

Assistance au titre de la garantie des commutateurs gérés série 300 de Cisco

Les commutateurs gérés série 300 de Cisco® (voir Figure 1) bénéficient d'une garantie matérielle limitée améliorée et sont pris en charge par le centre de soutien Cisco pour les petites entreprises. Les renseignements ci-dessous décrivent les caractéristiques de votre garantie :

Accès à la communauté de soutien Cisco pour les petites entreprises

Un an d'accès au centre de soutien Cisco pour les petites entreprises pendant les heures d'ouverture locales.

- Assistance par clavardage en ligne
- Assistance téléphonique

Remplacement matériel anticipé le jour ouvrable suivant dans la mesure du possible; autrement, Cisco vous fera parvenir une pièce de remplacement dès réception du produit défectueux sur le site de Cisco.

Correctifs de bogues logiciels et mises à jour de maintenance

Figure 1 *Commutateurs gérés série 300 de Cisco*



La garantie s'applique au propriétaire initial (l'individu ayant acheté le produit pour son usage personnel) et n'est pas transférable. Pour plus de renseignements, consultez les [Conditions de la garantie matérielle à durée limitée améliorée pour les produits destinés aux petites entreprises de Cisco](#).

Communauté de soutien pour les petites entreprises

La communauté de soutien Cisco pour les petites entreprises est un espace de collaboration entre les partenaires, les clients et Cisco afin de partager leurs connaissances et leur expertise en matière de réseau et de communication des petites entreprises. Nous avons déjà répondu à de nombreuses questions d'assistance technique; les réponses sont disponibles dans la base de connaissances en ligne. Si vous rencontrez un nouveau problème, vous pouvez solliciter la contribution de vos collègues en ligne dans le monde entier. Visitez le site www.cisco.com/go/smallbizsupport.

Assistance par clavardage en ligne

L'assistance par clavardage en ligne de Cisco offre une assistance technique instantanée et en temps réel par le biais d'une session de clavardage avec un ingénieur du centre de soutien pour les petites entreprises concernant les produits Cisco destinés aux petites entreprises, et ce pendant les heures d'ouvertures locales.

Cette assistance est disponible au cours de la première année de garantie des commutateurs gérés série 300 de Cisco. Consultez les renseignements sur la [Garantie du commutateur géré de la gamme Cisco 300](#) disponibles dans la communauté de soutien Cisco pour petites entreprises.

Assistance téléphonique

Le Centre de soutien Cisco pour les petites entreprises propose une assistance technique téléphonique aux clients et aux partenaires pour les produits Cisco destinés aux petites entreprises pendant les heures de bureau locales.

Pour obtenir plus de renseignements afin de communiquer avec le Centre de soutien pour les petites entreprises, visitez

www.cisco.com/cisco/web/support/CA/fr/cisco_small_business_support_center_contacts.html.

Remplacement matériel anticipé le jour ouvrable suivant

Le remplacement matériel anticipé le jour ouvrable suivant est disponible dans les pays suivants :

Amérique du Nord :	Europe	Asie-Pacifique	Japon
<ul style="list-style-type: none">• États-Unis• Canada	<ul style="list-style-type: none">• Tous les États membres de l'Espace économique européen (EEE)*• Suisse	<ul style="list-style-type: none">• Australie• Nouvelle-Zélande	

*Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, République tchèque, Danemark, Finlande, Estonie, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, la Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Espagne, Suède, Royaume-Uni

Dans les pays où la livraison le jour ouvrable suivant est disponible, Cisco déploiera tous les efforts commerciaux raisonnables pour expédier une pièce de remplacement pour une livraison le jour ouvrable suivant, à condition que Cisco ait constaté la défaillance matérielle avant l'heure de dépôt fixée à 15:00. Si une demande est effectuée après l'heure de dépôt fixée à 15:00, Cisco expédiera le remplacement anticipé le jour ouvrable suivant.

Dans les pays où la livraison le jour ouvrable suivant est indisponible, Cisco déploiera tous les efforts commerciaux raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dès réception du produit défectueux sur le site de Cisco. La pièce de remplacement sera envoyée par voie terrestre et les frais d'expédition seront prépayés.

Veillez noter que :

- L'heure de dépôt est définie selon l'heure de l'Europe centrale pour les services fournis en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique; selon l'heure normale de l'Est australienne pour les services fournis en Australie; l'heure normale japonaise pour les services fournis au Japon et l'heure normale du Pacifique pour les services fournis dans tous les autres pays.
- Il se peut que les procédures d'importation du pays de destination, de conformité aux contrôles d'exportation des États-Unis et de passage en douanes aient un impact sur les heures de livraison réelles. Les envois seront rendus droits dus, Incoterms 2000 (DDU), excepté les envois à destination et en provenance de l'Union européenne, qui seront expédiés rendus droits acquittés, Incoterms 2000 (DDP), par le biais du transporteur choisi par Cisco. Les frais de transport seront prépayés par Cisco, à l'exclusion des frais d'importation, des taxes et des commissions le cas échéant. Cisco se réserve le droit de rembourser le prix d'achat en tant que recours exclusif au titre de la garantie.

Comment bénéficier d'un remplacement matériel

Pour recevoir un remplacement matériel au titre de la garantie, veuillez communiquer avec le distributeur qui vous a vendu le produit. Vous aurez besoin du numéro de série à 11 caractères du produit, situé sur l'étiquette au dos du commutateur géré série 300 de Cisco (voir Figure 2). Vous aurez également besoin d'une preuve d'achat pour indiquer la date de début de la garantie.

Figure 2 *Emplacement du numéro de série du produit*



Mises à jour de maintenance logicielle

Cisco fournira des mises à jour afin de maintenir la conformité du logiciel aux spécifications publiées, aux notes de version ou aux normes industrielles en vigueur.

Ces téléchargements sont disponibles sur le site Web de Cisco à l'adresse www.cisco.com/go/software. Pour télécharger un logiciel, vous devez vous connecter à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco.com. Si vous ne possédez pas de nom d'utilisateur Cisco.com, vous pouvez en obtenir un en cliquant sur « S'inscrire » en haut de chaque page sur le site Cisco.com.

Siège social aux États-Unis :

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 Etats-Unis
www.cisco.com



Cisco et le logo Cisco sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Vous trouverez une liste des marques commerciales de Cisco sur la page Web www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans les présentes sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1005R)

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.