

NEONAIL

Q&A - Katalóg otázok a odpovedí týkajúcich sa programu stiahnutia a výmeny napájacích zdrojov pre LED lampy NEONAIL

I) Základné informácie a bezpečnostné riziká

– Aký je presný dôvod stiahnutia výrobku z trhu?

Počas kontroly kvality sa zistilo, že určitá séria napájacích zdrojov nespĺňa technické bezpečnostné požiadavky z dôvodu konštrukčnej chyby.

Chýba vnútorný ochranný prvok (Y kondenzátor) a izolácia transformátora je nedostatočná.

Okrem toho sa rozmery zástrčky mierne odchyľujú od normy. Nemožno vylúčiť, že v najhoršom prípade môže dôjsť k úrazu elektrickým prúdom.

Z tohto dôvodu spoločnosť NEONAIL sťahuje chybné napájacie zdroje z trhu a spustila program bezplatnej výmeny.

– Aké nebezpečné sú tieto nezhody? Existuje riziko smrti pri používaní tohto napájacieho zdroja?

Keďže ide o potenciálne riziko úrazu elektrickým prúdom, berieme túto situáciu veľmi vážne. Úraz elektrickým prúdom môže mať za nepriaznivých okolností vážne zdravotné následky.

Napájací zdroj je preto potrebné okamžite odpojiť od elektrickej siete a prestať ho používať.

– Môžem napájací zdroj naďalej používať, ak sa doteraz nevyskytli žiadne problémy?

Nie. Technické chyby sú vnútorné a pre používateľa neviditeľné. Porucha sa môže vyskytnúť kedykoľvek a bez varovania.

Prosíme, neriskujte a využite program výmeny napájacieho zdroja.

– Týka sa problém len napájacieho zdroja, alebo aj mojej LED lampy?

Samotné LED lampy sú v perfektnom stave a sú bezpečné. Nie sú súčasťou programu výmeny ani stiahnutia výrobku z trhu. Chybný je iba napájací zdroj. Po obdržaní nového napájacieho zdroja môžete lampu opäť používať ako zvyčajne.

– Týka sa problém aj iných napájacích zdrojov v zariadeniach značky NEONAIL?

Nie, problém sa týka výlučne napájacích zdrojov typu **XH-CE241000-A1**, ktoré sa nachádzajú iba v lampe **LED-UV 12W/36**, index **7991**, EAN **5903657800977**.

II) Identifikácia chybných napájacích zdrojov

– Ako môžem zistiť, či je môj napájací zdroj zahrnutý v programe výmeny?

Problém sa týka zariadení zakúpených v období od **1. septembra 2023 do 2. januára 2026**.

NEONAIL

Pre overenie navštívte našu špeciálnu stránku <https://exchange.neonail.com/>, kde si môžete pomocou údajov uvedených na štítku výrobku overiť, či je váš napájací zdroj zahrnutý do programu výmeny.

– Kúpil/a som napájací zdroj v štartovacej sade. Týka sa stiahnutie výrobku aj tohto produktu?

Áno, program výmeny sa vzťahuje na všetky napájacie zdroje tohto typu, bez ohľadu na to, či boli predávané samostatne alebo ako súčasť sady. Skontrolujte napájací zdroj zo sady na vyššie uvedenej webovej stránke.

– Kúpil/a som zariadenie z druhej ruky alebo som ho dostal/a ako dar. Čo mám robiť?

Aj keď ste neboli pôvodným kupujúcim, môžete a mali by ste sa zapojiť do programu výmeny. Pokiaľ je možné identifikovať napájací zdroj ako model zahrnutý do stiahnutia z trhu, dostanete náhradný kus aj bez dokladu o kúpe.

Informujte prosím aj ostatných o tomto stiahnutí výrobku, najmä ak poznáte niekoho, kto dostal, požičal alebo predal dotknutý napájací zdroj.

III) Postup výmeny

– Čo musím urobiť, aby som dostal/a nový napájací zdroj?

Postup je veľmi jednoduchý: navštívte stránku <https://exchange.neonail.com/> alebo naskenujte QR kód z nášho oznámenia.

Zaregistrujete tam napájací zdroj zahrnutý do výmeny a uvediete svoju adresu.

Následne vám bezplatne a čo najskôr zašleme nový, skontrolovaný náhradný napájací zdroj.

– Musím starý napájací zdroj poslať späť spoločnosti NEONAIL?

Nie, jeho zaslanie späť nie je potrebné ani odporúčané, aby sa predišlo zbytočnej preprave. Prosíme však o jeho správnu ekologickú likvidáciu, aby nemohol byť náhodne použitý inými osobami.

– Koľko stojí výmena?

Výmena je pre vás úplne bezplatná. Hradíme náklady na nový napájací zdroj aj na jeho doručenie k vám domov.

– Ako dlho budem čakať na nový napájací zdroj?

Po registrácii na našej špeciálnej stránke trvá doručenie zvyčajne **3 až 4 pracovné dni**.

V období zvýšeného dopytu môže dodacia lehota dosiahnuť až **7 pracovných dní**.

Ďakujeme za pochopenie.

– Napájací zdroj nutne potrebujem na prácu v salóne. Dá sa doručenie urýchliť?

Všetky žiadosti vybavujeme chronologicky. Chápeme, že ide o obmedzenie pre profesionálnych používateľov. Ospravedlňujeme sa za nepríjemnosti a robíme

NÉONAIL

maximum pre čo najrýchlejšie vybavenie vašej žiadosti.

IV) Landing page

– QR kód nefunguje. Čo môžem urobiť?

Žiadny problém. Stačí ručne zadať adresu <https://exchange.neonail.com/> do internetového prehliadača a skontrolovať, či je zadaná správne.

– Nemôžem zadať adresu na stránke alebo sa stránka nenačítava.

Skúste použiť iný prehliadač (napr. Chrome alebo Firefox) alebo reštartujte zariadenie. Niekedy pomôže aj vymazanie vyrovnávacej pamäte alebo použitie iného zariadenia. Ak problém pretrváva, môžeme vaše údaje zadať aj manuálne.

– Nedostal/a som potvrdzovací e-mail.

Skontrolujte priečinok so spamom. Ak e-mail nedostanete do 24 hodín, kontaktujte nás znova, aby sme mohli overiť, či bola registrácia úspešná.

V) Doklad o kúpe a účtenky

– Už nemám účtenku ani faktúru. Môžem sa napriek tomu zúčastniť?

Samozrejme. Keďže ide o stiahnutie výrobku z bezpečnostných dôvodov, rozhodujúca je samotná identifikácia produktu prostredníctvom webovej stránky. Ak sa potvrdí, že ide o chybný model, dostanete náhradný napájací zdroj aj bez dokladu o kúpe.

– Napájací zdroj som kúpil/a u iného predajcu (napr. Rossmann alebo Amazon). Musím ho kontaktovať?

Nie, môžete nás kontaktovať priamo prostredníctvom našej špeciálnej webovej stránky. Je to najrýchlejší spôsob, ako získať náhradný produkt.

VI) Likvidácia a životné prostredie

– Prečo nemôžem napájací zdroj jednoducho vyhodit' do komunálneho odpadu?

Elektrické zariadenia môžu obsahovať súčiastky, ktoré nesmú skončiť v životnom prostredí. Podľa zákona ste povinní zabezpečiť oddelený zber elektroodpadu. Likvidácia v zbernom alebo recyklačnom centre navyše zabraňuje tomu, aby sa chybné zariadenie dostalo k tretím osobám a bolo nesprávne znovu použité.

– Kde nájdem najbližšie zberné miesto?

Napájací zdroj môžete bezplatne odovzdať v ktoromkoľvek mestskom zbernom dvore alebo vo väčších predajniach elektroniky. Zoznam zberných miest často nájdete aj na webovej stránke vášho mesta.