

1. Q: Quali prodotti sono oggetto del richiamo?
A: Solo il prodotto NETGEAR XE103 Powerline Adapter realizzato per l'uso in paesi con un'alimentazione a 220-240 volt e venduto sia individualmente o all'interno di un kit è oggetto del richiamo.
2. Q: Come posso capire se il mio prodotto NETGEAR è un XE103?
A: Il codice del modello si trova su un'etichetta sotto la presa elettrica.
3. Q: Quali paesi sono coinvolti nel presente richiamo?
A: Solo i paesi che utilizzano un voltaggio a 220-240, che includono i paesi dell'Europa, Russia, Cina, Australia ed altri.
4. Q: Come faccio a sapere se mi trovo in un paese che utilizza un voltaggio a 220 – 240?
A: Se non sei sicuro sul voltaggio usato nel tuo paese puoi verificare online tale informazione visitando i siti <http://www.voltagevalet.com/country.html> o <http://www.aglobalworld.com/cgi-local/volts.pl>.
5. Q: Quali altri prodotti NETGEAR sono coinvolti nel presente richiamo?
A: Non ci sono altri prodotti NETGEAR coinvolti nel presente richiamo. Se possiedi un XE103 per l'uso in paesi con voltaggio a 100-120 volt, NETGEAR ne sconsiglia l'uso sopra i 132VAC e a tal fine NETGEAR sta predisponendo l'invio di un nuovo prodotto per gli attuali utilizzatori.
6. Q: Che cosa succede al prodotto? Perché è necessario un richiamo?
A: In alcuni rari casi il XE103 può surriscaldarsi se usato in ambienti con alimentazione a 220-240 volt. NETGEAR non ha ricevuto alcuna comunicazione di lesioni personali o danni a cose causate da tale malfunzionamento.
7. Q: Cosa devo fare per restituire il mio prodotto?
A: Vai sul sito: <http://my.netgear.com/mynetgear/checkxe103.asp>, inserisci il tuo numero seriale (posizionato sull'etichetta sul retro del prodotto) e potrai verificare se il tuo prodotto è fra quelli oggetto del richiamo. Qualora il tuo prodotto sia fra quelli oggetto del richiamo il dipartimento di assistenza di NETGEAR ti contatterà in relazione alla sostituzione gratuita del tuo prodotto.
8. Q: Riceverò un nuovo XE103 oppure NETGEAR mi invierà un prodotto diverso?
A: Al momento della restituzione del tuo XE103, NETGEAR ti invierà gratuitamente quale prodotto sostitutivo un XEPS103 Powerline Adapter. Questo prodotto possiede le medesime caratteristiche del XE103 in un modello aggiornato. Maggiori informazioni su questo prodotto sono disponibili sul sito <http://www.netgear.com/Products/PowerlineNetworking/PowerlineEthernetAdapters/XEPS103.aspx> (TBD)
9. Q: Che cosa succede se non voglio il prodotto sostitutivo? Ci sono altri prodotti che NETGEAR può inviarmi o posso ottenere il rimborso del costo del prodotto?

- A: Crediamo che il XEPS103 sia un prodotto funzionalmente equivalente se non migliore del tuo XE103. Qualora tu abbia particolari esigenze che non possono essere soddisfatte dal XEPS103, ti preghiamo di inviare una e-mail al tuo rappresentante del servizio clienti di NETGEAR. Il rimborso non sarà effettuato.
10. Q: Devo pagare qualche cosa per ricevere il prodotto sostitutivo o restituire il mio XE103 a NETGEAR?
A: Al momento della restituzione del tuo XE103, NETGEAR ti invierà gratuitamente quale prodotto sostitutivo un XEPS103 Powerline Adapter. NETGEAR si farà inoltre carico dei costi di spedizione del prodotto sostitutivo.
11. Q: Che cosa faccio del mio prodotto se mi viene detto che la mia unità è fra quelle oggetto del richiamo?
A: Un rappresentante del servizio clienti di NETGEAR ti fornirà le istruzioni necessarie appena avrai fornito le informazioni sul tuo prodotto attraverso il sito <https://my.netgear.com/myNETGEAR/checkxe103.asp>
12. Q: Il mio prodotto sembra funzionare bene. Posso tenerlo?
A: NETGEAR chiede a tutti i clienti che sono in possesso di un prodotto oggetto del richiamo di restituire le loro unità. Un nuovo prodotto sostitutivo (XEPS103) non colpito dal richiamo ti sarà inviato gratuitamente.
13. Q: Posso restituire il mio prodotto presso il mio rivenditore locale?
A: Ti preghiamo di restituire il prodotto a NETGEAR. Il rappresentante del servizio clienti di NETGEAR ti fornirà istruzioni specifiche su dove spedire il prodotto. Non restituire il tuo prodotto al tuo rivenditore.
14. Q: Ho gettato la confezione originale del mio XE103. Posso ancora restituirlo?
A: Sì, è possibile restituire il tuo XE103 senza la confezione originale.
15. Q: Quando tempo ci vuole per ricevere il prodotto sostitutivo una volta che ho restituito la mia unità?
A: Normalmente ci vogliono 2 settimane dalla ricezione della tua unità prima che il prodotto sostitutivo ti sia inviato.
16. Q: C'è un numero telefonico che posso chiamare per ricevere ulteriori informazioni?
A: Sì, puoi chiamare l'ufficio assistenza locale di NETGEAR al numero del servizio clienti NETGEAR locale (per l'Italia 02 39607175 e 02 38591018) (http://kbserver.netgear.com/kb_web_files/n101460.asp)