

# Störungsbehandlung - Fehlersuche - Geräteaustausch - RMA

## Einbau App und Support

Ihre Werkstatt soll bei Geräteüberprüfungen unsere Einbau App für Smartphones verwenden und bei zusätzlichem Klärungsbedarf unseren Support telefonisch

kontaktieren solange das Fahrzeug in der Werkstatt ist.

[Allgemeine Hinweise zum Einbau](#)

## Störungsbehandlung

Im Einzelfall oder je nach Einbausituation kann es vorkommen, dass Geräte nicht senden oder nicht so senden, wie es gewünscht ist. Dies kann verschiedene Ursachen haben.

**Bei fix verbauten Geräten kommen z.B. folgende Ursachen in Betracht:**

- Lose Kabel oder Beschädigung der Kabel
- Verrutschte Antennen, Positionierung der Box, Kabel, Antennen, Überspannung
- Fehlerhafter Anschluss auf Dauerstrom
- Fehlerhafter oder fehlender Zündungsanschluss
- Ein fehlerhaftes Gerät, Antenne oder Kabel

**Bei fix verbauten Geräten kommen z.B. folgende einfache Lösungen in Betracht:**

- Öffnen des Bereichs, wo die Box verbaut ist.
- Sinnvoll: Foto mit Handy von den Anschlüssen und den LED's und den Antennen machen.
- Prüfen Sie, ob die Hardware an Dauerstrom angeschlossen ist, Zündung muss dabei aus sein.
- Prüfen Sie, ob die Zündung angeschlossen ist und ob das Zündungssignal richtig kommt. Bei Zündung an muss die Betriebsspannung unverzüglich kommen, bei Zündung aus unverzüglich 0 Volt.
- Prüfen Sie, ob die GPS Antenne mit bauchigem Teil zum Himmel zeigt, ob das Antennenkabel unbeschädigt ist und richtig mit der Hardware verbunden ist. Falls die Antenne beschädigt ist, fordern Sie eine neue an.
- Prüfen Sie, ob das GSM Antennenkabel unbeschädigt ist und richtig mit der Hardware verbunden ist. Falls die Antenne beschädigt ist, fordern Sie eine neue an.
- **Führen Sie einen Einbau-Test mit Smartphone-App oder Software durch.**
- Sollte der Test fehlschlagen, kontaktieren Sie uns

**Bei mobilen verbauten Geräten kommen z.B. folgende Ursachen in Betracht:**

- Batterieladestand
- Anwendungsfehler
- Ein fehlerhaftes Gerät, Antenne oder Kabel

Sollten Sie bei der Störungsbehebung Fragen haben, können Sie uns gerne kontaktieren, führen Sie zuerst die hier allgemeine Anleitung, sowie die in Extra Kapitel ganz hinten „Störungsbehebung“ angegebene Maßnahmen durch.

In jedem Fall sind folgende Schritte vor Beginn der Störungsbehandlung durchzuführen

- Die komplette Einbauanleitung wurde gelesen!
- Durchführung einer Fotodokumentation (z.B. mit einem Handy) von der bestehenden Installation vor Beginn der Arbeit, falls später Rückfragen oder Beweise (z.B. den Grund von angefallenen Aufwänden) notwendig sind

## Defekte Geräte zurückschicken und Reparatur-Schein

Sollte ein Gerät oder eine Antenne defekt sein, bauen Sie nur das Gerät mit SIM-Karte (ohne Kabel aus) und senden Sie das Gerät mit vollständig ausgefülltem Retouren-Schein an uns. Ohne RMA Schein können wir das Paket nicht bearbeiten.

[https://www.gps.at/downloads/\\_\\_RMA\\_DE.pdf](https://www.gps.at/downloads/__RMA_DE.pdf)