



<<Service Availability: Heavyweight and Oversized Product>>

Disponibilité des services : Produit lourd et volumineux

Q. Comment la société Cisco livrera-t-elle un produit RMA (autorisation de retour d'article) lourd ou volumineux couvert par un contrat de service?

R. Cisco propose un grand choix de niveaux de service pour le remplacement de matériel défaillant couvert par un contrat d'assistance. Pour les services qui incluent le remplacement avancé, Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour atteindre les niveaux de service. De tels services sont soumis à des restrictions liées à l'emplacement géographique, au poids, à la taille et au dépôt, à l'emplacement du client et à la méthode de livraison.

Q. Quels sont des exemples de la manière dont un produit lourd ou volumineux pourrait avoir des conséquences sur la prestation de service?

R. Des exigences spéciales peuvent être nécessaires pour livrer, entreposer ou effectuer l'installation de matériel lourd et volumineux, notamment :

- de plus grands fourgons, camions ou avions;
- plusieurs personnes pour la manipulation;
- de plus grandes portes de quai ou l'absence de quai de chargement;
- un équipement de gestion du matériel ou autre;
- l'accès à des vols autres que commerciaux ou à des avions cargo.

Q. Comment savoir si mon matériel est soumis à ces exigences particulières?

R. Les clients peuvent vérifier la disponibilité en accédant aux éléments suivants :

- Matrice de disponibilité des services de Cisco : <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

- Liste des services non couverts :

http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Services_Not_Covered.pdf