

Postup při řešení záruky Next Business Day

Nahlášení technické podpoře QNAP

- Nahlášení problému probíhá prostřednictvím portálu: <https://service.qnap.com/>
- Po přihlášení k Vašemu účtu QNAP (pokud účet není založen, je možno jej vytvořit na [tomto místě](#)) byste měli vidět NAS server. Pokud tam není, je třeba přidat „Nové zařízení“. Po této operaci klikněte na záložku „Podpora“
- Následně v novém okně zvolte „Vytvořit formulář požadavku podpory“
- Zvolte nebo doplňte požadované položky. V „Kategorie problému“ zvolte „Porucha hardwaru“
- **DŮLEŽITÉ!!** U položky "Téma" uveďte "NBD"

Postup technické podpory QNAP

- Servisní oddělení QNAP přijímá hlášení
- První kontakt probíhá vždy mailovou cestou
- Ověření a potvrzení poškození hardware
- Doba reakce se počítá od okamžiku potvrzení servisním oddělením společnosti QNAP, že zařízení je poškozeno

Výměna

- Zaslání funkčního zařízení Pořizovateli služby
- Pořizovatel ve vlastní režii vymění poškozené zařízení za funkční

Odeslání Poskytovateli

- Pořizovatel obdrží od zástupce společnosti QNAP přepravní list k nalepení na odesílané zařízení
- Pořizovatel odesílá kompletní zařízení, zajištěné proti poškození během přepravy