

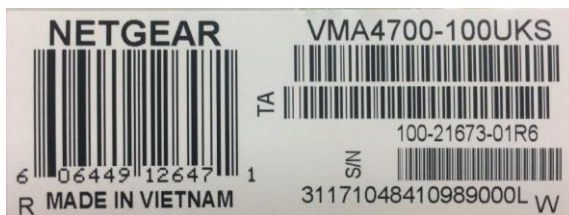
Preguntas frecuentes sobre la retirada en Europa del adaptador de alimentación accesorio VMA4700 para exteriores de NETGEAR Arlo

P. ¿A qué modelos del adaptador de alimentación accesorio afecta la retirada?

R. Solo los modelos VMA4700-100PES y VMA4700-100UKS. A otros adaptadores de alimentación no les afecta la retirada.

P. ¿Cómo puedo saber si mi producto NETGEAR es un VMA4700?

R. El número de modelo se puede consultar en una etiqueta adhesiva ubicada en la parte inferior del embalaje original.



Si ya no dispone del embalaje original, busque el número de referencia 332-10988-01 (Unión Europea) o 332-10989-01 (Reino Unido) en el adaptador de alimentación para asegurarse.



Los siguientes adaptadores de alimentación se incluyen con el sistema de cámaras Arlo Pro, pero no forman parte de la retirada. Nota: Los adaptadores de alimentación que se incluyen con el sistema de cámaras Arlo Pro solo están diseñados para un uso en interiores.



P. ¿A qué países afecta esta retirada?

R. Afecta a todos los países, de modo que le recomendamos que deje de utilizar el producto en exteriores.

P. ¿Por qué se va a dejar de vender el adaptador de alimentación accesorio para exteriores?

R. NETGEAR descubrió que podía entrar agua en la cámara a través de la conexión entre el adaptador de alimentación accesorio para exteriores y la cámara.

P. ¿Se han detenido los envíos del producto?

R. Sí. Hemos dejado de enviar el producto.

P. ¿Este problema afecta también al adaptador de alimentación de mi Arlo Go?

R. No, solo se recomienda el uso de la cámara Arlo Go en interiores. Consulte nuestro manual de usuario disponible en: https://www.arlo.com/en-us/images/Documents/ArloGo/arlo_go_um.pdf. El adaptador de alimentación que se incluye con la cámara Arlo Go solo debe utilizarse en interiores.

P. ¿Cuándo se podrá volver a comprar el adaptador de alimentación accesorio para exteriores?

R. Estamos trabajando en un adaptador de alimentación de próxima generación que previsiblemente estará disponible para julio de 2018.

P. Mi producto parece funcionar correctamente. ¿Puedo conservarlo?

R. NETGEAR está pidiendo a todos los clientes a los que afecte la retirada que devuelvan su adaptador de alimentación accesorio para exteriores.

P. ¿Puedo devolver mi adaptador de alimentación accesorio para exteriores al establecimiento en el que lo compré?

R. NETGEAR está pidiendo a todos los clientes afectados por la retirada que devuelvan los adaptadores. Una vez se haya registrado en línea recibirá más instrucciones. No devuelva el producto al distribuidor.

P. He desechado el embalaje original del adaptador de alimentación accesorio para exteriores. ¿Puedo devolverlo de todos modos?

R: Sí, puede volver el adaptador de alimentación para exteriores incluso sin el embalaje original.

P. ¿Cómo devuelvo el producto?

R. Visite una de las siguientes páginas:

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

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

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

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

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

Inglés: <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> o

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

P. ¿Recibiré otro adaptador de alimentación accesorio para exteriores o me enviará NETGEAR otro producto?

R. Solo recibirá un reembolso.

P. ¿Tendré que pagar algún gasto para devolver el adaptador de alimentación accesorio para exteriores a NETGEAR?

R. No. Los métodos de recogida y entrega dependerán del país en que se encuentre. Tras registrar la retirada online, le enviaremos un mensaje de correo electrónico de confirmación con la información que necesita para realizar los siguientes pasos.

P. ¿Qué es un justificante de compra aceptable?

R. Un recibo de la compra en una tienda física u online con el precio pagado y los impuestos o gastos de envío, si procede. El recibo debe mostrar el nombre del establecimiento.

P. ¿Qué sucede si no tengo un justificante de compra?

R. Recibirá un reembolso por la cantidad de 24,99 euros (todos los países de Europa) o 21,99 libras esterlinas (solo en el Reino Unido).

P. ¿Qué sucede si he comprado más de un adaptador de alimentación accesorio para exteriores?

R. Deberá crear una solicitud de reembolso independiente para cada unidad que haya adquirido.

P. ¿Qué sucederá después de que me haya registrado para el reembolso?

A. Al registrar el producto correcto para su devolución, recibirá un envío de nuestro socio con una etiqueta a portes pagados y un sobre. En el envío se incluirán las instrucciones sobre cómo embalar y devolver el adaptador de alimentación accesorio para exteriores. Una vez que recibamos y verifiquemos que se trata del adaptador de alimentación correcto, le enviaremos el reembolso. Si envía un producto no válido, se lo devolveremos. No se emitirá ningún reembolso hasta que recibamos el adaptador de alimentación correcto.

P. ¿Cuánto tiempo tardará en procesarse el reembolso una vez que hayáis recibido el producto?

R. De cuatro a seis semanas.

P. ¿Hay alguna manera de obtener más información sobre la retirada?

R: Sí, puede consultar nuestras preguntas frecuentes sobre la retirada en:

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

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

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

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

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

Inglés: <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> o

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

También puede llamarnos a los siguientes números de teléfono entre las 9:00 h y las 17:00 h de cada país:

Reino Unido	0344 875 4000
Bélgica	(+32 2 626 8730)
Países Bajos	31 20 721 9080
Francia	0185 148 096
Italia	39 023 859 8070
Alemania	49 01806905959
Austria	00 43 820 555644
Suiza	41 848 000195
Polonia	+48 22 583 4381
Suecia	+46 770930033
Dinamarca	(0045)80702666
Noruega	(0047)80012500
Finlandia	(00358) 0981710557
España	(0034) 900-93-8704

P. ¿Qué puedo hacer si no recibo el reembolso?

R. Llámenos a uno de los números de contacto mencionados más arriba.