

Postup při řešení záruky Next Business Day Onsite

Nahlášení technické podpory 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 Onsite"

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
- Rozhodnutí o provedení výměny

Výměna On Site

- Kontakt zástupce Poskytovatele záruky s Pořizovatelem služby
- Návštěva zástupce firmy QNAP na sjednaném místě a ve sjednanou dobu
- Dodání funkčního zařízení
- Pořizovatel v součinnosti se zástupcem Poskytovatele záruky vymění na místě poškozené zařízení za funkční a zapne pro ověření stavu
- Převzetí kompletního poškozeného zařízení