

PREGUNTAS FRECUENTES

Servicios de asistencia técnica y garantía de Aruba Instant On

SI HE COMPRADO ARUBA INSTANT ON A UN PARTNER AUTORIZADO DE ARUBA, ¿PUEDO OPTAR A LA GARANTÍA?

Sí. Para obtener información detallada sobre la garantía, consulte <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>.

¿ES TRANSFERIBLE LA GARANTÍA?

No. La garantía Aruba Instant On está disponible solo para el usuario final original que ha comprado Aruba Instant On a través de un canal de distribución autorizado de Aruba.

¿CUÁL ES EL PLAZO DE GARANTÍA?

Aruba Instant On tiene una garantía de 2 años¹ para los puntos de acceso Aruba Instant On, una garantía limitada de por vida para los switches Aruba Instant On y una garantía de 3 años para los transceptores y cables DAC Aruba Instant On.

¿CÓMO PUEDO AMPLIAR EL PERÍODO DE GARANTÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA?

Aruba le permite adquirir los servicios de asistencia técnica de Foundation Care para Aruba ("Foundation Care"). Los servicios de Foundation Care aumentan su garantía y le brindan funciones de asistencia técnica adicionales, como servicio de respuesta al siguiente día hábil (NBD) para hardware y acceso

telefónico 24x7 a expertos del equipo de asistencia técnica de Aruba. Para obtener más información sobre los servicios de asistencia técnica de Foundation Care para Aruba Instant On, lea el Resumen del servicio de Aruba.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO ESTÁ DISPONIBLE FOUNDATION CARE?

Foundation Care está disponible durante un periodo de 3 o 5 años y debe adquirirse para todos los dispositivos. El precio varía según el modelo, así que póngase en contacto con su partner de Aruba para obtener más información. El servicio de Foundation Care para switches Aruba Instant On de 3 o 5 años cubre transceptores y otros accesorios de Aruba Instant On.

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE LA GARANTÍA DEL PRODUCTO Y FOUNDATION CARE?

En la tabla siguiente se destacan las características que ofrece la garantía en comparación con las del servicio de asistencia técnica para los puntos de acceso y switches Aruba Instant On.

¿PUEDO AÑADIR FOUNDATION CARE INSTANT ON EN CUALQUIER MOMENTO?

Póngase en contacto con su partner de Aruba si necesita añadir Foundation Care para hardware Instant On adquirido fuera del periodo de 90 días.

	PUNTOS DE ACCESO		FAMILIAS DE SWITCHES	
	Garantía estándar	Foundation Care	Garantía estándar	Foundation Care
Duración	2 años ¹	3 o 5 años (Visite el Centro de servicios de asistencia para localizar los SKU de Foundation Care)	Limitada de por vida (5 años después de la finalización de la venta)	3 o 5 años (Visite el Centro de servicios de asistencia para localizar los SKU de Foundation Care)
Sustitución de piezas	Llegada el siguiente día hábil (NBD) dentro de los 30 días (desde la fecha de inicio de la garantía ²); después, las piezas se sustituirán en un plazo de 10 días durante 23 meses	Respuesta al siguiente día hábil	Envío el siguiente día hábil (sin llegada comprometida)	Respuesta al siguiente día hábil
Asistencia telefónica 24x7	90 días (desde la fecha de inicio de la garantía ²)	Sí, durante 3 o 5 años	90 días (desde la fecha de inicio de la garantía ²)	Sí, durante 3 o 5 años
Soporte por chat 24x7	2 años ¹	Sí, durante 3 o 5 años	De por vida	Sí, durante 3 o 5 años
Normalmente, las actualizaciones de software están disponibles* * Mientras el cliente sea propietario del producto y dentro del período de garantía, estarán disponibles actualizaciones de software compatibles con el dispositivo.	Sí	Versiones de revisión/ mantenimiento basadas en prioridades para solucionar problemas críticos, además de todas las versiones de software/ sistemas operativos generalmente disponibles	Garantía de por vida — Versiones de SO	Versiones de parches/ mantenimiento basadas en prioridades para solucionar problemas críticos, además de todas las versiones de software/ sistemas operativos generalmente disponibles

¹ En el caso de puntos de acceso con "fecha de encendido" a partir del 15 de junio de 2021, la garantía es de 2 años; de lo contrario, la duración de la garantía es de 1 año.

² La fecha de inicio de la garantía de un punto de acceso y switch Aruba Instant On es la "fecha de activación" si el dispositivo se administra a través de la aplicación móvil/porta web de Aruba Instant On; de lo contrario, es la fecha de compra.

¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDARÁ EN ENVIAR UNA PIEZA DE REPUESTO CUBIERTA POR LA GARANTÍA?

En el caso de los puntos de acceso, Aruba realizará el envío el mismo día con sustitución avanzada de los productos de hardware cubiertos por la garantía durante los primeros treinta (30) días a partir de la fecha de inicio de la misma. Después de treinta (30) días desde la fecha de inicio de la garantía hasta el período de garantía restante, Aruba enviará un producto de sustitución de cualquier producto que no cumpla con los requisitos dentro de un período de 10 días. En el caso de los switches, Aruba realizará el envío al siguiente día hábil con sustitución avanzada de los productos de hardware cubiertos durante el período de garantía.

El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable y está sujeto a un tiempo límite de envío diario. En algunos países y regiones y bajo ciertas limitaciones de proveedores, el tiempo de respuesta puede variar.

¿QUÉ DEBO HACER CUANDO ARUBA AUTORIZA UNA SUSTITUCIÓN BAJO LA COBERTURA DE LA GARANTÍA?

Aruba le enviará directamente una unidad de sustitución si el producto Aruba Instant On que ha comprado se diagnostica como defectuoso. Al recibir la unidad de sustitución, se le pedirá que devuelva la unidad defectuosa a Aruba en el mismo paquete que recibe, dentro de un período de tiempo definido, normalmente cinco (5) días. Aruba incurrirá en todos los gastos de envío y seguro para devolver la unidad defectuosa a Aruba. Si no devuelve la unidad defectuosa, es posible que Aruba le cobre la unidad de sustitución.

Retire todos los cables o accesorios antes de devolver el producto de hardware defectuoso a Aruba.

¿EL PRODUCTO DE HARDWARE DE SUSTITUCIÓN SERÁ EL MISMO QUE EL PRODUCTO DE HARDWARE DEFECTUOSO?

Aruba puede optar por reemplazar un producto de hardware cubierto por la garantía con (i) un producto nuevo; (ii) un producto reacondicionado, remanufacturado o reparado equivalente al que se reemplaza; o (iii) un producto equivalente en el caso de un producto descatalogado. [Nota: esto puede requerir que actualice la versión de software correspondiente para los productos de hardware de sustitución]

¿CUÁL ES LA COBERTURA DE LA GARANTÍA PARA LA PIEZA DE SUSTITUCIÓN?

Cuando se proporciona una pieza de sustitución, se aplicarán los mismos términos de garantía que para la pieza original, así como la fecha de inicio de la garantía original.

¿ESTÁ DISPONIBLE LA ASISTENCIA TELEFÓNICA Y MEDIANTE CHAT DURANTE EL PERÍODO DE GARANTÍA?

Sí, Aruba Instant On proporciona soporte por chat y asistencia telefónica limitada de la siguiente manera:

- Asistencia telefónica 24x7 durante los primeros noventa (90) días (excepto festivos)
- Soporte por chat 24x7 durante todo el período de garantía (excepto festivos)

¿ESTÁN INCLUIDAS LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE EN LA GARANTÍA?

Sí, si están disponibles, y en el momento en que lo estén, la garantía incluye todas las actualizaciones de software publicadas. Los clientes que requieran revisiones y arreglos específicos de forma prioritaria, deben adquirir la asistencia técnica de Foundation Care para Aruba.

¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITO ANTES DE PONERME EN CONTACTO CON LA ASISTENCIA DE ARUBA?

Asegúrese de tener la siguiente información disponible antes de ponerse en contacto con la asistencia de Aruba:

- Número de serie del producto, nombre del producto y número de producto
- Descripción detallada de los síntomas, incluido cuándo aparecieron por primera vez y con qué frecuencia ocurren
- Descripción detallada de cualquier cambio realizado en la configuración de su producto o el entorno de red antes del inicio de los síntomas
- Descripción detallada de los pasos de solución de problemas que ha realizado y los resultados de esos pasos
- Comprobante de compra

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO PROPORCIONARÁ ARUBA ASISTENCIA PARA LOS PUNTOS DE ACCESO Y SWITCHES INSTANT ON?

Aruba proporcionará asistencia durante 5 años a partir de la fecha de finalización de la venta para los puntos de acceso y switches Aruba Instant On.

¿RECIBIRÉ ASISTENCIA PARA LOS TRANSCPTORES ARUBA INSTANT ON UTILIZADOS EN UN DISPOSITIVO QUE NO SEA ARUBA INSTANT ON?

No, Aruba no puede replicar el problema del cliente si este se produce en un dispositivo de otro proveedor. Consulte las hojas de datos del switch Aruba Instant On para obtener una lista de los transceptores compatibles.

¿QUEDARÁ ANULADA LA GARANTÍA DE MI TRANSCÉPTOR ARUBA INSTANT ON SI LO IMPLEMENTO EN UN DISPOSITIVO DE OTRO PROVEEDOR?

No necesariamente, no obstante, para poder validar la sustitución, Aruba le pedirá probar el transceptor o DAC Instant On en un switch Instant On compatible para poder comprobar si el transceptor está defectuoso y descartar cualquier posible error del otro dispositivo.

¿ME PROPORCIONARÁ ARUBA ASISTENCIA SI MI DISPOSITIVO INSTANT ON TIENE UN TRANSCÉPTOR O DAC DE OTRO PROVEEDOR?

No. No obstante, consulte la hoja de datos del switch para conocer los transceptores y DAC compatibles.

¿PUEDE QUEDAR ANULADA LA GARANTÍA DE MI SWITCH INSTANT ON SI UTILIZO UN TRANSCÉPTOR O DAC QUE NO SEA COMPATIBLE?

Es probable, si se confirma que el fallo lo ha ocasionado el transceptor o DAC no compatible.

¿PUEDO COMPRAR FOUNDATION CARE PARA TRANSCÉPTORES INSTANT ON POR SEPARADO PARA SU USO CON DISPOSITIVOS DE OTROS PROVEEDORES?

No, las ofertas de Foundation solo están disponibles para switches y puntos de acceso.

¿DÓNDE PUEDO COMPROBAR LA POLÍTICA DE SOFTWARE INSTANT ON?

<http://www.ArubaInstantOn.com/eula>

¿DÓNDE PUEDO COMPROBAR LA POLÍTICA DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS ARUBA INSTANT ON?

<https://www.arubanetworks.com/es/servicios-de-apoyo/garantias-de-productos/>