

1. P: ¿Qué productos están afectados por la retirada?
R: La retirada afecta únicamente a Adaptadores de Red Powerline modelo XE103 de NETGEAR, fabricados para su uso en países donde se utilizan fuentes de alimentación de 220-240 voltios, vendidos individualmente o integrados en lotes.
2. P: ¿Cómo puedo saber si el modelo de mi producto NETGEAR es el XE103?
R: El número de modelo puede comprobarse en la pegatina situada debajo de las clavijas eléctricas.
3. P: ¿Qué países están afectados por la retirada?
R: Únicamente aquéllos donde se utilizan fuentes de alimentación de 220-240 voltios, entre los que se incluyen algunos países europeos y Rusia, China, Australia y otros países.
4. P: ¿Cómo puedo saber si estoy en un país donde se utilizan fuentes de alimentación de 220 – 240 voltios?
R: Si desconoce qué voltaje se utiliza en su país puede informarse a través de Internet, visitando las páginas <http://www.voltagevalet.com/country.html> o <http://www.aglobalworld.com/cgi-local/volts.pl>.
5. P: ¿Hay otros productos de NETGEAR afectados por la retirada?
R: Ningún otro producto de NETGEAR está afectado por la retirada. Si es propietario de un modelo XE103 fabricado para países donde se utilizan fuentes de alimentación de 100-120 voltios, NETGEAR le recomienda no utilizar su producto con voltajes superiores a 132VAC y, a tal efecto, le proporcionará una nueva referencia del producto.
6. P: ¿Qué le ocurre al producto? ¿Por qué se está llevando a cabo su retirada?
R: Se han detectado algunos casos aislados en los que modelo XE103 se ha sobrecalentado al ser utilizado con fuentes de alimentación de 220-240 voltios. NETGEAR no tiene constancia de que se hayan producido daños personales o materiales como consecuencia de dicho sobrecalentamiento.
7. P: ¿Cómo devuelvo mi producto?
R: Visite la página web <http://my.netgear.com/mynetgear/checkxe103.asp>, introduzca el número de serie (que encontrará en la pegatina situada en la parte posterior del producto) y compruebe si su producto está afectado por la retirada. Si se ha solicitado la retirada de su producto, el departamento de soporte de NETGEAR se pondrá en contacto con Ud. para proporcionarle un producto de sustitución de forma totalmente gratuita.
8. P: ¿NETGEAR me proporcionará un nuevo modelo XE103 o me enviará otro producto?
R: Una vez devuelto el modelo XE103, NETGEAR le enviará en su lugar un Adaptador de Red Powerline modelo XEPS103 de forma gratuita. Este adaptador es un modelo actualizado que cuenta con todas las características del XE103. Para obtener más información acerca de este producto visite la página web <http://www.netgear.com/Productos/PowerlineNetworking/PowerlineEthernetAdapters/XEPS103.aspx> (TBD)

9. P: ¿Qué ocurre si no quiero recibir el producto de sustitución? ¿Puede NETGEAR enviarme otro producto o puedo solicitar que se me devuelva el dinero?
- R: En nuestra opinión, Ud. encontrará que el XEPS103 es funcionalmente equivalente o incluso mejor que el modelo XE103. Si el XEPS103 no satisface sus necesidades específicas, póngase en contacto por correo electrónico con el servicio de atención al cliente de NETGEAR. No se contempla la devolución del dinero abonado por el producto.
10. P: ¿Tendré que pagar algo para recibir el producto de sustitución o devolver mi producto XE103 a NETGEAR?
- R: Una vez devuelto el modelo XE103, NETGEAR le enviará en su lugar un Adaptador de Red Powerline modelo XEPS103 de forma gratuita. NETGEAR asumirá asimismo los gastos de envío del producto de sustitución a Ud.
11. P: ¿Qué hago con mi adaptador cuando me hayan informado de que está afectado por la retirada?
- R: El servicio de atención al cliente de NETGEAR le facilitará las instrucciones correspondientes una vez haya introducido la información sobre su producto en la página web <https://my.netgear.com/myNETGEAR/checkxe103.asp>
12. P: Mi producto parece funcionar correctamente. ¿Puedo conservarlo?
- R: NETGEAR ha solicitado a todos los clientes afectados por la retirada que devuelvan sus productos, y les enviará de forma gratuita un nuevo producto de sustitución (XEPS103) no afectado por la retirada.
13. P: ¿Puedo devolver mi producto en el punto de venta donde lo haya adquirido?
- R: Le rogamos devuelva su producto a NETGEAR. Desde el servicio de atención al cliente de NETGEAR se le indicará dónde enviarlo. No devuelva el producto en su punto de venta.
14. P: He tirado el embalaje original del producto XE103. ¿Puedo devolverlo igualmente?
- R: Sí, podrá devolver el producto XE103 sin su embalaje original.
15. P: ¿Cuánto tardará NETGEAR en enviarme el producto de sustitución una vez haya devuelto mi producto?
- R: Normalmente unas 2 semanas a partir de la recepción de su producto.
16. P: ¿Existe un número de teléfono al que pueda llamar para obtener más información?
- R: Sí, puede llamar a al servicio técnico de NETGEAR más cercano (España: 900 99 54 62). Podrá encontrar el número de teléfono en la página web: http://kbserver.netgear.com/kb_web_files/n101460.asp