



[Produits et services](#) [Garanties sur les produits](#)

Foire aux questions sur les garanties

Cisco garantit au client utilisateur final d'origine que nos produits matériels ne présentent aucun défaut de matériaux ou de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale pendant la durée de la période de garantie. Notre période de garantie standard est de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de livraison au client, mais certains produits sont couverts par des garanties plus longues.

Consultez cette foire aux questions pour en savoir plus sur la couverture des garanties et les politiques en la matière. Pour trouver la garantie applicable à votre produit, consultez notre [Localisateur de garanties](#).

Information sur les garanties relatives au matériel et aux logiciels Cisco

Cette page fournit des réponses à plusieurs questions fréquemment posées au sujet des garanties de nos produits et de nos autorisations de retour de matériel (ARM).

Contents

Questions d'ordre général au sujet de la garantie	3
Q. Quel est le rôle d'une garantie de Cisco?	3
Q. Que couvre une garantie Cisco?	3
Q. Comment utiliser la garantie?	4
Q. Quels types de garanties sont offerts sur les produits Cisco?	5
Types de garanties abandonnés	10
Q. Comment puis-je savoir quelle garantie s'applique à mon produit?	11
Q. Qu'est-ce qui peut invalider ma garantie (événements, activités ou actions)?	11
Q. La garantie des produits Cisco est-elle transférable?	11
Questions concernant les retours de produits	11
Q. Qu'arrive-t-il lorsqu'une défaillance du matériel est décelée?	11
Q. Pourquoi dois-je quand même passer par le processus de dépannage de la garantie Cisco quand je sais quel est le problème avec une pièce en particulier?	11
Q. Comment puis-je suivre l'état de mon autorisation de retour de matériel?	11
Q. Qu'arrive-t-il si ma période de garantie expire pendant le processus d'ARM?	12
Q. En tant que client, quelles sont mes responsabilités concernant le retour de pièces dans le cadre d'un remplacement anticipé?	12
Q. Comment puis-je savoir si Cisco a reçu les pièces que j'ai retournées?	12
Q. Mes pièces de rechange dans le cadre d'un remplacement anticipé sont-elles neuves?	13
Q. Quel est le processus d'assurance qualité utilisé par Cisco pour les réparations?	13
Q. Pourquoi une ARM relative à la garantie Cisco peut-elle prendre plus de temps à parvenir à destination qu'une ARM relative au service?	13
Q. Pourquoi la garantie n'est-elle pas suffisante pour prendre en charge le réseau en évolution?	13

Questions d'ordre général au sujet de la garantie

Q. Quel est le rôle d'une garantie de Cisco?

A. La garantie vise à remédier aux défauts de fabrication, non pas aux problèmes découlant de l'utilisation appropriée d'appareils ou de systèmes. La garantie standard de quatre-vingt-dix (90) jours de Cisco suffit généralement à repérer les défauts de fabrication non détectés pendant les solides processus d'assurance qualité; certains produits ont cependant une garantie plus longue.

Q. Que couvre une garantie Cisco?

A. Les garanties attribuent Cisco ou à son représentant désigné la responsabilité limitée de réparer et/ou de remplacer les défauts de fabrication de produits Cisco. Elles sont généralement limitées tant sur le plan de la durée que du soutien. Les garanties ne comprennent généralement pas le soutien du centre d'assistance technique (TAC) de Cisco, les mises à jour logicielles ou tous les autres avantages conférés en vertu d'un contrat de services de soutien. Cisco ou son représentant désigné est responsable de la réparation et du remplacement des produits Cisco au cours de la période stipulée dans la carte de garantie ou le contrat de licence accompagnant le produit Cisco d'origine. Cisco se réserve le droit de rembourser le prix d'achat du matériel en tant que recours exclusif au titre de la garantie.

Éléments couverts par une garantie Cisco:

- **Matériel:** garantit que le matériel est exempt de défauts matériels et de vices de fabrication dans des conditions normales d'utilisation, sinon il sera remplacé par Cisco ou son représentant désigné.
- **Logiciel:** garantit que les supports physiques sont exempts de défauts et qu'ils seront remplacés par Cisco le cas échéant. En outre, la garantie assure la conformité générale des logiciels aux spécifications publiées sur le produit. Le logiciel est fourni « tel quel », et en aucun cas Cisco ne garantit que le logiciel est exempt d'erreurs ou que le client sera en mesure de l'utiliser sans problème ou interruption. La garantie n'inclut pas les mises à jour des logiciels.

Remarque: Certains commutateurs fixes Cisco Catalyst sont couverts par la politique relative au système d'exploitation Cisco Catalyst. La politique relative aux logiciels ne fait pas partie de la garantie et peut être modifiée sans préavis.

Q. Comment utiliser la garantie?

A. Le soutien de la garantie varie selon le produit et le segment. Répondez aux questions suivantes en utilisant les tableaux ci-dessous pour trouver les modalités de soutien de votre garantie.

- De quel type de garantie est doté le produit que vous avez acheté? (La garantie à vie limitée étendue [ELLW], la garantie sur le matériel Unified Computing System [UCS] et la garantie pour petite entreprise sont des exceptions)
- Dans quel pays le matériel a-t-il été acheté? Point de vente (POS)
- De qui avez-vous acheté votre produit? De Cisco? D'un partenaire?

Type de garantie	Toutes les garanties sauf les garanties à vie limitées étendues (ELLW) sur les produits commerciaux, les produits UCS ou les produits pour petite entreprise	
Point de vente (POS)	Acheté chez Cisco	Acheté chez un partenaire
É.U./CANADA/AU/NZ	Assistance de Cisco pour l'autorisation de retour de marchandise (ARM) Pas de soutien du centre d'assistance technique (TAC)	Assistance ARM de Cisco ou du partenaire Pas de soutien du centre d'assistance technique
RESTE DU MONDE	Assistance ARM de Cisco Pas de soutien du centre d'assistance technique	Assistance ARM uniquement par le partenaire Pas de soutien du centre d'assistance technique ----- Cisco n'offrira son assistance que si le point de vente (partenaire) n'est plus en affaires.

Type de garantie	Garanties à vie limitées étendues (ELLW) sur les produits	
Point de vente (POS)	Acheté chez Cisco	Acheté chez un partenaire
É.U./CANADA/AU/NZ	Assistance ARM et soutien de quatre-vingt-dix (90) jours du centre d'assistance technique de Cisco	Assistance ARM et soutien de quatre-vingt-dix (90) jours du centre d'assistance technique de Cisco
RESTE DU MONDE	Assistance ARM et soutien de quatre-vingt-dix (90) jours du centre d'assistance technique de Cisco	Assistance ARM et soutien de quatre-vingt-dix (90) jours du centre d'assistance technique de Cisco

Type de garantie	Garanties sur les produits UCS	
Point de vente (POS)	Acheté chez Cisco	Acheté chez un partenaire
É.U./CANADA/AU/NZ	Assistance ARM de Cisco Pas de soutien du centre d'assistance technique	Assistance ARM de Cisco Pas de soutien du centre d'assistance technique
RESTE DU MONDE	Assistance ARM de Cisco Pas de soutien du centre d'assistance technique	Assistance ARM de Cisco Pas de soutien du centre d'assistance technique

Type de garantie	Garanties sur les produits pour petite entreprise	
Point de vente (POS)	Acheté chez Cisco	Acheté chez un partenaire
É.U./CANADA/AU/NZ	Assistance ARM et soutien d'un an du centre d'assistance de Cisco pour les petites entreprises	Assistance ARM et soutien d'un an du centre d'assistance de Cisco pour les petites entreprises
RESTE DU MONDE	Assistance ARM et soutien d'un an du centre d'assistance de Cisco pour les petites entreprises	Assistance ARM et soutien d'un an du centre d'assistance de Cisco pour les petites entreprises

Q. Quels types de garanties sont offerts sur les produits Cisco?

A. Les produits Cisco sont actuellement assortis de l'une des garanties suivantes:

Garantie	Description des droits:
Garantie limitée de quatre-vingt-dix (90) jours sur le matériel Cisco WARR-90-DAY-LTD-HW WARR-DEFAULT-90DAY	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: quatre-vingt-dix (90) jours • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
Garantie limitée de Cisco de quatre-vingt-dix (90) jours sur les logiciels WARR-90-DAY-SW-TS	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: quatre-vingt-dix (90) jours • La garantie assure seulement que le support sur lequel le logiciel est installé sera exempt de défauts de matériau et de fabrication dans le cas d'une utilisation normale, et que le logiciel fonctionnera comme indiqué dans la documentation. • Le logiciel est fourni « tel quel », et en aucun cas Cisco ne garantit que le logiciel est exempt d'erreurs ou que le client sera en mesure de l'utiliser sans problème ou interruption. • La garantie sur les logiciels commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco).

Garantie	Description des droits:
	<ul style="list-style-type: none"> Le contrat de licence d'utilisateur final accorde au client une licence non exclusive et non transférable pour utiliser à ses fins commerciales internes le logiciel et la documentation pour lesquels il a payé les frais de licence exigibles. La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de un (1) an sur le matériel de Cisco</p> <p>WARR-1YR-LTD-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durée de la garantie: un (1) an Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de deux (2) ans sur le matériel de Cisco</p> <p>WARR-2YR-LTD-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durée de la garantie: deux (2) ans Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de trois (3) ans sur le matériel de Cisco</p> <p>WARR-3YR-LTD-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durée de la garantie: trois (3) ans Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de trois (3) ans sur le matériel de Cisco avec livraison le jour ouvrable suivant</p> <p>WARR-3YR-HW-NBD</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durée de la garantie: trois (3) ans Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange le jour ouvrable suivant. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.

Garantie	Description des droits:
<p>Garantie à vie limitée sur le matériel de Cisco</p> <p>WARR-LTD-LIFE-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: tant et aussi longtemps que l'utilisateur final d'origine détient ou utilise le produit. • En cas de cessation de la fabrication du produit, le soutien dans le cadre de la garantie de Cisco est limité à cinq (5) ans à partir de l'annonce de la cessation de la fabrication (le dernier jour de service, comme fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie à vie limitée étendue de Cisco</p> <p>WARR-ELTD-LIFE-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: tant et aussi longtemps que l'utilisateur final d'origine détient ou utilise le produit. • En cas de cessation de la fabrication du produit, le soutien dans le cadre de la garantie de Cisco est limité à cinq (5) ans à partir de l'annonce de la cessation de la fabrication (le dernier jour de service, comme fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement de matériel: le cas échéant, Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange pour le remplacement en un jour. S'il n'est pas possible de livrer le jour suivant, une pièce de rechange sera livrée le même jour ouvrable si l'ARM est reçue avant l'heure limite d'exécution des commandes de l'entrepôt. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie comprend quatre-vingt-dix (90) jours de soutien du centre d'assistance technique Cisco TAC pendant les heures ouvrables locales, 8 heures par jour, 5 jours par semaine. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de un (1) an sur le matériel pour les produits pour petites entreprises Cisco</p> <p>WARR-1YR-RTF-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: un (1) an • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dès la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. La pièce sera envoyée par voie terrestre avec les frais d'expédition prépayés. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de trois (3) ans sur le matériel pour les produits pour petites entreprises Cisco</p> <p>WARR-3YR-RTF-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: trois (3) ans • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dès la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. La pièce sera envoyée par voie terrestre avec les frais d'expédition prépayés. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.

Garantie	Description des droits:
<p>Garantie limitée de cinq (5) ans sur le matériel pour les produits pour petites entreprises Cisco</p> <p>WARR-5YR-RTF-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: cinq (5) ans • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dès la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. La pièce sera envoyée par voie terrestre avec les frais d'expédition prépayés. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de cinq (5) ans sur le matériel Cisco Small Business Pro</p> <p>WARR-5YR-HW-SBPRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie offerte sur le commutateur Cisco Small Business Pro • Durée de la garantie: cinq (5) ans • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie à vie limitée sur le matériel pour les produits pour petites entreprises Cisco</p> <p>WARR-LIFE-RTF-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de cessation de la fabrication du produit, le soutien dans le cadre de la garantie de Cisco est limité à cinq (5) ans à partir de l'annonce de la cessation de la fabrication (le dernier jour de service, comme fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dès la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. La pièce sera envoyée par voie terrestre avec les frais d'expédition prépayés. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie à vie limitée étendue sur le matériel pour les produits pour petites entreprises Cisco</p> <p>WARR-LIFE-NBD-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: tant et aussi longtemps que l'utilisateur final d'origine détient ou utilise le produit. • En cas de cessation de la fabrication du produit, le soutien dans le cadre de la garantie de Cisco est limité à cinq (5) ans à partir de l'annonce de la cessation de la fabrication (le dernier jour de service, comme fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier un produit de remplacement le jour ouvrable suivant, le cas échéant. Autrement, des efforts commercialement raisonnables seront déployés pour expédier une pièce de rechange dès la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.

Garantie	Description des droits:
<p>Garantie limitée de trois (3) ans sur le matériel Cisco Unified Computing</p> <p>WARR-3YR-HW-90D-SW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La garantie s'applique seulement aux produits Cisco Unified Computing System. • Durée de la garantie sur le matériel: trois (3) ans • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange le jour ouvrable suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Le logiciel, y compris les systèmes d'exploitation et applications des gratuits, est fourni « tel quel », et en aucun cas Cisco ne garantit que le logiciel est exempt d'erreurs ou que le client sera en mesure de l'utiliser sans problème ou interruption. • Les garanties sur les logiciels et le matériel commencent à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de un (1) an sur le matériel et les logiciels de Cisco</p> <p>WARR-1YR-HW-1YR-SW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie sur le matériel: un (1) an • Durée de la garantie sur les logiciels: un (1) an • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les garanties sur les logiciels et le matériel commencent à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de trois (3) ans sur le matériel et les logiciels de Cisco</p> <p>WARR-3YR-HW-1YR-SW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie sur le matériel: un (1) an • Durée de la garantie sur les logiciels: un (1) an • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les garanties sur les logiciels et le matériel commencent à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de cinq (5) ans sur le matériel pour les produits optiques de Cisco</p> <p>WARR-5YRHW-OPTICAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie: cinq (5) ans • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.

Types de garanties abandonnés

Certaines garanties ne sont plus offertes sur les nouveaux produits. Ces garanties seront affichées jusqu'à ce que la garantie sur tous les produits expédiés ait pris fin.

Garantie (abandonnée)	Description des droits:
<p>Garantie limitée de cinq (5) ans sur le matériel et de un (1) an sur les logiciels de Cisco</p> <p>WARR-5YR-HW-1YR-SW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La garantie est offerte sur les produits matériels et logiciels optiques. • Durée de la garantie sur le matériel: cinq (5) ans • Remplacement des supports logiciels: un (1) an • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception du produit défectueux dans les installations de Cisco. • Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de retour pour réparation de un (1) an sur le matériel Cisco</p> <p>WARR-1YR-RFR-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La garantie s'applique uniquement au matériel vidéo, de transport et d'accès de certains fournisseurs de services. • Durée de la garantie: un (1) an • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer ou remplacer le produit défectueux et pour expédier la pièce réparée ou la pièce de rechange dans un délai de trente (30) jours ouvrables. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de retour pour réparation de trois (3) ans sur le matériel Cisco</p> <p>WARR-3YR-RFR-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La garantie s'applique uniquement au matériel vidéo, de transport et d'accès de certains fournisseurs de services. • Durée de la garantie: trois (3) ans • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer ou remplacer le produit défectueux et pour expédier la pièce réparée ou la pièce de rechange dans un délai de trente (30) jours ouvrables. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.
<p>Garantie limitée de retour pour réparation de cinq (5) ans sur le matériel Cisco</p> <p>WARR-5YR-RFR-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La garantie s'applique uniquement au matériel vidéo, de transport et d'accès de certains fournisseurs de services. • Durée de la garantie: cinq (5) ans • Remplacement du matériel: Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer ou remplacer le produit défectueux et pour expédier la pièce réparée ou la pièce de rechange dans un délai de trente (30) jours ouvrables. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • La garantie sur le matériel commence à partir de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de quatre-vingt-dix [90] jours après la date d'expédition initiale par Cisco). • La garantie procure seulement un accès d'invité à Cisco.com.

Q. Comment puis-je savoir quelle garantie s'applique à mon produit?

A. Vous pouvez utiliser notre [Localisateur de garanties](#) pour déterminer quelle garantie Cisco s'applique à un produit ou à une famille de produits en particulier.

Q. Qu'est-ce qui peut invalider ma garantie (événements, activités ou actions)?

A. La non-admissibilité à la garantie Cisco peut se produire lorsque l'équipement est détruit ou mis au rebut, s'il est déterminé qu'il n'est pas authentique, s'il est acheté sur le marché secondaire ou le marché « gris » ou s'il est volé. Pour obtenir des renseignements sur la non-admissibilité, consultez le document de politique actuel sur le [site Web juridique de Cisco](#).

Q. La garantie des produits Cisco est-elle transférable?

A. Non. La garantie des produits Cisco n'est pas transférable. Une garantie est fournie uniquement à l'utilisateur final d'origine de l'équipement.

Pour en savoir plus sur le programme Cisco de contrôle matériel et de renouvellement de licence pour l'équipement d'occasion et de marché secondaire de Cisco, consultez la page du [programme Cisco de contrôle matériel et de renouvellement de licence](#).

Questions concernant les retours de produits

Q. Qu'arrive-t-il lorsqu'une défaillance du matériel est décelée?

A. Lorsque Cisco détermine que votre matériel a subi une défaillance et que vous avez droit à des pièces de rechange, Cisco ou le représentant de Cisco vous remettra une autorisation de retour de matériel (ARM) et vous fournira des renseignements sur l'envoi anticipé de vos pièces de rechange. Avant l'émission d'une ARM, vous devez préciser le numéro de pièce et le numéro de série de chaque pièce à remplacer. Le matériel de remplacement peut être neuf ou comme neuf.

Q. Pourquoi dois-je quand même passer par le processus de dépannage de la garantie Cisco quand je sais quel est le problème avec une pièce en particulier?

A. Lorsqu'une demande de garantie est enregistrée, l'ingénieur qui s'occupe du soutien de la garantie effectue le dépannage pour trouver la pièce défectueuse, qui pourrait être le signe d'un problème plus important. Même s'il peut sembler plus rapide et plus facile d'envoyer une pièce, si la pièce arrive et qu'elle ne règle toujours pas votre problème, cela ne fait que retarder la résolution.

Q. Comment puis-je suivre l'état de mon autorisation de retour de matériel?

A. Si vous avez une demande de garantie ouverte, vous pouvez communiquer avec Cisco en utilisant un de ces [numéros de téléphone](#). Sinon, vous pouvez faire le suivi d'un retour à l'aide du [portail de retours de Cisco](#).

Q. Qu'arrive-t-il si ma période de garantie expire pendant le processus d'ARM?

A. Une demande d'ARM est traitée comme faisant partie de la garantie à condition qu'elle ait été présentée pendant la période de garantie. La demande est considérée comme reçue à partir du moment où Cisco est au courant de la possibilité d'un problème de matériel, même si le centre d'assistance technique de Cisco ne termine pas le processus de dépannage et n'émet l'ARM qu'après l'expiration de la période de garantie.

Q. En tant que client, quelles sont mes responsabilités concernant le retour de pièces dans le cadre d'un remplacement anticipé?

A. Le retour des pièces à Cisco est votre obligation légale. Cisco vous fournit des pièces de rechange par remplacement anticipé, car elles sont nécessaires à l'exercice de vos activités essentielles. Après le remplacement, ces pièces appartiennent à Cisco et sont suivies en conséquence. Dans les dix (10) jours suivant la réception de toute pièce de rechange dans le cadre d'un remplacement anticipé, vous devez retourner la pièce remplacée correspondante à Cisco afin qu'elle puisse être réparée et retournée aux stocks courants de Cisco. Si vous êtes incapable de retourner une pièce remplacée dans un délai de dix (10) jours, vous devez communiquer avec l'équipe de recouvrement des biens de Cisco de votre région. Si vous ne retournez pas une pièce, Cisco pourrait facturer la pièce à votre entreprise au prix courant ou prendre d'autres mesures appropriées.

Région	Adresse courriel
Amérique du Nord	asset-recovery@cisco.com
Asie et Nouvelle-Zélande	asset-recovery-asia@cisco.com
Australie	asset-recovery-aust@cisco.com
Chine	asset-recovery-china@cisco.com
Europe	asset-recovery-emea@cisco.com
Japon	asset-recovery-jp@cisco.com
Amérique latine	asset-recovery-latam@cisco.com

Q. Comment puis-je savoir si Cisco a reçu les pièces que j'ai retournées?

A. Vous pouvez faire le suivi des autorisations de retour de matériel en cours à l'aide du [portail de retours de Cisco](#). Vous pouvez entrer votre numéro d'ARM et vérifier si la pièce a été reçue. Vous pouvez également communiquer avec Cisco pour vérifier l'état d'un retour.

Q. Mes pièces de rechange dans le cadre d'un remplacement anticipé sont-elles neuves?

A. Les pièces de rechange fournies seront neuves ou fonctionnellement équivalentes à des pièces neuves, à la discrétion de Cisco, et Cisco certifie que les pièces sont fonctionnelles au même titre que les pièces neuves. Il s'agit d'une pratique courante de l'industrie. En général, pour les produits récents, Cisco est plus susceptible de fournir des pièces neuves. Cependant, au fur et à mesure que les produits vieillissent, Cisco met sur pied des installations de réparation pour fournir des pièces de rechange.

Q. Quel est le processus d'assurance qualité utilisé par Cisco pour les réparations?

A. Cisco ne répare que les pièces qui peuvent être restaurées à un état fonctionnel équivalent à l'état d'une pièce neuve. Toute pièce qui ne respecte pas cette norme est automatiquement retirée de l'inventaire.

Q. Pourquoi une ARM relative à la garantie Cisco peut-elle prendre plus de temps à parvenir à destination qu'une ARM relative au service?

A. Différents types de garanties Cisco sont assortis de modalités concernant le retour à l'usine ou le remplacement anticipé*. Ceux-ci peuvent avoir des délais différents pour l'expédition du retour au titre de la garantie. Par exemple, un droit de remplacement anticipé de dix (10) JOURS prévoit une expédition au détenteur de la garantie dans les dix (10) jours ouvrables suivant la création de la demande d'ARM par Cisco et avant le retour du produit à Cisco. Les dates de livraison réelles sont basées sur les services locaux.

Les offres de services Cisco fournissent un certain nombre d'options de soutien payantes, lesquelles sont fondées sur le stockage local planifié afin de réduire les délais d'ARM. Votre ARM relative à la garantie est expédiée à partir d'un dépôt centralisé et peut provenir de l'extérieur de votre région selon la disponibilité des stocks, ce qui peut allonger le délai d'expédition et entraîner des retards à l'importation.

* Remarque: Depuis mars 2018, Cisco n'offre plus de garanties du fournisseur de services concernant le retour pour réparation.

Q. Pourquoi la garantie n'est-elle pas suffisante pour prendre en charge le réseau en évolution?

A. Dans les environnements essentiels aux activités, le recours à la garantie n'est pas une pratique commerciale standard ou recommandée. Puisque les clients de Cisco sont passés d'achats de solutions ponctuelles à des solutions architecturales, le rôle du soutien a changé. Le logiciel fournit plus de services sur le réseau, et le soutien nécessaire pour assurer la protection de l'investissement du logiciel est également plus important. Les tactiques de déploiement des services doivent être planifiées et conçues de manière à permettre la croissance et à offrir la souplesse nécessaire pour s'adapter aux nouveaux besoins. Ce type d'approche à l'échelle du système signifie que les clients doivent collaborer plus étroitement avec les experts de Cisco, ce que la garantie ne couvre pas.

Document Cisco EDCS-12888353

Version 1.2




Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

 Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)