

Услуги по поддержке программного обеспечения

Пользователь текущего программного обеспечения без дополнительной оплаты получит доступ к таким возможностям как: а) неограниченная приоритетная техническая поддержка, б) получение второстепенных обновлений программного обеспечения (ПО) с помощью загрузки; г) получение глобального обновления ПО по электронной почте, включая новую лицензию на программное обеспечение. Первая цифра (цифры) глобального обновления ПО указывает на версию, изменение этих цифр указывает на выпуск новой глобальной версии ПО (например, с 13.x до 14.0).

Способ обеспечения службы поддержки

Если пользователь приобрел соглашение о поддержке программного обеспечения в Соединенных Штатах или Канаде, второстепенное обновление программного обеспечения будет доступно для загрузки на веб-сайте Viavi Solutions. При выпуске глобального обновления лицензия на программное обеспечение будет отправлена Viavi Solutions по электронной почте непосредственно конечному пользователю.

Если пользователь приобрел соглашение о поддержке программного обеспечения у дистрибьютора за пределами США, программное обеспечение второстепенных версий будет доступно для загрузки на веб-сайте Viavi Solutions. При выпуске глобального обновления лицензия на программное обеспечение будет отправлена по электронной почте дистрибьютору, и он будет нести ответственность за распространение лицензии среди своих пользователей.

Если вы считаете, что вы должны были получить обновление, но не получили его, обратитесь напрямую в отдел поддержки обновлений ПО Viavi Solutions по адресу maintenance@viavisolutions.com.

Служба поддержки ПО предусматривает только поддержку программных продуктов и программного обеспечения на оборудовании.

Гарантийный период поддержки

Гарантия на оборудование предусматривает продление стандартной гарантии на период действия приобретенного гарантийного соглашения. Полное описание условий и положений гарантии см. в описании по адресу: <http://www.viavisolutions.com/en-us/services-and-support/support/warranty-terms-and-conditions>.

Гарантийное сервисное обслуживание включает в себя гарантийную поддержку оборудования.

Гарантия по окончании поддержки и продаж

Network Instruments предоставляют гарантийное покрытие для оборудования на основе перечисленных выше условий на срок до четырех (4) лет с даты покупки.

Если пользователь выполняет обязательства гарантийного обслуживания в течение полных (4) лет гарантийного срока, ему будет предложено обновить свое устройство в конце периода.

(4) года с приобретением оборудования с существенной скидкой. **

** Существенная скидка предоставляется только на отдельные товары

Гарантийная поддержка nTAP

Viavi Solutions, Inc. («Viavi Solutions») гарантирует отсутствие дефектов материалов и качество изготовления на период всего гарантийного соглашения. Гарантия распространяется на обслуживание в сервис-центре Viavi Solutions West Chester, Пенсильвания, США (если продукт был приобретен в Соединенных Штатах Америки) или в сервис-центре Viavi Solutions London в Великобритании (если продукт был приобретен в Европейском экономическом сообществе). Если продукт был приобретен за пределами этих территорий, свяжитесь с Viavi Solutions для определения Вашего сервисного центра. При наличии неисправностей Viavi Solutions на свое усмотрение (1) без дополнительной платы отремонтирует изделие, используя новые или восстановленные запасные части, или (2) обменяет изделие на новое или собранное из новых или исправных использованных деталей, которые по меньшей мере функционально эквивалентны оригинальному продукту. В случае замены неисправного оборудования на новое, продолжительность гарантийного периода исчисляется с момента первичной покупки или составляет 60 дней - в зависимости от того, что обеспечит более длительный гарантийный срок. При обмене оборудования или его частей любой заменяемый элемент становится вашей собственностью, а замененный элемент становится собственностью Viavi Solutions.

Исполнение гарантийных обязательств

Для получения гарантийного обслуживания обратитесь в отдел технической поддержки Viavi Solutions для приема и обработки запроса на обслуживание. Если проблемы не могут быть решены удаленно, будет выдан номер разрешения на возврат товара (Return Merchandise Authorization или RMA). Покупатель обязуется осуществить за возврат оборудования в Viavi Solutions за своей счет, номер RMA при этом должен быть указан на внешней стороне транспортной упаковки, надпись должна быть хорошо читаемой. Viavi Solutions имеет право отказать в приеме оборудования без четко обозначенного номера RMA. Затраты на возврат отремонтированного/замененного продукта Viavi Solutions берет на себя. ПРИМЕЧАНИЕ: восстановление данных не входит в гарантийное обслуживание, и Viavi Solutions не несет ответственности за данные, которые могут быть потеряны или повреждены при транспортировке или ремонте. Рекомендуется сделать резервную копию всех имеющихся данных или отчетов, которые вы хотите сохранить, перед отправкой отправки RMA в Viavi Solutions.

Исключения и ограничения

Гарантия не распространяется на случаи: (а) ущерба, причиненного в результате несчастного случая, ненадлежащего использования, нарушения правил эксплуатации или любого повреждения вызванного использованием продуктов сторонних производителей или причиненного стороннему оборудованию; б) ущерба, вызванного обслуживанием (включая обновление и расширения), выполненным любым неавторизованным поставщиком услуг Viavi Solutions; (с) изменения устройства или детали оборудования без письменного разрешения Viavi Solutions; или (d) удаления или повреждения читаемости серийного номера на оборудовании. Стороннее программное обеспечение, распространяемое как компонент продукта бренда Viavi Solutions (включая, но не ограничиваясь, системным программным обеспечением), не подпадает под данную гарантию. Обратитесь к лицензионному соглашению на программное обеспечение Viavi Solutions для получения информации о техническом обслуживании программного обеспечения.

nTAP не предоставляет информацию о дате окончания поддержки и продаж.