

FAQ für Europa: Rückruf des NETGEAR Arlo Outdoor-Netzteilzubehörs VMA4700

F: Welche Modelle des Netzteilzubehörs sind betroffen?

A: Es sind nur die Modelle VMA4700-100PES und VMA4700-100UKS betroffen. Andere Netzteile sind nicht betroffen.

F: Wie kann ich feststellen, ob es sich bei meinem NETGEAR Produkt um das Modell VMA4700 handelt?

A: Die Modellnummer befindet sich auf einem Aufkleber auf der Unterseite der Originalverpackung.



Wenn Sie die Originalverpackung nicht aufgehoben haben, suchen Sie auf dem Netzteil nach der Teilenummer 332-10988-01 (EU) oder 332-10989-01 (UK).



Die folgenden Netzteile sind im Lieferumfang des Arlo Pro Kamerasystems enthalten, aber nicht Teil der Rückrufaktion. Hinweis: Die Netzteile, die zusammen mit dem Arlo Pro Kamerasystem geliefert wurden, können nur im Innenbereich eingesetzt werden.



F: Welche Länder sind von diesem Rückruf betroffen?

A: Es sind alle Länder betroffen, und wir empfehlen Ihnen, das Produkt nicht mehr im Freien zu verwenden.

F: Warum stellen Sie den Vertrieb des Outdoor-Netzteilzubehörs ein?

A: NETGEAR hat festgestellt, dass Wasser in die Kamera über die Verbindung zwischen dem Outdoor-Netzteilzubehör und der Kamera eindringen kann.

F: Wurde die Auslieferung des Produkts eingestellt?

A: Ja. Wir haben den Versand des Produkts eingestellt.

F: Betrifft dieses Problem auch das Netzteil für Arlo Go Kameras?

A. Nein. Die Arlo Go Kamera wird nur für die Verwendung in Innenräumen empfohlen. Siehe Benutzerhandbuch unter: https://www.arlo.com/en-us/images/Documents/ArloGo/arlo_go_um.pdf. Das mit der Arlo Go gelieferte Netzteil sollte nur mit der Arlo Go Kamera und nur in Innenräumen verwendet werden.

F: Wann wird das Outdoor-Netzteilzubehör wieder zum Kauf erhältlich sein?

A: Wir arbeiten an einem Netzteil der nächsten Generation, das voraussichtlich im April 2018 erhältlich sein wird.

F: Mein Produkt scheint ordnungsgemäß zu funktionieren. Kann ich es einfach behalten?

A: NETGEAR bittet alle vom Rückruf betroffenen Kunden, ihr Outdoor-Netzteilzubehör zurückzusenden.

F: Kann ich das Outdoor-Netzteilzubehör dorthin zurückbringen, wo ich es gekauft habe?

A: NETGEAR bittet alle Kunden, die von der Rückrufaktion betroffen sind, die Adapter zurückzugeben. Nachdem Sie sich registriert haben, erhalten Sie weitere Informationen. Geben Sie Ihr Produkt nicht an den Einzelhändler zurück.

F: Ich habe die Originalverpackung für das Outdoor-Netzteilzubehör entsorgt. Kann ich es trotzdem zurückgeben?

A: Ja, Sie können Ihr Outdoor-Netzteil auch ohne die Originalverpackung zurückgeben.

F: Wie gebe ich das Produkt zurück?

A. Gehen Sie zu einer der folgenden Seiten:

Polnisch: <http://arlo.com/pl/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>

Spanisch: <http://arlo.com/es/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>

Deutsch: <http://arlo.com/de/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Französisch: <http://arlo.com/fr/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Italienisch: <http://arlo.com/it/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Englisch: <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> oder

<http://arlo.com/eu/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

F: Werde ich ein neues Outdoor Netzteilzubehör erhalten oder wird mir NETGEAR ein anderes Produkt schicken?

A: Sie erhalten nur eine Rückerstattung.

F: Muss ich etwas bezahlen, um mein Outdoor-Netzteilzubehör an NETGEAR zurückzugeben?

A: Nein. Die Abhol- und Lieferart hängt vom jeweiligen Land ab. Nachdem Sie sich für den Rückruf online registriert haben, senden wir Ihnen eine Bestätigungs-E-Mail mit Informationen über die nächsten Schritte.

F: Was ist ein akzeptabler Kaufnachweis?

A: Ein Beleg von einem Geschäft oder einem Onlinekauf mit dem bezahlten Preis, der MwSt. und ggf. den Versandkosten. Auf dem Beleg muss der Name des Geschäfts aufgeführt sein.

F: Was ist, wenn ich keinen Kaufnachweis habe?

A: Sie erhalten eine Rückerstattung in Höhe von 24,99 EUR (alle europäischen Länder) oder 21,99 GBP (nur GB).

F: Wie gehe ich vor, wenn ich mehrere Outdoor-Netzteile erworben habe?

A: Sie müssen für jede Einheit, die Sie gekauft haben, eine separate Rückerstattungsanforderung stellen.

F. Warum benötigen Sie mein Geburtsdatum?

A. Unser Partner stellt für die Rückerstattung eine virtuelle Master Card aus, und wir müssen die Master Card Rückerstattung gemäß den Vorgaben des Ausstellers mit Ihrem Geburtsdatum verknüpfen.

F: Was geschieht, nachdem ich mich für die Rückerstattung registriert habe?

A: Nach Ihrer Registrierung für eine Produktrücksendung erhalten Sie Post von unserem Partner mit einem Versandaufkleber und einem Umschlag. Anweisungen dazu, wie Sie das Outdoor-Netzteil verpacken und zurücksenden müssen, werden mitgeliefert. Nach Erhalt und Überprüfung des Outdoor-Netzteils senden wir Ihnen die Rückerstattung. Wenn Sie ein falsches Produkt eingeschickt haben, senden wir Ihnen dieses zurück. Die Rückerstattung kann erst erfolgen, wenn wir das zurückgerufene Outdoor-Netzteilzubehör zurückerhalten haben.

F: Wie lange dauert die Bearbeitung meiner Rückerstattung nach Erhalt meines Produkts?

A: Vier bis sechs Wochen.

F: Gibt es eine Möglichkeit, ausführlichere Informationen über den Rückruf zu erhalten?

A: Ja, Sie können unsere Rückruf-FAQs unter den folgenden Links aufrufen:

Polnisch: <http://arlo.com/pl/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>

Spanisch: <http://arlo.com/es/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>

Deutsch: <http://arlo.com/de/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Französisch: <http://arlo.com/fr/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Italienisch: <http://arlo.com/it/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Englisch: <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> oder

<http://arlo.com/eu/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Sie können uns zwischen 9:00 und 17:00 Uhr unter den folgenden Nummern erreichen:

GB	0344 875 4000
Belgien	(+32 2 626 8730)
Niederlande	31 20 721 9080
Frankreich	0185 148 096
Italien	39 023 859 8070
Deutschland	49 01806905959
Österreich	00 43 820 555644
Schweiz	41 848 000195
Polen	+48 22 583 4381
Schweden	+46 770930033
Dänemark	(0045) 80702666
Norwegen	(0047) 80012500
Finnland	(00358) 0981710557
Spanien	(0034) 900-93-8704

F: Wie gehe ich vor, wenn ich die Rückerstattung nicht erhalte?

A: Kontaktieren Sie uns unter einer der obengenannten Nummern.