

Rappel d'accessoire de l'adaptateur secteur d'extérieur NETGEAR Arlo VMA4700 - FAQ pour l'Europe

Q. Quels sont les modèles d'accessoires d'adaptateurs secteur concernés ?

R. Seuls les modèles VMA4700-100PES et VMA4700-100UKS sont concernés. Les autres adaptateurs secteur ne sont pas concernés.

Q. Comment déterminer si mon produit NETGEAR est un VMA4700 ?

R. Le numéro de modèle est indiqué sur un autocollant au bas de l'emballage d'origine.



Si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine, recherchez le P/N 332-10988-01 (UE), ou 332-10989-01 (R-U) sur l'adaptateur secteur pour confirmation.



Les adaptateurs secteur suivants sont compris avec le système de caméras Arlo Pro mais ne font pas partie du rappel. Remarque : les adaptateurs secteur fournis avec le système de caméras Arlo Pro sont destinés à un usage à l'intérieur exclusivement.



Q. Quels sont les pays affectés par ce rappel ?

R. Tous les pays sont concernés et nous vous recommandons de cesser d'utiliser le produit à l'extérieur.

Q. Pourquoi suspendez-vous les ventes de l'accessoire d'adaptateur secteur d'extérieur ?

R. NETGEAR a découvert que de l'eau pouvant pénétrer dans la caméra via la connexion entre l'accessoire de l'adaptateur secteur et la caméra.

Q. Avez-vous cessé la distribution du produit ?

R. Oui. Nous avons cessé la distribution du produit.

Q. Ce problème concerne-t-il aussi l'adaptateur secteur de mon Arlo Go ?

R. Non. La caméra Arlo Go est conseillée pour un usage à l'intérieur exclusivement. Reportez-vous à notre manuel d'utilisation disponible à la page : https://www.arlo.com/en-us/images/Documents/ArloGo/arlo_go_um.pdf. L'adaptateur secteur fourni avec la caméra Arlo Go doit être utilisé avec la caméra Arlo Go à l'intérieur uniquement.

Q. Quand l'accessoire d'adaptateur secteur d'extérieur sera-t-il à nouveau disponible à la vente ?

R. Nous travaillons sur un adaptateur secteur de nouvelle génération, qui sera disponible vers avril 2018.

Q. Mon produit semble fonctionner correctement. Puis-je le garder ?

R. NETGEAR demande à tous les clients concernés par le rappel de renvoyer leur accessoire d'adaptateur secteur d'extérieur.

Q. Puis-je ramener l'accessoire d'adaptateur secteur d'extérieur à l'endroit où je l'ai acheté ?

R. NETGEAR demande à tous les clients concernés par le rappel de renvoyer les adaptateurs. Après vous être enregistré, vous recevrez d'autres instructions. Ne renvoyez pas votre produit à votre revendeur.

Q. J'ai jeté mon emballage d'origine de l'accessoire d'adaptateur secteur. Puis-je tout de même le renvoyer ?

R. Oui, vous pouvez toujours renvoyer votre accessoire d'adaptateur secteur d'extérieur sans l'emballage d'origine.

Q. Comment renvoyer mon produit ?

R. Accédez à l'une des pages suivantes en ligne :
Polonais : <http://arlo.com/pl/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>
Espagnol : <http://arlo.com/es/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>
Allemand : <http://arlo.com/de/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>
Français : <http://arlo.com/fr/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>
Italien : <http://arlo.com/it/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>
Anglais : <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> ou
<http://arlo.com/eu/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Q. Vais-je recevoir un nouvel accessoire d'adaptateur secteur d'extérieur ou NETGEAR va-t-il m'envoyer un nouveau produit ?

R. Vous recevrez uniquement un remboursement.

Q. Devrai-je payer des frais pour renvoyer mon accessoire d'adaptateur secteur d'extérieur à NETGEAR ?

R. Non. Les modes de collecte et de livraison dépendent du pays où vous résidez. Après votre enregistrement pour le rappel en ligne, nous vous enverrons un e-mail de confirmation comportant les informations sur les étapes suivantes.

Q. Qu'est-ce qu'une preuve d'achat acceptable ?

R. Un reçu d'un achat en magasin ou en ligne indiquant le montant payé, la TVA et les frais d'envoi, le cas échéant. Le reçu doit indiquer le nom du magasin.

Q. Que se passe-t-il si je n'ai pas de preuve d'achat ?

R. Vous recevrez un remboursement du montant de 24,99 EUR (tous les pays européens) ou 21,99 GBP (R-U uniquement).

Q. Et si j'ai acheté plusieurs accessoires d'adaptateur secteur d'extérieur ?

R. Vous devrez créer une demande de remboursement séparée pour chaque unité achetée.

Q. Pourquoi avez-vous besoin de ma date de naissance ?

R. Notre partenaire émet une Master Card virtuelle pour le remboursement et l'émetteur nous demande d'associer votre date de naissance au remboursement Master Card.

Q. Que se passera-t-il après mon enregistrement pour le remboursement ?

R. Vous recevrez un envoi de notre partenaire contenant une étiquette prépayée et une enveloppe après avoir enregistré le produit correct pour le renvoi. L'envoi comportera des instructions sur la façon d'emballer et de renvoyer l'adaptateur secteur d'extérieur. Après avoir reçu et vérifié l'adaptateur secteur correct, nous enverrons un remboursement. Si vous renvoyez un produit incorrect, nous vous le renverrons. Aucun remboursement ne peut être émis avant réception de l'accessoire d'adaptateur secteur correct rappelé.

Q. Combien de temps prendra la procédure de remboursement lorsque vous aurez reçu mon produit ?

R. Quatre à six semaines.

Q. Est-il possible d'obtenir plus d'informations sur le rappel ?

R. Oui, vous pouvez lire nos FAQ concernant le rappel sur :
Polonais : <http://arlo.com/pl/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>
Espagnol : <http://arlo.com/es/products/arlo-pro/vma4700-recall-form.aspx>
Allemand : <http://arlo.com/de/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>
Français : <http://arlo.com/fr/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>
Italien : <http://arlo.com/it/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>
Anglais : <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> ou
<http://arlo.com/eu/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx>

Vous pouvez également nous appeler aux numéros suivants entre 9 et 17h dans chaque pays :

Royaume-Uni	0344 875 4000
Belgique	(+32 2 626 8730)
Pays-Bas	31 20 721 9080
France	0185 148 096
Italie	39 023 859 8070
Allemagne	49 01806905959
Autriche	00 43 820 555644
Suisse	41 848 000195
Pologne	+48 22 583 4381
Suède	+46 770930033
Danemark	(0045)80702666
Norvège	(0047)80012500
Finlande	(00358) 0981710557
Espagne	(0034) 900-93-8704

Q. Et si je ne reçois pas mon remboursement ?

R. Vous pouvez nous appeler à notre numéro indiqué ci-dessus.