

자주 묻는 질문

Aruba Instant On 보증 및 지원 서비스

아루바 공인 파트너로부터 ARUBA INSTANT ON을 구매하면 보증을 받을 수 있나요?

네. 받을 수 있습니다. 보증에 관한 세부 사항은 <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>를 참조하십시오.

보증을 양도할 수 있나요?

불가능합니다. Aruba Instant On 보증은 아루바 공인 유통 채널을 통해 Aruba Instant On을 직접 구매하신 사용자에게만 제공됩니다.

보증 기간은 어떻게 되나요?

Aruba Instant On에는 Aruba Instant On 액세스 포인트에 대한 2년¹ 보증, Aruba Instant On 스위치에 대한 평생 보증, Aruba Instant On 트랜시버 및 DAC에 대한 3년 보증이 제공됩니다.

보증 및 지원 기간은 어떻게 연장할 수 있나요?

아루바는 Foundation Care for Aruba(이하 “Foundation Care”) 지원 서비스를 구매하실 기회를 드립니다. Foundation Care 서비스를 이용하면 보증 기간이 연장되고, 익일(영업일 기준) 하드웨어 교체, 아루바 기술 지원 전문가와의 연중무휴 전화 연락 등 추가적인 지원이 제공됩니다. Aruba Instant On에 대한

Foundation Care 지원 서비스에 대한 더 자세한 내용은 아루바 서비스 요약에서 읽어보실 수 있습니다.

FOUNDATION CARE를 이용할 수 있는 기간은 얼마입니까?

Foundation Care는 3년 또는 5년 동안 이용할 수 있으며 모든 디바이스에서 구매해야 합니다. 가격은 모델마다 다르니 더 자세한 내용은 아루바 파트너에게 문의해 주십시오. Aruba Instant On 스위치를 위한 3년 또는 5년 Foundation Care에는 삽입된 Aruba Instant On 트랜시버와 기타 액세서리도 포함됩니다.

제품 보증과 FOUNDATION CARE에는 어떤 차이가 있나요?

아래 표에는 Aruba Instant On 액세스 포인트와 스위치에 대한 보증과 지원의 차이점이 강조되어 있습니다.

언제라도 INSTANT ON에 FOUNDATION CARE를 추가할 수 있나요?

90일 범위가 지나 구입한 Instant On 하드웨어를 위한 Foundation Care가 필요한 경우에는 아루바 파트너에게 문의하시기 바랍니다.

	액세스 포인트		스위치 제품군	
	표준 보증	Foundation Care	표준 보증	Foundation Care
기간	2년 ¹	3년 또는 5년 (Foundation Care SKU를 찾으려면 Support Services Central 로 이동하십시오.)	제한된 평생 보증 (판매종료일로부터 5년)	3년 또는 5년 (Foundation Care SKU를 찾으려면 Support Services Central 로 이동하십시오.)
부품 교체	30일(보증 시작일부터 ²) 이내에 NBD(다음 영업일) 도착, 이후 23개월간 부품 10일 이내 교체	익영업일 교체	다음 영업일 배송 (도착 약속 없음)	익영업일 교체
연중무휴 전화 지원	90일(보증 시작일부터 ²)	3년 또는 5년간 제공	90일(보증 시작일부터 ²)	3년 또는 5년간 제공
연중무휴 채팅 지원	2년 ¹	3년 또는 5년간 제공	평생	3년 또는 5년간 제공
일반적으로 소프트웨어 업데이트 제공*	예	일반적으로 제공되는 모든 소프트웨어/OS 릴리스 이외에 치명적 문제를 해결하기 위한 우선순위에 기초한 패치/유지관리 릴리스	Lifetime — OS 릴리스	일반적으로 제공되는 모든 소프트웨어/OS 릴리스 이외에 치명적 문제를 해결하기 위한 우선순위에 기초한 패치/유지관리 릴리스

¹ “전원을 켜 날짜”가 2021년 6월 15일 또는 그 이후인 AP의 경우 보증 기간은 2년이며, 그렇지 않은 경우 1년입니다.
² 디바이스가 Aruba Instant On 모바일 앱/웹 포털에서 관리되는 경우, Aruba Instant On 액세스 포인트 및 스위치의 보증 시작일은 “전원을 켜 날짜”이며, 그 외 경우는 구입일입니다.

보증 대상인 대체용 부품은 언제까지 배송되나요?

액세스 포인트의 경우, 보증 시작일로부터 최초 30일 동안에 아루바는 보증 대상인 하드웨어 제품의 고급 대체품을 당일에 발송합니다. 보증 시작일로부터 30일 이후의 남은 보증 기간에 아루바는 모든 부적합한 제품에 대한 대체용 제품을 10일 이내에 발송합니다. 스위치의 경우, 보증 기간 동안 보증이 제공되는 하드웨어 제품의 고급 대체품을 익일(영업일 기준)에 발송합니다. 대응 시간은 합리적인 상업적 노력을 기준으로 하며, 일일 접수 마감 시간이 적용됩니다. 일부 국가와 지역, 그리고 특정 공급사의 제약 조건에 따라 대응 시간이 다를 수 있습니다.

보증 기준에 따라 아루바에서 대체를 승인하면 어떻게 해야 하나요?

만일 여러분이 구매하신 Aruba Instant On 제품에 하자가 있는 것으로 진단된 경우, 아루바는 대체용 유닛을 직접 여러분께 발송합니다. 대체용 유닛을 받으시면 하자 유닛은 대체용 유닛의 포장에 담아서 규정된 기한(보통 5일) 이내에 다시 아루바에 반품해 주셔야 합니다. 하자 유닛을 아루바로 반품하는 데 드는 모든 배송료와 보험료는 아루바에서 부담합니다. 하자 유닛을 반품하지 않으시면 아루바에서 대체용 유닛에 대한 비용을 청구할 수 있습니다.

하자 있는 하드웨어를 아루바로 반품하시기 전에 모든 케이블 또는 액세서리를 제거해 주십시오.

대체용 하드웨어 제품은 하자 있는 하드웨어 제품과 동일합니까?

아루바는 보증 대상인 하드웨어 제품을 (i) 새 제품, (ii) 대체되는 제품과 비슷한 리퍼비시, 재제조 또는 수리 제품 또는 (iii) 단종된 제품과 유사한 제품으로 교환할 수 있습니다. [참고: 그러한 경우에는 대체용 하드웨어 제품에 맞는 소프트웨어 버전으로 업그레이드해야 할 수 있습니다.]

대체용 부품에는 어떤 보증이 제공됩니까?

대체용 부품이 제공된 경우에는 원래 부품의 보증 조건과 원래 보증 시작일이 그대로 적용됩니다.

보증 기간 중에 전화와 채팅 지원을 이용할 수 있나요?

예, Aruba Instant On은 다음과 같이 채팅 지원과 제한적인 전화 지원을 제공합니다.

- 최초 90일 동안 연중무휴 전화 지원(휴일 제외)
- 보증 기간 내내 연중무휴 채팅 지원(휴일 제외)

소프트웨어 업그레이드도 보증에 포함되나요?

예, 일반적으로 배포되는 모든 소프트웨어 업데이트가 보증에 포함됩니다. 우선적인 특정한 패치나 픽스가 필요한 고객은 아루바 지원을 위해 Foundation Care를 구매하셔야 합니다.

아루바 지원에 문의하기 전에 어떤 정보를 준비해야 하나요?

아루바 지원에 문의하기 전에 다음 정보를 준비해 주십시오.

- 제품 시리얼 넘버, 제품 이름, 제품 번호
- 최초로 증상이 나타난 때, 증상이 나타나는 빈도 등 증상에 대한 상세한 설명
- 증상이 나타나기 전에 제품 구성 또는 네트워크 환경의 모든 변경사항에 관한 상세한 설명
- 직접 수행한 문제해결 과정과 그러한 과정들의 결과에 대한 상세한 설명
- 구매 증명 서류

INSTANT ON 액세스 포인트와 스위치에 대한 아루바 지원 기간은 얼마입니까?

아루바 지원 기간은 Aruba Instant On 액세스 포인트 및 스위치의 판매 종료 후 5년 동안입니다.

ARUBA INSTANT ON이 아닌 다른 장치에 사용된 ARUBA INSTANT ON 트랜시버에 대해서도 지원을 받을 수 있습니까?

아니요. 타사 디바이스에서 고객 문제가 발생하는 경우에는 아루바가 이를 복제할 방법이 없습니다. 지원되는 트랜시버 목록을 보려면 Aruba Instant On 스위치 데이터 시트를 확인하십시오.

보유하고 있는 ARUBA INSTANT ON 트랜시버를 타사 디바이스에 사용하면 보증이 무효가 됩니까?

반드시 그렇지는 않지만, 대체 여부를 확인하기 위해 아루바에서는 해당 트랜시버에 결함이 있는지 검증하고 타사 디바이스의 결함을 배제하기 위해 지원되는 Instant On 스위치에서 Instant On 트랜시버 또는 DAC를 테스트하도록 요청할 것입니다.

아루바는 지원되지 않는 트랜시버 또는 DAC가 포함된 INSTANT ON 디바이스를 지원합니까?

아니요. 지원되는 트랜시버와 DAC에 대해서는 스위치 데이터 시트를 참조하십시오.

지원되지 않는 트랜시버 또는 DAC를 사용하는 경우에는 INSTANT ON 스위치 보증이 무효가 됩니까?

지원되지 않는 트랜시버 또는 DAC로 인해 결함이 발생하였음이 확인된다면 무효가 될 수 있습니다.

타사 디바이스에 사용할 목적으로 INSTANT ON 트랜시버를 위한 FOUNDATION CARE를 구입할 수 있습니까?

아니요. Foundation Care 서비스는 스위치 및 액세스 포인트에만 사용할 수 있습니다.

INSTANT ON 소프트웨어 약관은 어디에서 확인할 수 있나요?

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

ARUBA INSTANT ON 제품 보증 정책은 어디에서 확인할 수 있나요?

<https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>