

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Aruba Instant On – Garantie und Support-Services

ERHALTE ICH EINE GARANTIE, WENN ICH ARUBA INSTANT ON BEI EINEM AUTORISIERTEN ARUBA-PARTNER ERWORBEN HABE?

Ja.

IST DIE GARANTIE ÜBERTRAGBAR?

Nein. Die Garantie für Aruba Instant On gilt nur für den ursprünglichen Endbenutzer, der Aruba Instant On über einen autorisierten Aruba-Vertriebskanal erworben hat.

WIE LANGE GILT DIE GARANTIE?

Aruba Instant On umfasst eine 2-jährige¹ Garantie für Access Points und eine einmolegbeschränkte lebenslange Garantie für Switches.

WIE KANN ICH DEN GARANTIE- UND SUPPORTZEITRAUM VERLÄNGERN?

Aruba bietet kostenpflichtige Support-Services unter der Bezeichnung Foundation Care für Aruba („Foundation Care“) an. Foundation Care erweitert Ihre Garantie und beinhaltet zusätzliche Supportfunktionen wie den erweiterten Hardwareaustausch innerhalb eines Werktags und einen rund um die Uhr erreichbaren technischen Telefonsupport durch Aruba. Weitere Informationen zu Foundation Care für Aruba Instant On finden Sie in der [Aruba-Servicebeschreibung](#).

WAS KOSTET FOUNDATION CARE FÜR ARUBA INSTANT ON?

Foundation Care für Aruba Instant On Access Points kostet 45 USD pro Gerät für 3 Jahre bzw. 75 USD pro Gerät für 5 Jahre. Der Support muss für alle Geräte erworben werden. Für die Switches kann Foundation Care für 3 oder 5 Jahre erworben werden. Der genaue Preis richtet sich nach dem jeweiligen Modell. Weitere Informationen dazu erhalten Sie bei Ihrem Aruba-Partner.

WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN DER PRODUKTGARANTIE UND FOUNDATION CARE?

Die nachstehende Tabelle verdeutlicht die Garantie- bzw. Supportmerkmale für Aruba Instant On Access Points und Switches.

KANN ICH INSTANT ON JEDERZEIT DURCH FOUNDATION CARE ERGÄNZEN?

Beim Erwerb neuer Hardware können Sie Foundation Care für Instant On innerhalb von 90 Tagen als Add-On erwerben. Nach Ablauf dieses 90-tägigen Zeitraums ist Foundation Care für Instant On nicht mehr für die Hardware verfügbar.

	ACCESS POINTS		SWITCH-FAMILIEN	
	Standardgarantie	Foundation Care	Standardgarantie	Foundation Care
Laufzeit	2 Jahre ¹	3 oder 5 Jahre 3 Jahre AP-SKU: HK1Y0E 5 Jahre AP-SKU: H30G	Eingeschränkt lebenslang (5 Jahre nach Verkaufsende)	3 oder 5 Jahre (Wechseln Sie zum zentralen Supportservice , um nach Foundation Care-SKUs für Switches zu suchen.)
Teileaustausch	Zustellung am nächsten Werktag in den ersten 30 Tagen (ab Startdatum der Garantie ²); danach für die Dauer von 23 Monaten Austausch von Teilen innerhalb von 10 Tagen	Zustellung am nächsten Werktag	Versand am nächsten Werktag (keine Zusage zur Zustellung)	Zustellung am nächsten Werktag
Telefonsupport rund um die Uhr	90 Tage (ab Startdatum der Garantie ²)	Ja, für 3 oder 5 Jahre	90 Tage (ab Startdatum der Garantie ¹)	Ja, für 3 oder 5 Jahre
Chatsupport rund um die Uhr	2 Jahre ¹	Ja, für 3 oder 5 Jahre	Lebenslang	Ja, für 3 oder 5 Jahre
Software-Updates allgemein verfügbar* <small>* Kompatible Software-Updates für das Gerät werden zur Verfügung gestellt, solange der Kunde im Besitz des Produkts ist und der Garantiezeitraum noch nicht abgelaufen ist.</small>	Ja	Priorisierte Patches/ Wartungs-Releases zur Behebung kritischer Probleme zusätzlich zu allen allgemein verfügbaren Software-/BS-Releases	Lebenslang – BS-Releases	Priorisierte Patches/ Wartungs-Releases zur Behebung kritischer Probleme zusätzlich zu allen allgemein verfügbaren Software-/BS-Releases

¹ Für APs mit „Power-on-Datum“ am oder nach dem 15. Juni 2021; andernfalls beträgt die Laufzeit 1 Jahr.

² Als Startdatum für die Garantie zu einem Aruba Instant On Access Point und Switch gilt das „Power-on-Datum“, sofern das Gerät über die mobile App bzw. das Web-Portal für Aruba Instant On verwaltet wird; andernfalls entspricht das Startdatum dem Kaufdatum.

WIE LANGE DAUERT DER VERSAND VON ERSATZTEILEN IM RAHMEN DER GARANTIE?

Für Access Points bietet Aruba zu den abgedeckten Hardwareprodukten in den ersten dreißig (30) Tagen des Garantiezeitraums einen erweiterten Austauschservice mit Versand am selben Tag. Nach Ablauf von dreißig (30) Tagen versendet Aruba Ersatzteile für nicht ordnungsgemäß funktionierende Produkte während der verbleibenden Dauer des Garantiezeitraums innerhalb von 10 Tagen. Bei Switches bietet Aruba für die abgedeckten Hardwareprodukte während des gesamten Garantiezeitraums einen erweiterten Austauschservice mit Versand am nächsten Werktag.

Die Antwortzeit richtet sich nach den wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen und unterliegt einem täglichen Versandschluss. In einigen Ländern und Regionen bzw. bei bestimmten lieferantenbezogenen Einschränkungen kann die Antwortzeit abweichen.

WAS IST ZU TUN, WENN ARUBA IM RAHMEN DER GARANTIE EINEN AUSTAUSCH AUTORISIERT?

Wenn das von Ihnen erworbene Aruba Instant On-Produkt als fehlerhaft diagnostiziert wird, sendet Ihnen Aruba auf direktem Weg eine Ersatzeinheit zu. Nach Erhalt der Ersatzeinheit müssen Sie die defekte Einheit innerhalb eines bestimmten Zeitraums (in der Regel fünf (5) Tage) an Aruba zurückschicken und dafür die Verpackung verwenden, die Sie mit der Ersatzeinheit erhalten haben. Alle Versand- und Versicherungskosten für die Rücksendung der defekten Einheit werden von Aruba übernommen. Sollten Sie die defekte Einheit nicht zurückschicken, stellt Ihnen Aruba unter Umständen die Kosten für die Ersatzeinheit in Rechnung.

Bitte entfernen Sie alle Kabel oder Zubehörteile, bevor Sie das defekte Hardwareprodukt an Aruba zurücksenden.

HANDELT ES SICH BEI DER ERSATZEINHEIT UM DASSELBE HARDWAREPRODUKT WIE BEI DER DEFEKTEN EINHEIT?

Aruba kann ein von der Garantie abgedecktes Hardwareprodukt nach eigenem Ermessen ersetzen durch (i) ein neues Produkt, (ii) ein überholtes, wiederaufbereitetes oder repariertes Produkt, das gleichwertig mit dem ersetzten Produkt ist, oder (iii) ein Produkt, das gleichwertig mit einem nicht mehr unterstützten Produkt ist. [Hinweis: Sie müssen unter Umständen die Softwareversion für die ausgetauschten Hardwareprodukte aktualisieren.]

WELCHE GARANTIEREGELUNG GILT FÜR DAS ERSATZTEIL?

Die Garantie für das Ersatzprodukt wird mit denselben Bedingungen gewährt wie beim Originalprodukt und gilt bis zum Ablauf des Garantiezeitraums für das ursprüngliche Produkt.

GIBT ES WÄHREND DES GARANTIEZEITRAUMS EINEN TELEFON- UND CHATSUPPORT?

Ja, Aruba Instant On bietet einen wie folgt geregelten Chat- und eingeschränkten Telefonsupport:

- Telefonsupport rund um die Uhr an 7 Tagen pro Woche in den ersten neunzig (90) Tagen (Feiertage ausgenommen)
- Chatsupport rund um die Uhr an 7 Tagen pro Woche während des gesamten Garantiezeitraums (Feiertage ausgenommen)

SIND SOFTWARE-UPDATES IN DER GARANTIE ENTHALTEN?

Ja, die Garantie beinhaltet alle allgemein veröffentlichten Software-Updates, sofern und sobald diese verfügbar sind. Kunden mit priorisiertem Anspruch auf bestimmte Patches und Fixes sollten Foundation Care für Aruba erwerben.

WELCHE ANGABEN MUSS ICH ZUR HAND HABEN, WENN ICH DEN SUPPORT VON ARUBA KONTAKTIERE?

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Angaben zur Hand haben, wenn Sie den Support von Aruba kontaktieren:

- Seriennummer, Name und Nummer des Produkts
- Detaillierte Beschreibung der Symptome (einschließlich Angaben dazu, wann die Symptome zuerst aufgetreten sind und wie häufig sie sich zeigen)
- Detaillierte Beschreibung zu eventuellen Änderungen an der Konfiguration oder Netzwerkumgebung Ihres Produkts, die Sie vorgenommen haben, bevor die Symptome aufgetreten sind
- Detaillierte Beschreibung zu den bereits durchgeführten Schritten zur Fehlerbehebung und den entsprechenden Resultaten
- Kaufnachweis

WIE IST DER PROZESS ZUM VERKAUFSENDE GEREGLT?

Bis zu sechs (6) Monate vor dem Verkaufsende wird eine entsprechende Ankündigung auf der Website von Aruba Instant On veröffentlicht. Als Verkaufsende gilt das letzte Datum, an dem das Produkt über die von Aruba autorisierten Vertriebskanäle bestellt werden kann. Nach diesem Datum kann das Produkt über keinen Kanal mehr erworben werden.

Als Supportende gilt das letzte Datum, an dem das Produkt offiziell von Aruba unterstützt wird. Nach dem Verkaufsende wird Aruba Instant On noch für die Dauer von zwölf (12) Monaten von Aruba unterstützt.

Supportende: Instant On-Switches sind durch eine begrenzte lebenslange Garantie abgedeckt.

WO FINDE ICH DIE RICHTLINIE ZUR INSTANT ON-SOFTWARE?

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