

Najczęściej zadawane pytania dotyczące wycofania zasilacza zewnętrznego NETGEAR Arlo VMA4700 (Europa)

Q. Jakich modeli zasilaczy dotyczy ten problem?

A. Dotyczy to wyłącznie modeli VMA4700-100PES i VMA4700-100UKS. Nie dotyczy to innych zasilaczy.

Q. Jak mogę sprawdzić, czy mój produkt firmy NETGEAR to model VMA4700?

A. Numer modelu znajduje się na naklejce, na spodzie oryginalnego opakowania.



Jeżeli nie masz już oryginalnego opakowania, poszukaj kodu P/N 332-10988-01 (Unia Europejska) lub 332-10989-01 (Wielka Brytania) na zasilaczu.



Następujące zasilacze dołączane do kamer Arlo Pro nie zostały wycofane. Uwaga: zasilacze dołączone do systemu kamer Arlo Pro są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnątrz budynków.



Q. W jakich krajach produkt zostanie wycofany?

A. Produkt zostanie wycofany we wszystkich krajach. Zaleca się zaprzestanie używania go na zewnątrz budynków.

Q. Dlaczego zasilacz zewnętrzny zostaje wycofany ze sprzedaży?

A. Firma NETGEAR odkryła, że przez połączenie z zasilaczem zewnętrznym do kamery może dostawać się woda.

Q. Czy dostawy produktu zostały wstrzymane?

A. Tak. Wstrzymaliśmy dostawy tego produktu.

Q. Czy problem ten dotyczy również zasilacza kamery Arlo Go?

A. Nie. Kamera Arlo Go jest przeznaczona wyłącznie do użytku wewnątrz budynków. Zapoznaj się z instrukcją obsługi dostępną tutaj: https://www.arlo.com/en-us/images/Documents/ArloGo/arlo_go_um.pdf. Zasilacz sprzedawany w zestawie z kamerą Arlo Go powinien być używany wyłącznie z kamerą Arlo Go wewnątrz budynków.

Q. Kiedy zasilacz zewnętrzny będzie znów dostępny na rynku?

A. Trwają prace nad zasilaczem nowej generacji. Będzie on dostępny około kwietnia 2018 roku.

Q. Wygląda na to, że mój produkt działa prawidłowo. Czy mogę go zatrzymać?

A. Firma NETGEAR prosi wszystkich użytkowników modeli zasilacza zewnętrznego, których dotyczy ten problem, o zwrot produktu.

Q. Czy mogę dokonać zwrotu zasilacza zewnętrznego w miejscu, w którym został przeze mnie zakupiony?

A. Firma NETGEAR prosi wszystkich klientów, którzy zakupili wspomniany zasilacz, o jego zwrot. Należy zarejestrować się, aby uzyskać dalsze instrukcje. Nie należy dokonywać zwrotu produktu bezpośrednio u sprzedawcy.

Q. Oryginalne opakowanie zasilacza zewnętrznego zostało wyrzucone. Czy mimo to mogę dokonać zwrotu?

A. Tak, nadal można dokonać zwrotu zasilacza zewnętrznego bez oryginalnego opakowania.

Q. Jak mogę dokonać zwrotu produktu?

A. Odwiedź stronę internetową w odpowiednim języku:

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

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

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

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

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

Polski: <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> lub

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

Q. Czy otrzymam nowy zasilacz? Czy firma NETGEAR przyśle mi kolejny produkt?

A. Zapewniamy jedynie zwrot pieniędzy.

Q. Czy muszę zapłacić, aby wysłać zakupiony zasilacz zewnętrzny do firmy NETGEAR?

A. Nie. Sposoby odbioru i dostawy zależą od kraju. Po zarejestrowaniu się w programie zwrotu przez Internet otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem i informacjami na temat kolejnych czynności, które należy wykonać.

Q. Jaki jest dopuszczalny dowód zakupu?

A. Paragon ze sklepu lub dowód zakupu przez Internet z wyszczególnioną zapłaconą ceną, podatkiem i kosztami wysyłki, jeśli dotyczy. Na paragonie musi znajdować się nazwa sklepu.

Q. Co jeśli nie posiadam dowodu zakupu?

A. Otrzymaś zwrot pieniędzy wysokości 24,99 EUR (wszystkie kraje europejskie) lub 21,99 GBP (tylko Wielka Brytania).

Q. Co jeśli mam więcej niż jeden zasilacz zewnętrzny?

A. Należy utworzyć oddzielne żądanie zwrotu dla każdego zakupionego produktu.

P. Do czego potrzebna jest moja data urodzin?

O. Nasz partner rozlicza zwroty, wydając wirtualne karty Master Card. Ich wystawca wymaga przypisania daty urodzin do każdego zwrotu za pomocą Master Card.

Q. Czego mam się spodziewać po zarejestrowaniu się w programie zwrotu?

A. Po zarejestrowaniu produktu do zwrotu otrzymasz paczkę od naszego partnera zawierającą opłaconą etykietę i kopertę. Instrukcje dotyczące zapakowania i dokonania zwrotu zasilacza zewnętrznego będą zawarte w paczce. Po otrzymaniu i zweryfikowaniu modelu zasilacza zewnętrznego zwrócimy Ci pieniądze. Jeśli okaże się, że został przysłany nieprawidłowy produkt, odeślemy go do Ciebie. Zwrot pieniędzy zostanie dokonany dopiero po otrzymaniu przez nas odpowiedniego zasilacza zewnętrznego.

Q. Ile czasu zajmie przetworzenie mojego żądania zwrotu od momentu otrzymania przez firmę produktu?

A. Od czterech do sześciu tygodni.

Q. Czy mogę uzyskać więcej informacji na temat wycofania produktu? Gdzie mogę je znaleźć?

A. Tak, możesz zapoznać się z najczęściej zadawanymi pytaniami dotyczącymi wycofania produktu:

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

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

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

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

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

Polski: <http://arlo.com/uk/products/arlo-pro/vma4700-recall.aspx> lub

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

Możesz również zadzwonić do nas w godzinach od 9:00 do 17:00. Oto numery infolinii dla poszczególnych krajów:

Wielka Brytania	0344 875 4000
Belgia	(+32 2 626 8730)
Holandia	31 20 721 9080
Francja	0185 148 096
Włochy	39 023 859 8070
Niemcy	49 01806905959
Austria	00 43 820 555644
Szwajcaria	41 848 000195
Polska	+48 22 583 4381
Szwecja	+46 770930033
Dania	(0045)80702666
Norwegia	(0047)80012500
Finlandia	(00358) 0981710557
Hiszpania	(0034) 900-93-8704

Q. Co jeśli nie otrzymam zwrotu pieniędzy?

A. Możesz skontaktować się z nami, dzwoniąc pod numer podany powyżej.