

# AXA Smart Guard

## GPS-TRACKER



### AAN DE SLAG

Maak kennis met de AXA-IN gps-tracker en de bijhorende app. De manier om altijd inzicht te hebben in de locatie van jouw fiets en je fiets te beveiligen. In het geval van diefstal van jouw fiets doen de beveiligingspartners er alles aan om het voertuig terug te vinden.

De fietsendealer waar je de AXA-IN gps-tracker hebt gekocht zal de gps-tracker installeren in jouw fiets. Vervolgens kun jij verder aan de slag, dit kan op iPhones, Android-telefoons, tablets, laptop of computer.

### Uitnodiging accepteren

De gps-tracker werkt alleen wanneer deze actief is met een account op <https://axainsmartguard.app>. Na succesvolle installatie van de gps-tracker ontvangt je een uitnodigings-e-mail op het opgegeven e-mailadres bij het verkooppunt. Deze e-mail bevat uitleg over de inbegrepen diensten en een knop "uitnodiging accepteren".

Controleer de spam inbox als de e-mail niet binnen 4 werkdagen wordt afgeleverd. Na acceptatie van de uitnodiging kan een account worden aangemaakt, wat de activatie van de gps-tracker mogelijk maakt. Volg de stappen voor het aanmaken van een nieuw account of log in als er al een account bestaat. Het is mogelijk om meerdere fietsen aan één account toe te voegen.

### Connectiviteit product

De gps-tracker zorgt voor een verbinding tussen jouw fiets en het platform, waardoor de locatie inzichtelijk wordt in de app en bij diefstal gedeeld kan worden met de recoverydienst. Deze recoverydienst zit bij het afsluiten van een verzekering bij ENRA of Unigarant bij de aankoop inbegrepen. Op het moment van schrijven worden andere verzekeraars nog niet ondersteund.

Als je AXA-IN Smart Guard in combinatie met een serviceproduct bij je fiets hebt gekocht, heb je direct toegang tot je dashboard. Heb je de tracker los gekocht, dan moet je het abonnement via de webshop aanschaffen. Deze krijg je automatisch te zien nadat je inlogt in je account.

### De app downloaden

Download de AXA-IN Smart Guard app:



Apple Store



Google Playstore

### BASICS

Maak kennis met de basis services en diensten van de app.

#### Basis navigatie van de interface

In de app zijn twee hoofdschermen. Het dashboard voor je fiets en het profiel dashboard. Met de navigatie/iconen boven in het scherm kun je wisselen tussen de dashboards. Het huis icoon gaat naar het dashboard van je fiets en het profiel icoon gaat naar het profiel dashboard. Als je op een detail pagina bent is het altijd mogelijk om terug te gaan met de knop links bovenin met een pijl icoon.

#### Parkeermodus

De parkeermodus stuurt meldingen van verdachte bewegingen en kan handmatig worden geactiveerd en gedeactiveerd. Wanneer je fiets ergens geparkeerd is waar je het niet helemaal vertrouwt zet je parkeermodus aan. Of laat het altijd aanstaan voor maximale beveiliging. Bij beweging van je fiets worden meldingen verstuurd via e-mail en/of pushbericht, afhankelijk van de ingestelde voorkeuren. Een snelle aan/uit knop is beschikbaar onder het P-icoon op de kaart of door naar beneden te scrollen op het parkeermodus dashboard. Je kan via de notificatie instellingen, instellen of je een push-bericht, e-mail of beide wilt ontvangen.

#### Diefstal melden

Het melden van diefstal kan gestart worden op het eerste hoofdscherm, je fiets dashboard. Klik op de knop "Meld diefstal" om te beginnen met de melding. Het kan zijn dat er nog persoonlijke of fiets informatie nodig is. Alle velden zijn vereist voor de recoverydienst. Voeg zelf eigenschappen toe die kunnen helpen met het identificeren van je fiets. Zodra je de melding verstuurt komt dit bij de beveiligingspartner aan en gaan ze aan de slag. In de app en via e-mail sturen we meldingen als er een update is. Vergeet niet om diefstal ook zo snel mogelijk bij de politie te melden. Dit is altijd nodig.

**Let erop:** dat je alleen een diefstal kan melden als je fiets ook verzekerd is via ENRA of Unigarant. Is er geen verzekering, dan kunnen de kosten van opsporing op jou verhaald worden.

#### Notificatie-instellingen

In het profiel dashboard is een kaart te vinden met "Meer", hieronder staat ook notificatie-instellingen. Na het downloaden van de app, kan hier geselecteerd worden of je meldingen als push-bericht, e-mail of een combinatie hiervan wilt ontvangen. Het is ook mogelijk om de meldingen uit te schakelen. Het wordt aanbevolen om altijd een van de twee opties te kiezen, zodat meldingen over mogelijke problemen ontvangen worden.

## PERSOONLIJKE INFORMATIE

Op het profiel dashboard is het mogelijk om informatie toe te voegen, aan te passen of te verwijderen. Deze informatie wordt alleen gedeeld met de recoverydienst en derden wanneer er een diefstal is gemeld. Het invullen van de juiste informatie is essentieel voor een juiste opsporing bij een eventuele diefstal.

### Wijzigen van informatie

Ga naar het profiel dashboard. Druk op de knop "Account beheren" om in de aanpassing modus te komen. Hier is alle persoonlijke informatie aanpasbaar. Let op: het aanpassen van het e-mailadres heeft geen effect op waar de e-mail notificaties heen gaan of het e-mailadres van het account. Wil je het e-mailadres van het account wijzigen, neem dan contact op met:

[support@axainsmartguard.app](mailto:support@axainsmartguard.app)

### Taal veranderen

Op het profiel dashboard onder de "Meer" kaart is ook de optie vinden om de taal aan te passen. We ondersteunen op dit moment Engels en Nederlands.

### Account verwijderen

Ga naar het profiel dashboard. Druk op de knop "Account beheren" om in de aanpassing modus te komen. Scrol op deze pagina naar beneden om de rode tekstknop "Account verwijderen" te zien.

Druk op de knop, hierna moet je nog een keer confirmatie geven voor het verwijderen. Een account kan

niet worden verwijderd als er een maandelijks abonnement actief is of wanneer er een diefstal melding open staat.

**Let op:** Het verwijderen van een account is onomkeerbaar, wanneer je deze actie uitvoert kunnen wij de gegevens niet meer terug halen.

## PROBLEMEN OPLOSSEN

Het kan gebeuren dat er problemen zijn met de Smart Guard gps-tracker. Meestal zijn deze problemen zelf te verhelpen.

### Geen connectie

Om locatie-updates naar de app te kunnen sturen, moet er een stabiele netwerkverbinding beschikbaar zijn. De verbinding wordt gemaakt op basis van beweging van het voertuig en een vaste tijdsinterval.

Als er meer dan 48 uur geen verbinding is, kan dit erop wijzen dat het voertuig binnen of ondergronds geparkeerd staat waar het ontvangst slecht of niet beschikbaar is.

Als er iets mis is met de gps-tracker, sturen we een bericht met instructies.

Je kunt kijken of het ligt aan de locatie waar je jouw fiets parkeert door de fiets naar buiten te brengen en een korte rit te maken. Als dit niet werkt raden we aan om terug te gaan naar de winkel waar je het product hebt aangeschaft. Of neem contact op met support via:

[support@axainsmartguard.app](mailto:support@axainsmartguard.app)

### Geen locatie

De locatie wordt bijgewerkt op basis van de beweging van je fiets. Dit betekent dat de laatste locatie waarschijnlijk bepaald is door de laatste keer dat de rit is gestopt.

Vanwege (deels) blokkering van het GPS-signaal is het mogelijk dat het bijwerken van de locatie niet mogelijk is of minder nauwkeurig kan zijn.

Bijvoorbeeld wanneer je fiets binnen geparkeerd staat, ondergronds is of omgeven is door hoge gebouwen.

Je kunt een locatie-update activeren door je fiets een paar seconden te bewegen. Als dit niet werkt kun je een korte rit proberen.

### Batterij bijna leeg

De AXA-IN gps-tracker heeft een eigen back-up batterij. Het is belangrijk om te zorgen dat deze batterij niet leeg raakt, anders is het niet mogelijk om een locatie vast te stellen wanneer je fiets gestolen wordt. We sturen deze meldingen vooral zodat jij weet wanneer er actie moet worden ondernomen.

De gps-tracker batterij laadt op wanneer er een rit met de fiets wordt gemaakt. In sommige gevallen laadt de gps-tracker ook op wanneer je fiets oplaadt.

Als de melding blijft komen, zelfs wanneer er langere ritten zijn gemaakt, kan het zijn dat de gps-tracker niet goed is aangesloten of er iets anders mee mis is. Neem contact op met de fietsdealer die de tracker heeft geïnstalleerd als dit gebeurt.