

## FOIRE AUX QUESTIONS

## Garantie et services d'assistance Aruba Instant On

**SI J'ACHÈTE ARUBA INSTANT ON CHEZ UN PARTENAIRE ARUBA AUTORISÉ, AURAIS-JE DROIT À UNE GARANTIE ?**

Oui. Pour plus d'informations sur la garantie, consultez le site <https://www.arubanetworks.com/fr/service-technique/garanties-des-produits/>.

**LA GARANTIE EST-T-ELLE TRANSFÉRABLE ?**

Non. La garantie Aruba Instant On est destinée uniquement à l'utilisateur qui a acheté Aruba Instant On via un canal de distribution Aruba autorisé.

**QUELLE EST LA DURÉE DE LA GARANTIE ?**

Aruba Instant On est accompagné d'une garantie de 2 ans<sup>1</sup> pour les points d'accès Aruba Instant On, d'une garantie limitée à vie pour les commutateurs Aruba Instant On et d'une garantie de 3 ans pour les émetteurs-récepteurs et DAC Aruba Instant On.

**COMMENT ÉTENDRE LA DURÉE DE LA GARANTIE ET DU SUPPORT ?**

Aruba vous permet d'acheter des services d'assistance Foundation Care pour Aruba (« Foundation Care »). Les services Foundation Care renforcent votre garantie et vous fournissent des fonctionnalités d'assistance supplémentaires telles qu'échange du matériel avec livraison le jour ouvrable

suivant et accès 24 h/24, 7 j/7 à l'assistance téléphonique d'Aruba. Pour en savoir plus sur les services d'assistance Foundation Care pour Aruba Instant On, consultez la fiche d'information sur le service Aruba.

**PENDANT COMBIEN DE TEMPS FOUNDATION CARE EST-IL DISPONIBLE ?**

Foundation Care est disponible pendant 3 ou 5 ans et doit être acheté sur tous les appareils. Les prix varient en fonction du modèle. Nous vous invitons donc à contacter votre partenaire Aruba pour plus d'informations. L'assistance Foundation Care de 3 ou 5 ans pour les commutateurs Aruba Instant On couvre les émetteurs-récepteurs et autres accessoires Aruba Instant On insérés.

**QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE LA GARANTIE DU PRODUIT ET FOUNDATION CARE ?**

Le tableau ci-dessous détaille les caractéristiques de la garantie et du support pour les commutateurs et points d'accès Aruba Instant On.

**PUIS-JE AJOUTER FOUNDATION CARE POUR INSTANT ON À TOUT MOMENT ?**

Pour tout matériel Instant On acheté après la période de 90 jours, veuillez contacter votre partenaire Aruba si vous souhaitez bénéficier du support Foundation Care.

	POINTS D'ACCÈS		GAMME DE COMMUTATEURS	
	Garantie standard	Foundation Care	Garantie standard	Foundation Care
Durée	2 ans <sup>1</sup>	3 ou 5 ans (Allez sur <a href="#">Centre de services d'assistance</a> pour localiser les SKU de Foundation Care)	Limitée à vie (5 ans après la fin de vente)	3 ou 5 ans (Allez sur <a href="#">Centre de services d'assistance</a> pour localiser les SKU de Foundation Care)
Remplacement de pièces	Arrivée jour ouvrable suivant, dans les 30 jours (à compter de la date de début de la garantie <sup>2</sup> ), après quoi les pièces seront remplacées dans les 10 jours pour une période de 23 mois	Échange jour ouvrable suivant	Livraison jour ouvrable suivant (pas d'engagement concernant l'arrivée)	Échange jour ouvrable suivant
Assistance téléphonique 24 h/24, 7 j/7	90 jours (à compter de la date de début de la garantie <sup>2</sup> )	Oui, pour 3 ou 5 ans	90 jours (à compter de la date de début de la garantie <sup>2</sup> )	Oui, pour 3 ou 5 ans
Assistance par messagerie instantanée 24 h/24, 7 j/7	2 ans <sup>1</sup>	Oui, pour 3 ou 5 ans	À vie	Oui, pour 3 ou 5 ans
Des mises à jour logicielles sont généralement disponibles*  *Tant que le client est propriétaire du produit et couvert par la garantie, des mises à jour logicielles compatibles avec l'appareil sont disponibles.	Oui	Correctifs/mises à jour de maintenance en fonction des priorités visant à régler les problèmes les plus importants, en plus de toutes les versions de logiciels/systèmes d'exploitation généralement disponibles	À vie — Versions de système d'exploitation	Correctifs/mises à jour de maintenance en fonction des priorités visant à régler les problèmes les plus importants, en plus de toutes les versions de logiciels/systèmes d'exploitation généralement disponibles

<sup>1</sup> Les points d'accès dont la date de « mise sous tension » est à partir du 15 juin 2021 bénéficient d'une garantie de deux ans. Autrement, la durée de la garantie est d'une année.

<sup>2</sup> La date de début de la garantie d'un point d'accès et commutateur Aruba Instant On est la « date de mise sous tension » si l'appareil est géré par l'application mobile ou le portail Web d'Aruba Instant On, autrement elle correspond à la date d'achat.

### COMBIEN DE TEMPS PRENDRA LE REMPLACEMENT D'UNE PIÈCE DE RECHANGE SOUS GARANTIE ?

En ce qui concerne les points d'accès, durant les trente (30) premiers jours à compter de la date de début de la garantie, Aruba offre une expédition le jour même avec remplacement avancé des pièces couvertes par la garantie. Au-delà de la période de trente (30) jours à compter de la date de début de la garantie et jusqu'à la fin de la garantie, Aruba expédiera les pièces de rechange de tout matériel non conforme dans les 10 jours. En ce qui concerne les commutateurs, Aruba offre une expédition le jour ouvrable suivant avec remplacement avancé des pièces couvertes par la garantie.

Le temps de réponse est basé sur des efforts commerciaux raisonnables et doit respecter une heure limite d'expédition quotidienne. Le temps de réponse peut varier pour certains pays et régions et en fonction des contraintes de certains fournisseurs.

### QUE DOIS-JE FAIRE LORSQU'ARUBA AUTORISE UN REMPLACEMENT DANS LE CADRE DE LA GARANTIE ?

Aruba expédiera une pièce de rechange directement à votre adresse si le produit Aruba Instant On que vous avez acheté est reconnu comme étant défectueux. Une fois la pièce de rechange réceptionnée, vous devez renvoyer la pièce défectueuse à Aruba, dans l'emballage de la pièce de rechange que vous avez reçue, dans une période de temps définie, généralement dans les cinq (5) jours. Les frais d'expédition et d'assurance associés au renvoi de la pièce de rechange à Aruba seront à la charge d'Aruba. En cas de non renvoi de la pièce défectueuse, Aruba aura le droit de vous facturer le prix de la pièce de rechange.

N'oubliez pas de retirer tout câble ou accessoire avant de renvoyer le matériel défectueux à Aruba.

### LE PRODUIT MATÉRIEL DE RECHANGE SERA-T-IL LE MÊME QUE LE PRODUIT MATÉRIEL DÉFECTUEUX ?

Aruba peut décider de remplacer un produit matériel sous garantie par (i) un nouveau produit, (ii) un produit remis à neuf, reconditionné ou réparé équivalent au produit à remplacer, ou (iii) un produit équivalent à un produit qui a été abandonné. [Remarque : pour cela, vous devrez peut-être mettre à niveau la version logicielle relative aux produits matériels de rechange]

### QUELLE EST LA COUVERTURE DE GARANTIE POUR LES PIÈCES DE RECHANGE ?

Les conditions de garantie ainsi que la date de début de garantie relatives à une pièce de rechange sont les mêmes que celles qui sont associées à la pièce originale.

### LE SUPPORT TÉLÉPHONIQUE ET LE SUPPORT PAR MESSAGERIE INSTANTANÉE SONT-ILS DISPONIBLES PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE ?

Oui, Aruba Instant On fournit un support par messagerie instantanée et un support téléphonique limité, comme suit :

- Assistance téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 durant les quatre-vingt-dix (90) premiers jours (à l'exclusion des jours fériés)
- Assistance par messagerie instantanée 24 h/24, 7 j/7 durant toute la période de garantie (à l'exclusion des jours fériés)

### LES MISES À JOUR LOGICIELLES SONT-ELLES INCLUSES DANS LA GARANTIE ?

Oui, la garantie inclut toutes les mises à jour logicielles généralement publiées, lorsqu'elles sont disponibles. Les clients nécessitant des patchs et correctifs prioritaires devraient opter pour le support Foundation Care pour Aruba.

### DE QUELLES INFORMATIONS DOIS-JE DISPOSER AVANT DE CONTACTER L'ASSISTANCE ARUBA ?

Avant de contacter l'assistance Aruba, vous devez disposer des informations suivantes :

- Numéro de série du produit, nom du produit et numéro du produit
- Description détaillée des symptômes, notamment le moment auquel les premiers symptômes se sont manifestés et la fréquence de ces symptômes
- Description détaillée de tout changement apporté à la configuration de votre produit ou à l'environnement réseau avant le début des symptômes
- Description détaillée des mesures de dépannage que vous avez prises et de leurs résultats
- Preuve d'achat

### QUELLE EST LA DURÉE DU SUPPORT FOURNI PAR ARUBA POUR LES POINTS D'ACCÈS ET LES COMMUTATEURS INSTANT ON ?

Aruba fournira un support de 5 ans après la fin de vente des points d'accès et commutateurs Aruba Instant On.

### AURAI-JE DROIT À UNE ASSISTANCE TECHNIQUE POUR DES ÉMETTEURS-RÉCEPTEURS ARUBA INSTANT ON UTILISÉS DANS UN APPAREIL QUI N'EST PAS DE TYPE ARUBA INSTANT ON ?

Non, Aruba n'a pas la possibilité de répliquer un problème qui se produit sur un appareil tiers. Les émetteurs-récepteurs pris en charge sont indiqués dans les fiches techniques relatives aux commutateurs Aruba Instant On.

**LA GARANTIE DE MON ÉMETTEUR-RÉCEPTEUR ARUBA INSTANT ON SERA-T-ELLE ANNULÉE SI CE DERNIER EST DÉPLOYÉ DANS UN APPAREIL TIERS ?**

Pas nécessairement. Toutefois, avant de valider le remplacement, Aruba demandera à tester l'émetteur-récepteur ou DAC Instant On dans un commutateur Instant On pour vérifier que le problème provient effectivement de l'émetteur-récepteur et non pas de l'appareil tiers.

**ARUBA PRENDRA-T-IL EN CHARGE MON APPAREIL INSTANT ON INTÉGRANT UN ÉMETTEUR-RÉCEPTEUR OU DAC QUI N'EST PAS PRIS EN CHARGE ?**

Non. Consultez la fiche technique des commutateurs pour connaître les émetteurs-récepteurs et DAC pris en charge.

**LA GARANTIE DE MON COMMUTATEUR INSTANT ON PEUT-ELLE ÊTRE ANNULÉE SI J'UTILISE UN ÉMETTEUR-RÉCEPTEUR OU DAC QUI N'EST PAS PRIS EN CHARGE ?**

Peut-être, si le problème est dû à l'émetteur-récepteur ou au DAC qui n'est pas pris en charge.

**PUIS-JE ACHETER FOUNDATION CARE SÉPARÉMENT POUR DES ÉMETTEURS-RÉCEPTEURS INSTANT ON UTILISÉS AVEC DES APPAREILS TIERS ?**

Non, les offres Foundation Care ne sont valables que pour les commutateurs et les points d'accès.

**OÙ PEUT-ON VÉRIFIER LA POLITIQUE RELATIVE AU LOGICIEL INSTANT ON ?**

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

**OÙ PEUT-ON VÉRIFIER LA POLITIQUE DE GARANTIE RELATIVE AUX PRODUITS ARUBA INSTANT ON ?**

<http://www.arubanetworks.com/fr/service-technique/garanties-des-produits/>