



Reference Number: _____

Part Number: _____

Model Number: _____

Serial Number: _____

Date of Purchase: _____

Expiry Date: _____

Estimado/a cliente,

Muchas gracias por escoger QNAP Advanced Replacement Service. Este certificado sirve como prueba de compra de cobertura de 5 años de Advanced Replacement Service por parte de QNAP Systems, Inc. Este certificado, válido para el territorio de Iberia: España y Portugal excluyendo territorios insulares. Este certificado tiene beneficios especiales y condiciones ventajosas exclusivas respecto al servicio genérico para la Unión Europea:

Servicio Advanced Replacement

Si durante el período de garantía, el producto tiene un problema identificado como fallo de hardware por QNAP Helpdesk (helpdesk.qnap.com), QNAP asignará a esta unidad un número de RMA. Una unidad de reemplazo será enviada al cliente al lugar indicado por el mismo antes de acabar el día siguiente laboral (Next Business Day). Por favor, notifique e incluya este documento desde su primera comunicación con QNAP Helpdesk para agilizar el proceso.

El cliente no tendrá que incurrir en ningún gasto extra de transporte para hacer ejercicio de esta garantía, y tendrá derecho a recibir como unidad de reemplazo un NAS QNAP nuevo del mismo modelo o en su defecto de un modelo superior.

En caso de que el cliente considere apropiado otra fecha de recepción del nuevo NAS de reemplazo, podrá gestionarse acorde a las necesidades del cliente considerando que entre dentro del horario y días laborables. Para devolver el NAS QNAP defectuoso, el cliente dispondrá de dos opciones:

1.Reemplazo Avanzado in situ Next Business Day con período de instalación: el cliente dispondrá de hasta 5 días laborables para desinstalar el NAS defectuoso, instalar el nuevo NAS de reemplazo y devolver la unidad defectuosa al servicio de reparación y logística designado por QNAP para España y Portugal.

2.Reemplazo Avanzado in situ Next Business Day instantáneo: el cliente entregará la unidad defectuosa en el momento de entrega del nuevo NAS QNAP de reemplazo al servicio de reparación y logística designado por QNAP para España y Portugal.

***Nota:** QNAP vende productos NAS sin discos. Esta garantía cubre los defectos cubiertos por la garantía de fabricante QNAP. Esta garantía no cubre discos duros y/o componentes añadidos al NAS que no estén incluidos en el modelo estándar acorde a las especificaciones disponibles en www.qnap.com. Por favor, retire los discos duros y otros componentes adicionales antes de entregar el equipamiento defectuoso. Asimismo, los rail kits no se consideran componentes de hardware del NAS objeto de reemplazo.

Detalles del servicio

La unidad de reemplazo será incluida en la cobertura de esta garantía automáticamente y hasta que el período de la garantía original expire.

La hora de corte del carrier son las 15:00 horas. Las reclamaciones de reemplazo recibidas después de esta hora serán procesadas en el día siguiente laborable.

Si sólo existe un fallo de un componente concreto como la fuente de alimentación o el ventilador, QNAP se reserva el derecho de enviar únicamente el componente concreto para que sea reemplazado por el cliente.

Es responsabilidad de QNAP o del partner de reparación y logística designado por QNAP reclamar al courier fallos o retrasos en el envío de las unidades de reemplazo ante previa notificación del cliente a QNAP o al partner de reparación y logística designado por QNAP y confirmación del mismo de esta eventualidad. Si la situación lo requiere, una nueva unidad será enviada al cliente.

Responsabilidad del Cliente / Partner Instalador.

El cliente debe proveer a Helpdesk de QNAP en la mayor brevedad posible toda la información técnica requerida por Helpdesk de QNAP, ello con objeto de determinar el fallo, sus causas y resolución más eficiente y efectiva.

El cliente debe proveer detalladamente en la solicitud de reemplazo: modelo de NAS QNAP defectuoso, número de serie, dirección de envío, persona de contacto, número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico y descripción del problema.

Si el cliente no facilita en el plazo establecido los detalles técnicos, de solicitud de reemplazo y confirmación de hora de conveniencia para recepción, QNAP no se hace responsable de retrasos en la entrega de la unidad de reemplazo.

El cliente debe preparar la unidad defectuosa del mismo modo que fue recibida al ser objeto de compra antes de entregarla al servicio de reparación y logística asignado por QNAP. Esto incluye retirar todos los discos y accesorios (incluyendo upgrades de memoria RAM, módulos, tarjetas de expansión y cables).

El cliente debe retornar la unidad defectuosa sin retirar componentes que se incluyen en el modelo estándar original recogidos en las especificaciones en www.qnap.com. En caso contrario, el cliente será notificado y dispondrá de un plazo de 5 días laborables para retornar los componentes que falten acarreado por cuenta propia los gastos de transporte. En ausencia del retorno efectivo de los componentes que falten en el plazo indicado, QNAP se reserva el derecho de cobrar el coste de estos componentes al cliente.

Todas las unidades sujetas a daños inducidos por el cliente, incluyendo aquellos causados por usos, alteraciones y modificaciones no indicadas y/o aprobadas por el fabricante, negligencia, accidentes, abusos, reparaciones impropias; quedan fuera de la cobertura original de QNAP y por tanto fuera de la cobertura de esta garantía avanzada. Por tanto, el cliente será sujeto al pago del valor PVPR de la unidad de reemplazo entregada por QNAP.

Otros detalles

Direcciones tipo P.O. Box no serán aceptadas para el envío. El cliente debe proveer a QNAP con una dirección física.

La responsabilidad de QNAP ante fallos de sus sistemas queda limitada a los términos de esta garantía, sin caer en la obligación de ofrecer reembolsos, créditos o upgrades de producto. Asimismo, QNAP no es responsable en ninguna circunstancia por ningún daño o pérdida accidental de datos.

Esta garantía sólo puede ser adquirida a través de distribuidores oficiales QNAP en España y Portugal y debe ser comprada dentro de un plazo de 90 días a contar desde la fecha de compra del NAS QNAP en el mismo distribuidor donde este fue adquirido.

La fecha de comienzo del plazo de garantía será la fecha de compra de la garantía.



Obtain RMA number
helpdesk.qnap.com



Contact Local Service
with RMA and contact
info for appointment



Prepare the unit and
swap with courier



Caro/a Cliente,

Muito obrigado por ter escolhido o Serviço de Substituição Avançado QNAP. Este certificado serve de prova de compra de 5 anos de garantia sob o Serviço de Substituição Avançado de QNAP Systems, Inc. Este certificado, válido para o território da Iberia (os territórios de Espanha e Portugal exceto ilhas), pressupõe benefícios especiais e condições exclusivas em relação ao serviço genérico para a União Europeia:

Serviço de Substituição Avançado

Na eventualidade de, durante o período da garantia, o produto sofrer de problemas identificados pela Helpdesk QNAP (helpdesk.qnap.com) como defeitos de hardware, a QNAP irá atribuir a esta unidade um número RMA (ou Autorização de Devolução de Mercadoria, ou ADM). A unidade de substituição será enviada ao cliente, para o endereço indicado, antes do final do dia útil seguinte. Por favor anexe este documento no seu primeiro contacto com a Helpdesk QNAP, de modo a acelerar o processo.

O cliente não incorrerá em qualquer custo de transporte adicional para exercer os direitos que esta garantia prevê e receberá como unidade de substituição um novo NAS QNAP pelo menos do mesmo modelo, sendo possível receber um modelo superior.

Caso o cliente considere mais conveniente outra data para a receção do NAS de substituição, isto poderá ser combinado com o cliente, desde que seja durante o horário normal de funcionamento e em dias úteis. Para devolver a unidade com defeito, o cliente dispõe de duas opções:

- 1. Substituição Avançada no local, no dia útil seguinte, com período de instalação:** o cliente dispõe de até 5 dias úteis para remover o NAS com defeito, instalar o NAS de substituição e devolver a unidade com defeito à QNAP ou parceiro de reparação e logística designado pela QNAP.
- 2. Substituição Avançada no local, no dia útil seguinte, de forma imediata:** o cliente entrega a unidade com defeito ao parceiro de reparação e logística designado pela QNAP no momento da entrega da unidade de substituição.

***Nota:** a QNAP comercializa sistemas NAS sem disco. Esta garantia abrange defeitos já previstos pela garantia QNAP original. Esta garantia não abrange discos rígidos e/ou componentes acrescentados ao NAS não incluídos no modelo padrão, de acordo com www.qnap.com. Por favor remova os discos rígidos e outros componentes adicionais antes de devolver o equipamento com defeito. As calhas não são consideradas componentes do hardware NAS sujeitos a substituição.

Detalhes do serviço

A unidade de substituição será automaticamente incluída na garantia até ao fim do período da garantia original.

A hora limite para recolhas é às 15:00. Pedidos de substituição recebidos após essa hora serão processados no dia útil seguinte.

Caso exista apenas uma avaria de um componente específico, como a fonte de alimentação ou a ventoinha, a QNAP poderá enviar apenas o componente específico, para substituição pelo cliente.

Quaisquer erros ou demoras no envio de unidades de substituição pela empresa de distribuição são da responsabilidade da QNAP ou do parceiro de reparação e logística designado pela QNAP, desde que sejam notificados com antecedência e reconheçam o problema. Se necessário, uma nova unidade será enviada ao cliente.

Responsabilidade do revendedor / parceiro de instalação.

O cliente deverá indicar atempadamente à Helpdesk QNAP todas as informações técnicas necessárias para determinar qual o problema, as suas causas e a resolução mais eficiente e eficaz.

O cliente deverá indicar os detalhes solicitados no pedido de substituição: modelo do NAS QNAP, número de série, endereço de envio, pessoa de contacto, número de telemóvel, endereço de email e descrição do problema.

Caso o cliente não indique atempadamente os detalhes técnicos, os detalhes do pedido de substituição e a confirmação da hora de recolha, a QNAP não será responsável por atrasos na entrega da unidade de substituição.

O cliente deverá acondicionar a unidade com defeito da mesma forma como se encontrava no momento da aquisição, antes de a entregar ao parceiro de reparação e logística designado pela QNAP. Isto inclui a remoção de todos os discos rígidos e acessórios (incluindo atualizações à RAM, módulos, placas de expansão e cabos).

O cliente deverá devolver a unidade com defeito sem retirar componentes incluídos no modelo padrão de acordo com as especificações disponíveis em www.qnap.com. Caso o cliente não o faça, receberá uma notificação para em 5 dias úteis devolver os componentes em falta, ficando a seu cargo quaisquer custos de transporte derivados desta situação. Caso o cliente não devolva os componentes em falta no prazo estipulado, a QNAP terá o direito de cobrar ao cliente os custos desses componentes.

Todas as unidades sujeitas a Danos Provocados pelo Cliente, incluindo má utilização, alterações ou modificações não indicadas e/ou aprovadas pelo fabricante, negligência, abuso e reparações indevidas não serão abrangidas pela garantia QNAP original, ficando assim fora do alcance desta garantia avançada. O cliente terá por isso de pagar o valor do preço recomendado de venda ao público da unidade de substituição entregue pela QNAP.

Outros detalhes

Não são aceites caixas postais para o envio. O cliente tem de indicar à QNAP um endereço físico.

A responsabilidade da QNAP está limitada pelos termos desta garantia, sem qualquer obrigação de reembolso, crédito ou atualizações de produto. A QNAP não poderá ser responsabilizada em caso algum por danos ou perda de dados.

Esta garantia só pode ser adquirida através dos distribuidores oficiais QNAP em Espanha e Portugal, e terá de ser adquirida no prazo de 90 dias a contar da data de aquisição do NAS QNAP pelo mesmo distribuidor que enviou a unidade.

O início do período de garantia é a data de aquisição da garantia.



Obtain RMA number
helpdesk.qnap.com



Contact Local Service
with RMA and contact
info for appointment



Prepare the unit and
swap with courier



Dear Customer,

Many thanks for choosing QNAP Advanced Replacement Service. This certificate serves as proof of purchase of 5 years warranty of Advanced Replacement Service by QNAP Systems, Inc. This certificate, valid for the territory of Iberia: Spain and Portugal excluding islands. This certificate has special benefits and exclusive conditions over the generic service for the European Union:

Advanced Replacement Service

If during the warranty period, the product suffers from problems identified by QNAP Helpdesk (helpdesk.qnap.com) as hardware defects, QNAP will assign to this unit a RMA number. The replacement unit will be sent to the customer to the indicated address before the end of the Next Business Day. Kindly notify and attach this document since your first contact with QNAP Helpdesk in order to speed up the process.

The customer won't have to incur in any extra transportation cost to exercise the rights granted by this warranty, and will receive as replacement unit a new QNAP NAS that is the same model at least, being possible to receive an upgraded model.

In case the customer considers appropriate another reception date for the replacement NAS, it can be managed accordingly to the customer needs if during business hours and business days. To return the defective unit, the customer has two options:

1. Advanced Replacement on-site Next Business Day with installation period: the customer has up to 5 business days to remove the defective NAS, install the replacement NAS and give back to QNAP or repair and logistics partner designated by QNAP the defective unit.

2. Advanced Replacement on-site Next Business Day instant: the customer will hand the defective unit to the repair and logistics partner designated by QNAP at the moment of receiving the replacement unit.

***Note:** QNAP sells diskless NAS systems. This warranty covers the defects already covered by the original QNAP warranty. This warranty doesn't cover hard drives and/or added components to the NAS that are not included in the standard model according to www.qnap.com. Please, remove the hard drives and the other additional components before handing the defective equipment back. The rail kits are not considered NAS hardware components subject to replacement.

Service details

The replacement unit will be automatically included in the warranty until the original warranty period expires.

The cut-time for the carrier partner is 15:00. Replacement requests received after this time will be processed on the next business day.

If there is only a specific component failure, like the power supply or the fan, QNAP can ship only the specific component for it to be replaced by the customer.

It is the responsibility of QNAP or the repair and logistics partner designated by QNAP to claim to the courier mistakes or delays in the shipment of the replacement units if QNAP or the repair and logistics partner designated by QNAP is previously notified and acknowledges the problem. If required, a new unit would be shipped to the customer.

Reseller / Installation Partner's responsibility.

The customer must provide QNAP Helpdesk in a timely manner all the technical information required in order to determine the problem, its causes and the most effective and efficient resolution.

The customer must provide the details requested in the replacement request: QNAP NAS model, serial number, shipping address, contact person, cellphone number, email address and problem description.

If the customer fails to facilitate in a timely manner the technical details, the replacement request details and the pickup time confirmation, QNAP is not liable of any delays in the delivery of the replacement unit.

The customer shall prepare the defective unit resembling how it was received when purchased before handing to the repair and logistics partner designated by QNAP. This includes removing all the hard drives and accessories (including upgrades of RAM, modules, expansion cards and cables).

The customer shall return the defective unit without subtracting components included in the original standard model according to the spec in www.qnap.com. Should the customer fail to do so, it will be notified and allowed 5 business days to return the missing components covering any transport costs derived from this situation. If the customer fails to return the missing components in the given time, QNAP has the right to charge the cost of these components to the customer.

All the units subject of Customer Induced Damage, including those caused by misuse, alterations or modifications not indicated and/or approved by the manufacturer, negligence, abuse, improper repairs; will be not covered by the original QNAP warranty, and hence out of the coverage of this advanced warranty. Therefore, the customer will be subject to pay the MSRP value of the replacement unit handed by QNAP.

Other details

P.O. Box addresses are not accepted for shipping. The customer must provide QNAP with a physical address.

QNAP's liability is limited by the terms of this warranty, without having any obligation to offer reimbursement, credit or product upgrades. QNAP cannot be held liable under any circumstance for damage or loss of data.

This warranty can only be acquired through official QNAP distributors in Spain and Portugal and must be purchased within 90 days starting to count from the QNAP NAS purchase date at the same distributor that dispatched the unit.

The start of the warranty period is the purchase date of the warranty.



Obtain RMA number
helpdesk.qnap.com



Contact Local Service
with RMA and contact
info for appointment



Prepare the unit and
swap with courier