

FRANÇAIS: [PAGE 4](#)

ESPAÑOL: [PAGE 7](#)

## FAQ & Troubleshooting Guide (ENGLISH)

### Q) Where do I go to do my map update download?

A) Go to the Acura map update webstore (<https://acuranavi.navigation.com>)

Enter your Model/Model Year.

Enter your VIN and Database Version on the MapCare page and click 'Continue.'

The next page will show you any available downloads and/or renewal options.

### Q) Is there a certain type of USB recommended?

A) The USB size must be at least 32GB. We recommend a USB 3.0. Micro Center brand USB's have worked well for most customers.

### Q) Can I download the Map Download to my phone, iPad, Tablet or chromebook?

A) No. The MapCare Downloader requires a Windows or MAC computer with a USB port supporting FAT32. Chromebooks aren't typically compatible because the Map Downloader requires a tool that runs on Windows (.exe) or Mac (.dmg) files, which Chrome OS can't support.

### Q) Are there any Computer requirements:

A) Yes. Map Downloads internet and Windows computers must have Windows 10 or higher; MAC computers must have macOS 12 or higher

### Q) Is the MapCare subscription tied to a specific owner?

A) No. The MapCare subscription is tied to the vehicle VIN. Any MapCare subscriptions (whether free or renewed) – follows the VIN and not the owner. The subscription can't be transferred to another vehicle.

### Q) If I purchase a Used or Pre-Owned vehicle, do I get the Free MapCare Subscription?

A) The free MapCare period begins at the point of NEW vehicle purchase only. However, if you have purchased the vehicle before the free MapCare period is expired, you will be eligible. If it is expired, you can renew the subscription. Just enter your VIN on the MapCare page to determine eligibility.

### Q) How do I know how long my Entitlement Period is, or if I still have a free period remaining?

A) Within the Acura store, enter your Model/Model Year. Enter your VIN on the MapCare page. The next page will show you information on your subscription/entitlement period

### Q) Are Renewal Subscriptions Refundable?

No. Once purchased they are non-refundable. We do not offer refunds if you sell your vehicle

### Q) Will I be notified when a new map version is released?

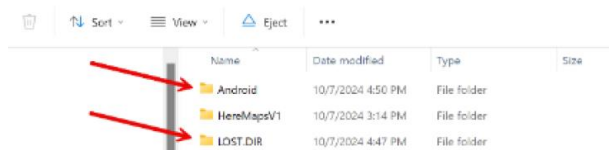
A) There is currently no notification system. However, as a general guideline - a good timeframe to check for an updated version is approximately: January, April, July, October.

### Q) How often are new map versions made available?

A) A new map version is typically released 2-4 times per year (no more than 4). They are dependent on Acura/Honda approval of each new release. Map versions will always be at least 3 months behind the current month. Meaning a Q1 2024 version won't be released on the store any sooner than Q2 2024 as each quarter goes through a validation process by Honda.

**Q) I see two new folders added to the USB after I plugged the USB into my navigation system/vehicle. Is that normal?**

A) Yes – if you see 2 additional folders added to the USB AFTER plugging it into the vehicle – this is normal. Honda’s infotainment system runs on an Android-based OS, and the system may automatically create the folders ‘Android’ and ‘LOST.DIR.’



### TROUBLE-SHOOTING

**Are you receiving the message “We are unable to find the VIN provided. Please check the VIN and try again or contact us.” on the webstore?**

Please check the following:

- Is the VIN that you entered on the web store exactly the same as the one of the vehicle you are planning to update?
  - o Note: VINs do not contain the letters “O” or “I” or “Q” to avoid with the numbers of 0, 1 or 9 which can appear in the VIN
- Is Connected Features Enabled on your vehicle?
- Is your system online/connected to internet?

**Are you having issues with Downloader Tool / Downloading the map?**

Please check the following:

- Is your USB at least 32GB?
- Is your USB stick formatted to FAT32?
- If your USB is larger than 32GB, was it correctly formatted to FAT32?
- Was your USB stick blank before trying to download the map?
- Do you have admin rights to your computer? If you computer is owned by your employer, they may block tools such as this
- Does your computer use the minimum required software?: Windows computers must have Windows 10 or higher; MAC computers must have macOS 12 or higher
- Did you download the ‘HERE Map Downloader’ application to your computer?
  - o **The USB should only be inserted into the computer’s USB once the Downloader is open on your computer. Then the application will be able to download the map files to the USB.**

If you continue to have issues with the Downloader - please try a different internet browser (as an example only – If you were using Internet Explorer, try Chrome or Firefox instead). If issues pursue – try a different computer if possible

**For Safari users, are you receiving the error message "Safari cannot open the page because the address is invalid." ?**

Please check the following:

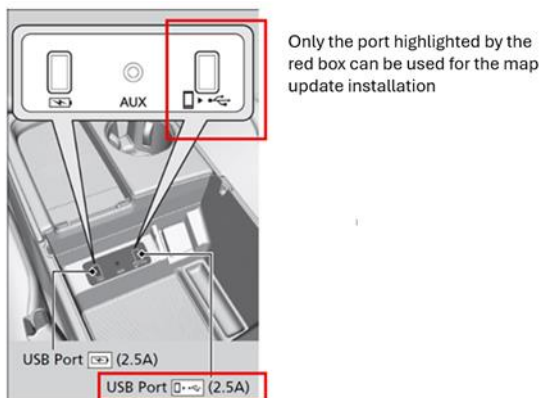
- Did you download the ‘HERE Map Downloader’ application to your computer?
- Please verify that the ‘ HERE Map Downloader’ application is open, and the USB is inserted into the computer’s USB port.

**How do I check SW version:** To get the software version, the user should go to settings -> system -> about (will need to scroll down) -> version should be shown on the bottom of the menu (will need to scroll down). For example - D.1.5.1 or F.1.0.7

**Are you having issues with installing (uploading) the map onto the navigation system?**

Please check the following:

- Is the VIN that you entered on the web store exactly the same as the one of the vehicle you are trying to update?
  - o Map updates can only be installed on that vehicle.
- Is the map database newer than the one you are trying to install?
  - o Your current map database can be found in the 'Menu/Help/About' screen of your Nav System
- **Did you see a screen that said 'Updating Navigation Map' after you plugged in the USB?**
- **Did you check the USB files? To do this: Plug the USB stick into a computer and check the following:**
  - o Are there multiple 'NavDB' files on the USB stick?
  - o Is the data size on the USB at least 16GB?
  - o Does the data size on the USB stick match the data size shown in the HERE Download application?
  - o Ensure that the 'Map Downloader' folder is NOT saved to the USB
- **Is the USB stick/port light blinking/flickering? It will typically blink when a USB stick is plugged in.**
  - o **IF you don't see it blinking – if possible check if there are any issues with your USB port by doing one of the following. If neither of those work then you may have a USB port issue and may need to check with a dealer:**
    - Either plug in your phone via the USB port and try to use Apple Car Play or Android Auto
    - Take a blank USB stick and using a computer - load an MP3 (music file) to it. Then take it to the Data USB port in the car and see if that opens
- **Did you plug the USB stick into the correct USB port in the vehicle?**
  - o Only use the 'Data USB port' – typically located in center console.
  - o Do not use the 'battery charging ports' which should have a smartphone logo on it.



## FAQs & Guide de dépannage (FRANÇAIS)

### Où dois-je aller pour télécharger ma mise à jour de carte ?

Allez à la boutique en ligne de mise à jour des cartes Acura (<https://acuranavi.navigation.com>).

Entrez votre modèle/année de modèle.

Entrez votre VIN et la version de la base de données sur la page MapCare et cliquez sur "Continuer".

La page suivante vous montrera tous les téléchargements disponibles et/ou les options de renouvellement.

### Y a-t-il un certain type d'USB recommandé ?

La taille de l'USB doit être d'au moins 32 Go. Nous recommandons une clé USB 3.0. Les clés USB de la marque Micro Center ont bien fonctionné.

### Puis-je télécharger sur mon téléphone, mon iPad ou ma tablette ?

Non. Le téléchargeur MapCare nécessite un ordinateur doté d'un port USB prenant en charge la norme FAT32.

### L'abonnement MapCare est-il lié à un propriétaire spécifique ?

Non. L'abonnement MapCare est lié au véhicule / au VIN associé. Tout abonnement MapCare (qu'il soit gratuit ou renouvelé) - suit le NIV et non le propriétaire. L'abonnement ne peut pas être transféré à un autre véhicule.

### Si j'achète un véhicule d'occasion, puis-je bénéficier de l'abonnement MapCare gratuit ?

La période de gratuité de MapCare commence uniquement au moment de l'achat du véhicule NEUF. Toutefois, si vous avez acheté le véhicule avant l'expiration de la période de gratuité de MapCare, vous pourrez en bénéficier. Si elle est expirée, vous pouvez renouveler l'abonnement. Il vous suffit de saisir votre VIN sur la page MapCare pour déterminer votre admissibilité.

## **Comment puis-je savoir quelle est la durée de ma période d'admissibilité, ou s'il me reste une période gratuite ?**

Dans la boutique Acura, entrez votre modèle/année de modèle. Entrez votre VIN sur la page MapCare. La page suivante vous donnera des informations sur votre abonnement/la période d'admissibilité.

## **Serai-je averti de la sortie d'une nouvelle version de carte ?**

Il n'existe actuellement aucun système de notification. Toutefois, à titre d'indication générale, une bonne période pour vérifier si une version mise à jour est disponible est approximativement la suivante : janvier, avril, juillet, octobre.

## **À quelle fréquence les nouvelles versions des cartes sont-elles disponibles ?**

Une nouvelle version de carte est généralement publiée 2 à 4 fois par an (pas plus de 4). Elles dépendent de l'approbation par Acura/Honda de chaque nouvelle version. Les versions de cartes sont toujours décalées d'au moins 3 mois par rapport au mois en cours. Cela signifie qu'une version Q1 2024 ne sera pas disponible sur le magasin avant Q2 2024 car chaque trimestre est soumis à un processus de validation par Honda.

## **Recevez-vous le message "Nous ne pouvons pas trouver le VIN fourni. Veuillez vérifier le VIN et réessayer ou nous contacter." sur la boutique en ligne ?**

### **Veillez vérifier les points suivants :**

- Le VIN que vous avez saisi sur la boutique en ligne est-il exactement le même que celui du véhicule que vous envisagez de mettre à jour ?
  - o Remarque : les VIN ne contiennent pas les lettres "O", "I" ou "Q" pour éviter les chiffres 0, 1 ou 9 qui peuvent apparaître dans le VIN.
- Les fonctions connectées sont-elles activées sur votre véhicule ?
- Votre système est-il en ligne/connecté à Internet ?

### **- Vous avez des problèmes pour télécharger la carte ?**

- Veuillez vérifier les points suivants :
- Votre clé USB est-elle d'au moins 32 GB ?
- Votre clé USB est-elle formatée en FAT32 ?
- Si votre clé USB a une capacité supérieure à 32 GB, a-t-elle été correctement formatée en FAT32 ?
- Votre clé USB était-elle vide avant d'essayer de télécharger la carte ?
- Avez-vous téléchargé l'application 'HERE Map Downloader' sur votre ordinateur ?
  - o La clé USB ne doit être insérée dans le port USB de l'ordinateur qu'une fois que le téléchargeur est ouvert sur votre ordinateur. L'application sera alors en mesure de télécharger les fichiers de carte sur la clé USB.

**Pour les utilisateurs de Safari, recevez-vous le message d'erreur "Safari ne peut pas ouvrir la page car l'adresse n'est pas valide." ?**

Veillez vérifier les points suivants :

- Avez-vous téléchargé l'application 'HERE Map Downloader' sur votre ordinateur ?
- Veuillez vérifier que l'application 'HERE Map Downloader' est ouverte, et que la clé USB est insérée dans le port USB de l'ordinateur.

**Avez-vous des problèmes pour installer la carte sur le système de navigation ?**

Veillez vérifier les points suivants :

- Le VIN que vous avez saisi sur la boutique en ligne est-il exactement le même que celui du véhicule que vous essayez de mettre à jour ?
  - o Les mises à jour de cartes ne peuvent être installées que sur ce véhicule.
- La base de données cartographiques est-elle plus récente que celle que vous essayez d'installer ?
  - o La base de données cartographiques actuelle se trouve dans l'écran "Menu/Aide/A propos" de votre système de navigation.
- Avez-vous branché la clé USB dans le bon port USB du véhicule ?
  - o Utilisez uniquement le "port USB de données" - généralement situé dans la console centrale.
  - o N'utilisez pas les "ports de charge de la batterie", qui doivent avoir un logo de smartphone.
- Le voyant du port USB clignote-t-il ? Il clignote généralement lorsqu'une clé USB est branchée.
- Avez-vous vu un écran indiquant " Mise à jour de la carte de navigation " après avoir branché la clé USB ?
- Après avoir téléchargé la mise à jour de la carte sur votre clé USB, veuillez insérer la clé dans le port USB de l'ordinateur pour vérifier les points suivants :
  - o Y a-t-il plusieurs fichiers 'NavDB' sur la clé USB ?
  - o La taille des données sur la clé USB est-elle d'au moins 16 GB ?
  - o La taille des données sur la clé USB correspond-elle à la taille des données affichées dans l'application HERE Download ?
  - o Assurez-vous que le dossier 'Map Downloader' n'est PAS enregistré sur la clé USB.

## **Preguntas frecuentes y guía para la resolución de problemas (ESPAÑOL):**

### **¿Dónde puedo descargar la actualización de los mapas?**

Vaya a la tienda web de actualización de mapas de Acura (<https://acuranavi.navigation.com>)  
Introduzca su modelo/año.

Introduzca su VIN y la versión de la base de datos en la página de MapCare y haga clic en  
"Continuar".

La siguiente página te mostrará las descargas disponibles y/o las opciones de renovación.

### **¿Hay algún tipo de USB recomendado?**

El tamaño del USB debe ser de al menos 32 GB. Recomendamos un USB 3.0. Los USB de la  
marca Micro Center han funcionado bien

### **¿Puedo descargar en mi teléfono, iPad o tableta?**

No. El descargador de MapCare requiere un ordenador con un puerto USB compatible con  
FAT32.

### **¿La suscripción a MapCare está vinculada a un propietario específico?**

No. La suscripción a MapCare está vinculada al vehículo / VIN asociado. Cualquier suscripción  
a MapCare (ya sea gratuita o renovada) - sigue el VIN y no el propietario. La suscripción no  
puede transferirse a otro vehículo.

### **Si compro un vehículo de segunda mano o de ocasión, ¿obtengo la suscripción gratuita a MapCare?**

El periodo de MapCare gratuito comienza únicamente en el momento de la compra del  
vehículo NUEVO. Sin embargo, si ha comprado el vehículo antes de que expire el periodo  
gratuito de MapCare, podrá optar a él. Si ha caducado, puede renovar la suscripción. Sólo  
tiene que introducir su número de bastidor en la página de MapCare para determinar la  
elegibilidad.

### **¿Cómo puedo saber cuánto dura mi periodo de derecho o si aún me queda un periodo gratuito?**

Dentro de la tienda de Acura, introduzca su Modelo/Año del Modelo. Introduzca su VIN en la  
página de MapCare. La siguiente página te mostrará información sobre tu suscripción/periodo  
de vigencia

### **¿Se me notificará cuando se publique una nueva versión de mapas?**

Actualmente no existe un sistema de notificación. Sin embargo, como orientación general, un buen marco de tiempo para comprobar si hay una versión actualizada es aproximadamente: Enero, abril, julio y octubre.

### **¿Con qué frecuencia se publican nuevas versiones de los mapas?**

Normalmente se publican nuevas versiones de mapas entre 2 y 4 veces al año (no más de 4). Dependen de la aprobación de Acura/Honda para cada nueva versión. Las versiones de mapas siempre estarán al menos 3 meses por detrás del mes en curso. Es decir, una versión del Q1 2024 no estará disponible en la tienda antes del Q2 2024, ya que cada trimestre pasa por un proceso de validación por parte de Honda.

### **¿Recibe el mensaje "No podemos encontrar el VIN proporcionado. Por favor, compruebe el VIN e inténtelo de nuevo o póngase en contacto con nosotros" en la tienda web?**

Por favor, comprueba lo siguiente:

- ¿El número de bastidor que ha introducido en la tienda web es exactamente el mismo que el del vehículo que quiere actualizar?
  - o Nota: Los números de bastidor no contienen las letras "O" o "I" o "Q" para evitar con los números de 0, 1 o 9 que pueden aparecer en el VIN
- ¿Están habilitadas las funciones conectadas en su vehículo?
- ¿Está su sistema en línea/conectado a Internet?

### **¿Tiene problemas para descargar el mapa?**

Por favor, comprueba lo siguiente:

- ¿Su USB tiene al menos 32 GB?
- ¿Su memoria USB está formateada en FAT32?
- Si tu USB tiene más de 32 GB, ¿se ha formateado correctamente en FAT32?
- ¿Estaba la memoria USB en blanco antes de intentar descargar el mapa?
- ¿Ha descargado la aplicación "HERE Map Downloader" en su ordenador?
  - o El USB sólo debe ser insertado en el USB del ordenador una vez que el Downloader esté abierto en su ordenador. Entonces la aplicación podrá descargar los archivos de mapas en el USB.

### **Para los usuarios de Safari, ¿reciben el mensaje de error "Safari no puede abrir la página porque la dirección no es válida". ?**

Por favor, compruebe lo siguiente:

- ¿Ha descargado la aplicación 'HERE Map Downloader' en su ordenador?
- Compruebe que la aplicación ' HERE Map Downloader' está abierta y que el USB está insertado en el puerto USB del ordenador.

## ¿Tiene problemas para instalar el mapa en el sistema de navegación?

Por favor, compruebe lo siguiente:

- ¿Es el VIN que introdujo en la tienda web exactamente el mismo que el del vehículo que está intentando actualizar?
  - o Las actualizaciones de mapas sólo se pueden instalar en ese vehículo.
- ¿Es la base de datos de mapas más reciente que la que está intentando instalar?
  - o La base de datos de mapas actual se puede encontrar en la pantalla "Menú/Ayuda/Acerca de" del sistema de navegación.
- ¿Ha conectado la memoria USB en el puerto USB correcto del vehículo?
  - o Utilice únicamente el "puerto USB de datos", situado normalmente en la consola central.
  - o No utilice los "puertos de carga de la batería", que deberían tener un logotipo de smartphone.
- ¿La luz del puerto USB parpadea/parpadea? Normalmente parpadea cuando se conecta una memoria USB.
- ¿Viste una pantalla que decía "Actualizando el mapa de navegación" después de conectar el USB?
- Después de haber descargado la actualización del mapa en su USB, inserte el USB en el puerto USB del ordenador para comprobar lo siguiente:
  - o ¿Hay varios archivos 'NavDB' en la memoria USB?
  - o ¿El tamaño de los datos en el USB es de al menos 16 GB?
  - o ¿Coincide el tamaño de los datos en la memoria USB con el tamaño de los datos que se muestra en la aplicación HERE Download?
  - o Asegúrese de que la carpeta 'Map Downloader' NO está guardada en el USB