

Información sobre la garantía del hardware de Cisco



Contents

Preguntas generales sobre la garantía	3
Preguntas sobre devoluciones de productos	6
Tipos de garantía retirados	16

Consulte estas preguntas frecuentes para obtener información sobre la cobertura y las políticas de la garantía. Para encontrar la garantía específica que se aplica a su producto, visite el [Buscador de garantías](#) de Cisco.

En esta página se proporcionan respuestas a muchas preguntas frecuentes sobre las garantías de nuestros productos y las políticas de autorización de devolución de materiales (RMA, Return Materials Authorization).

Preguntas generales sobre la garantía

Q 1: ¿Cuál es la función de la garantía de Cisco?

A. La garantía es una declaración de calidad del producto con una oferta de reemplazo para corregir defectos de fabricación. Allí no se abordan problemas relacionados con las necesidades de soporte operativo de dispositivos o sistemas. La garantía estándar de 90 días de Cisco suele cubrir un tiempo suficiente para descubrir defectos de fabricación que no se encuentran durante los sólidos procesos de control de calidad; sin embargo, algunos productos tienen períodos de garantía más largos.

Q 2: ¿Qué se incluye en la garantía de Cisco?

A. En las garantías de hardware se establece una responsabilidad limitada para que Cisco o su representante designado reparen o reemplacen los defectos de fabricación en los productos de Cisco. Por lo general, estas garantías están limitadas tanto en la duración como en el soporte que ofrecen. Normalmente, las garantías no incluyen el soporte del Cisco Technical Assistance Center (TAC), las actualizaciones de software ni ninguno de los beneficios adicionales obtenidos en virtud de un contrato de servicio de soporte. Es responsabilidad de Cisco o del representante designado de Cisco reparar o reemplazar el producto Cisco dentro del plazo identificado en el documento de garantía del producto. En una tarjeta o un acuerdo de licencia que acompaña al producto Cisco adquirido originalmente, encontrará un enlace a nuestra página de [Garantía](#). Cisco se reserva el derecho a reembolsar el precio de compra como solución exclusiva de la garantía.

A continuación se detallan los elementos cubiertos por la garantía de Cisco:

- **Hardware:** esto garantiza que el hardware estará libre de defectos de materiales y mano de obra en condiciones de uso normal, o que Cisco o el representante designado de Cisco lo reemplazará mediante el uso de equipos nuevos o reacondicionados, sujeto a restricciones legales locales.
- **Software:** en las [Condiciones generales](#) de Cisco, se garantiza que el software cumple generalmente con las especificaciones publicadas para el producto. El software se proporciona en el estado en que se encuentra y en ningún caso Cisco garantiza que el software esté libre de errores o que el cliente podrá utilizarlo sin problemas ni interrupciones. La garantía no incluye actualizaciones de software.

Nota: Algunas entidades comerciales de productos de Cisco han publicado políticas de actualización de software. Por ejemplo, los Catalyst switches están cubiertos por los boletines de productos del sistema operativo Cisco Catalyst. Los enlaces a estos boletines se encuentran en la página de garantía principal. Estas políticas de software no forman parte de la Garantía de Cisco y están sujetas a cambios sin previo aviso.

Q 3: ¿Cómo se calcula la fecha de finalización de la garantía?

A. Cisco comienza el cálculo de la fecha de su garantía a partir de la fecha de envío del proceso de fabricación de Cisco (Fecha de envío). Agregamos un “Margen de tiempo de distribución” de 90 días para cubrir las demoras causadas por el tránsito y el almacenamiento por parte de nuestros partners. Los 90 días se agregan al plazo de la garantía de Cisco para crear la fecha de finalización de la garantía (WED, Warranty End Date) registrada en nuestra base instalada.

Q 4: ¿Cómo reemplaza Cisco los productos defectuosos?

A. Cisco reemplaza un producto a través de dos procesos principales: (1) reemplazo anticipado y (2) devolución a fábrica.

1. Cisco o un Cisco partner autorizado envían las piezas de reemplazo anticipado a cambio de la pieza defectuosa. Cuando el cliente recibe la pieza de reemplazo, debe devolver la pieza defectuosa a Cisco en un plazo máximo de 10 días para cerrar el proceso de RMA. Si no se devuelve la pieza defectuosa exacta (número de serie correspondiente), Cisco cobrará la pieza de reemplazo.
2. La devolución a fábrica es un proceso en el que una pieza defectuosa se devuelve al fabricante o a una dirección de recolección de Cisco una vez que se emite un número de autorización de devolución de materiales (RMA). Se envía por correo una pieza nueva o reacondicionada a la dirección registrada del cliente.

Q 5: ¿Existen diferentes tipos de reemplazo anticipado?

A. Sí. Cisco tiene varios tipos de garantía de reemplazo anticipado. El más común es nuestro reemplazo anticipado estándar de 10 días en el que, después de la validación de una solicitud de RMA de garantía, Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos comercialmente razonables para enviar un reemplazo en un plazo máximo de 10 días hábiles (laborables).

Tenemos algunas garantías del tipo Reemplazo anticipado mejorado. Cuando esté disponible*, Cisco hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para enviar un reemplazo para la entrega del siguiente día hábil, siempre que Cisco haya hecho la determinación sobre la falla de hardware antes de las 15:00 h, hora del depósito local. Si se realiza una solicitud después de las 15:00 h, hora del depósito local, Cisco enviará el reemplazo anticipado el siguiente día hábil (laborable) mediante un servicio exprés disponible comercialmente. Los tiempos de entrega reales variarán según la ubicación del cliente. Es posible que se apliquen impuestos y aranceles que correrán a cargo del destinatario de la pieza de reemplazo.

* **Nota sobre disponibilidad:** el reemplazo anticipado mejorado solo está disponible en las siguientes ubicaciones si Cisco determina que tiene servicios comercialmente razonables del depósito para garantías del país: Estados Unidos, Canadá, países de la Unión Europea (UE), Australia, Nueva Zelanda. Los envíos que califican se realizarán desde el depósito del país o regional más cercano a la dirección registrada con existencias de reemplazo adecuadas.

Si la entrega al siguiente día hábil no está disponible en las ubicaciones cubiertas o fuera de las ubicaciones cubiertas enumeradas anteriormente, el reemplazo anticipado mejorado de Cisco se realizará de manera predeterminada el siguiente día hábil de Cisco.

Q 6: Administración de las piezas de reemplazo en garantía

A. Cuando se envía una pieza de reemplazo desde el depósito de Cisco, se asigna una garantía temporal de 30 días. El plazo restante de la garantía se transfiere a la pieza de reemplazo cuando Cisco recibe la pieza defectuosa original en nuestra oficina de Recuperación de activos. Si no devuelve la pieza defectuosa dentro de ese plazo de 30 días, la garantía temporal de la pieza de reemplazo caducará y es posible que se le cobre por la pieza original no devuelta.

Q 7: ¿Qué es la devolución a fábrica?

A. La devolución a fábrica (RTF, Return to Factory) es un proceso de garantía estándar del sector en el que un producto debe devolverse al fabricante después de que se haya emitido un número de RMA de autorización. Se envía un producto de reemplazo una vez que se devuelve y acepta el producto defectuoso.

Q 8: ¿Adónde envía Cisco el producto de reemplazo?

A. Cisco envía el reemplazo en garantía a la dirección original de compra. No permitimos la modificación de la dirección asignada originalmente. Los envíos flexibles forman parte de nuestras ofertas de Servicios.

Q 9: ¿Cómo se admite la garantía?

A. Cisco ofrece depósitos a nivel regional o nacional en muchas ubicaciones para cumplir con la entrega de reemplazos en virtud de la garantía. En general, la mayoría de las piezas en garantía se envían desde un depósito en el país. Sin embargo, según la disponibilidad de las piezas, es posible que se envíen desde un depósito fuera del país. Es posible que se apliquen impuestos y aranceles que correrán a cargo del destinatario de la pieza de reemplazo.

Q 10: ¿Cómo sé qué garantía se aplica a mi producto?

A. Puede utilizar nuestro [Buscador de garantías](#) para determinar qué garantía de Cisco se aplica a un producto o familia de productos específicos. Las URL de las versiones en inglés y francés canadiense se proporcionan en la página de garantía y a través de la herramienta [Buscador de garantías](#).

Q 11: ¿Qué acontecimientos, actividades o acciones invalidan mi garantía?

A. La cobertura de la garantía o los servicios de Cisco finaliza si se revende un producto, si se destruye o desecha un equipo, si se determina que el artículo en cuestión no es original, si se compra en el mercado secundario o “gris” o si es robado. Para obtener más información sobre la falta de derechos, consulte el documento actual de la [Política de ausencia de derechos de Cisco](#) en el [sitio web legal de Cisco](#).

Q 12: ¿La garantía de los productos Cisco es transferible?

A. No . La garantía de los productos Cisco se proporciona únicamente al usuario final original del equipo y no se puede transferir.

Para obtener más información sobre el Programa de inspección de hardware y licencias de software de Cisco para equipos usados y del mercado secundario de Cisco, visite la página del [Programa de inspección de hardware y licencias de software de Cisco](#).

[Política de restablecimiento de soporte](#)

Preguntas sobre devoluciones de productos

Q 13: ¿Qué sucede cuando se identifica una falla de hardware?

A. Después de que Cisco determina que usted tuvo una falla de hardware y tiene derecho a las piezas de reemplazo, Cisco o su representante le emitirán una RMA y le proporcionarán información sobre el envío anticipado de piezas de reemplazo. Antes de emitir una RMA, debe especificar el número de pieza y el número de serie de cada pieza que se reemplazará. El hardware de reemplazo puede ser nuevo o como nuevo.

Q 14: ¿Por qué tengo que pasar por el proceso de solución de problemas de garantía de Cisco si sé cuál es el problema con una pieza en particular?

A. R: Cuando se registra una solicitud de garantía, el ingeniero de soporte de garantía soluciona el problema para identificar la pieza defectuosa, que puede ser un síntoma de un problema mayor. Si bien puede parecer más rápido y más fácil enviar una pieza, si la pieza le llega y sigue experimentando problemas, esto solo retrasa la resolución.

Q 15: ¿Cómo puedo hacer un seguimiento del estado de mi RMA?

A. Si tiene una solicitud de garantía abierta, puede comunicarse con Cisco a través de los [números de contacto](#). También puede hacer un seguimiento de su devolución en el [Portal de devoluciones de Cisco](#).

Q 16: ¿A dónde se envía la RMA en garantía?

A. Una RMA en garantía se envía a la misma dirección a la que enviamos la pieza original. Cisco no permite la modificación de la dirección original en los envíos de RMA solo en garantía.

Q 17: ¿Cómo envía Cisco los reemplazos en garantía?

A. R: Todos los reemplazos en garantía se enviarán como Entregados en el lugar (DAP, Delivered At Place) (Incoterms 2020), sin incluir aranceles, impuestos ni tarifas de importación, cuando corresponda. Todos los reemplazos se enviarán mediante el transportista preferido de Cisco, con el flete prepagado por Cisco.

Q 18: ¿Qué sucede si el período de garantía vence durante el proceso de RMA?

A. Una solicitud de RMA se considera en garantía si se inició durante el período de garantía. La solicitud se considera iniciada después de que se contacta a Cisco con respecto al posible problema de hardware, incluso si Cisco TAC no completa el proceso de solución de problemas ni emite la RMA hasta después de que venza el período de garantía.

Q 19: ¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente con respecto a la devolución de piezas en virtud del reemplazo anticipado?

A. La política de RMA de Cisco se encuentra [aquí](#). La devolución de las piezas a Cisco es su obligación legal. Cisco le adelanta las piezas de reemplazo porque sabemos que estas piezas son necesarias para las actividades de su misión crítica. Después del reemplazo, estas piezas pertenecen a Cisco y se les realiza un seguimiento según corresponda. Dentro de los 10 días posteriores a la recepción de cualquier pieza de reemplazo anticipado, usted debe devolver a Cisco la pieza reemplazada correspondiente para que esta pueda repararse y volver al inventario de trabajo de Cisco. Si no puede devolver una pieza reemplazada en un plazo máximo de 10 días, debe comunicarse con el equipo de recuperación de activos de Cisco de su región. Si no devuelve las piezas, es posible que Cisco facture a su empresa dichas piezas al precio de lista o que tome otras medidas correspondientes.

Region (Región)	Dirección de correo electrónico
América del Norte	asset-recovery@cisco.com
Asia y Nueva Zelanda	asset-recovery-asia@cisco.com
Australia	asset-recovery-aust@cisco.com
China	asset-recovery-china@cisco.com
Europa	asset-recovery-emea@cisco.com
Japón	asset-recovery-jp@cisco.com
América Latina	asset-recovery-latam@cisco.com

Q 20: ¿Cómo sé si Cisco recibió las piezas que devolví?

A. Se puede realizar un seguimiento de las autorizaciones de devolución de materiales en proceso a través del [Portal de devoluciones de Cisco](#). Puede ingresar su número de RMA y verificar si se recibió la pieza. Puede comunicarse con Cisco para verificar el estado de una devolución.

Q 21: ¿Las piezas de reemplazo anticipado son nuevas?

A. Las piezas de reemplazo que se le proporcionarán serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas, a criterio de Cisco; y Cisco certifica las piezas como funcionales al mismo nivel que las nuevas. Se trata de una práctica estándar de la industria. En general, para los productos más nuevos, es más probable que Cisco proporcione piezas nuevas. No obstante, a medida que aumenta el tiempo que los productos llevan en el mercado, Cisco establece centros de reparación para proporcionar piezas de reemplazo.

Q 22: ¿Qué proceso de calidad utiliza Cisco para las reparaciones?

A. Cisco repara solo aquellas piezas que se pueden restaurar a un estado funcionalmente equivalente a piezas nuevas. Los cambios de ingeniería correspondientes se aplican como parte del proceso de renovación. Las piezas de reemplazo que no cumplen con los estándares actuales se eliminan automáticamente del inventario.

Q 23: ¿Por qué las RMA en garantía de Cisco tardan más en llegar que una RMA de servicio?

A. Hay disponibles diferentes tipos de garantías de Cisco con condiciones de derecho de reemplazo anticipado (A/R, Advance Replacement)* o devolución a fábrica (RTF, Return To Factory). Estos tipos de garantías pueden tener diferentes plazos para el envío de la devolución en garantía; por ejemplo, si se tiene derecho de A/R de 10 DÍAS, el producto de reemplazo se envía al titular de la garantía en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la creación del reclamo de RMA por parte de Cisco y antes de la devolución del producto a Cisco. Los productos en garantía se envían desde depósitos regionales o nacionales según la disponibilidad de existencias. Las fechas de entrega reales se basan en los servicios de entrega locales.

La RMA en garantía se envía desde un depósito centralizado y puede ser desde fuera de su región local según la disponibilidad de existencias, lo que agrega tiempo de envío y posibles demoras en la importación.

En las ofertas de Contratos de Servicios de Cisco, se brindan opciones de RMA (objetivos de nivel de servicio) de soporte pagado en función del inventario del depósito local planificado para minimizar la demora de las RMA.

* **Nota:** A partir de marzo de 2018, Cisco ya no ofrece garantías del proveedor de servicios de devolución para reparación (RFR, Return For Repair). Las garantías de RFR existentes se procesarán como intercambios con devolución a fábrica.

Q 24: ¿Cómo recibo soporte de la garantía?

A. El soporte de la garantía varía según el producto y la división geográfica. Responda las siguientes preguntas y utilice las cuadrículas a continuación para saber de qué manera se respalda su garantía.

- ¿Cuál es el tipo de garantía de su producto? (La garantía limitada mejorada de por vida [ELLW, Enhanced Limited Lifetime Warranty], el Unified Computing System [UCS] y las pequeñas empresas son excepciones).
- ¿En qué país se compró el equipo? Punto de venta (POS, point of sale)

- ¿A quién le compró el producto? ¿A Cisco? ¿A un partner?

Tipo de garantía	Todas las garantías, excepto las garantías de productos de reemplazo anticipado mejorado, UCS y pequeñas empresas	
Punto de venta (POS)	Comprado a Cisco	Comprado al partner
EE. UU./CANADÁ/AUSTRALIA/NUEVA ZELANDA	Soporte de autorización de devolución de materiales (RMA) de Cisco No hay soporte del Technical Assistance Center (TAC)	Soporte de RMA de Cisco o un partner No hay soporte del TAC
RESTO DEL MUNDO	Soporte de RMA de Cisco No hay soporte del TAC	Solo soporte de RMA de un partner No hay soporte del TAC Cisco solo intentará brindar soporte si el Punto de venta (partner) cesó su actividad.

Tipo de garantía	Garantías de productos de reemplazo anticipado mejorado	
Punto de venta (POS)	Comprado a Cisco	Comprado al partner
EE. UU./CANADÁ/AUSTRALIA/NUEVA ZELANDA	Soporte de RMA y del TAC de 90 días de Cisco	Soporte de RMA y del TAC de 90 días de Cisco
RESTO DEL MUNDO	Soporte de RMA y del TAC de 90 días de Cisco	Soporte de RMA y del TAC de 90 días de Cisco

Tipo de garantía	Garantías de productos de UCS	
Punto de venta (POS)	Comprado a Cisco	Comprado al partner
EE. UU./CANADÁ/AUSTRALIA/NUEVA ZELANDA	Soporte de RMA de Cisco No hay soporte del TAC	Soporte de RMA de Cisco No hay soporte del TAC
RESTO DEL MUNDO	Soporte de RMA de Cisco No hay soporte del TAC	Soporte de RMA de Cisco No hay soporte del TAC

Tipo de garantía	Garantías de productos para PEQUEÑAS EMPRESAS	
Punto de venta (POS)	Comprado a Cisco	Comprado al partner
EE. UU./CANADÁ/AUSTRALIA/NUEVA ZELANDA	Soporte de RMA y del TAC por un año del Centro de soporte técnico de Cisco Small Business	Soporte de RMA y del TAC por un año del Centro de soporte técnico de Cisco Small Business
RESTO DEL MUNDO	Soporte de RMA y del TAC por un año del Centro de soporte técnico de Cisco Small Business	Soporte de RMA y del TAC por un año del Centro de soporte técnico de Cisco Small Business

Q 25: ¿Qué tipos de garantías están disponibles para los productos de Cisco?

A. R: Los productos de Cisco actualmente vienen con una de las siguientes garantías:

Garantía	Descripciones de derechos
<p>WARR-90-DAY-LTD-HW WARR-DEFAULT-90DAY</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 90 días • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
<p>WARR-90-DAY-SW-TS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 90 días • En la garantía, se establece que el software cumple sustancialmente con las especificaciones publicadas. • El software se proporciona en el estado en que se encuentra y, en ningún caso, Cisco garantiza que el software esté libre de errores o que el cliente pueda utilizarlo sin problemas ni interrupciones. • La garantía del software comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, comienza, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • En el acuerdo de licencia de usuario final, se otorga al cliente una licencia no exclusiva e intransferible para utilizar el software y la documentación para fines comerciales internos del cliente por los cuales el cliente pagó las tarifas de licencia requeridas. • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
<p>WARR-1YR-LTD-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 1 año • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
<p>WARR-2YR-LTD-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 2 años • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco).

Garantía	Descripciones de derechos
	<ul style="list-style-type: none"> • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-3YR-LTD-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 3 años • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-3YR-HW-NBD	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 3 años • Reemplazo anticipado mejorado: cuando esté disponible*, Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para el reemplazo al día siguiente. Se enviará un reemplazo el mismo día hábil si la RMA se recibe antes de la hora límite del depósito de abastecimiento o el siguiente día hábil si se recibe después de la hora límite. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. Cuando el reemplazo anticipado mejorado no esté disponible, Cisco enviará el producto el siguiente día hábil de Cisco a través de los servicios de entrega disponibles comercialmente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-Ltd-LIFE-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: siempre y cuando el usuario final original siga siendo propietario o utilice el producto. • En caso de que se dejara de fabricar el producto, el soporte de la garantía de Cisco se limita a 5 años a partir de la fecha del anuncio del cese de fabricación (la Última fecha de servicio [LDoS], establecida según el proceso de fin de vida útil de Cisco). • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.

Garantía	Descripciones de derechos
WARR-ELTD-LIFE-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: siempre y cuando el usuario final original siga siendo propietario o utilice el producto. • En caso de que se dejara de fabricar el producto, el soporte de la garantía de Cisco se limita a 5 años a partir de la fecha del anuncio del cese de fabricación (la Última fecha de servicio [LDoS], establecida según el proceso de fin de vida útil de Cisco). • Reemplazo anticipado mejorado: cuando esté disponible*, Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo al día siguiente. Se enviará un reemplazo el mismo día hábil si la RMA se recibe antes de la hora límite del depósito de abastecimiento o el siguiente día hábil si se recibe después de la hora límite. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. Cuando el reemplazo anticipado mejorado no esté disponible, Cisco enviará el producto el siguiente día hábil de Cisco a través de los servicios de entrega disponibles comercialmente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía incluye 90 días de soporte del Cisco Technical Assistance Center (TAC) durante el horario comercial local, 8 horas al día, 5 días a la semana. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-CS-1YR-LTD	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 1 año • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo a la dirección registrada del cliente el siguiente día hábil a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-CS-5YR-LTD	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 1 año • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo a la dirección registrada del cliente el siguiente día hábil a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.

Garantía	Descripciones de derechos
WARR-CS-LIFE-LTD	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: siempre y cuando el usuario final original siga siendo propietario o utilice el producto. • En caso de que se dejara de fabricar el producto, el soporte de la garantía de Cisco se limita a 5 años a partir de la fecha del anuncio del cese de fabricación (la Última fecha de servicio [LDoS], establecida según el proceso de fin de vida útil de Cisco). • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo a la dirección registrada del cliente el siguiente día hábil a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-CW-1YR-LTD	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 1 año • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-CW-LIFE-LTD	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: siempre y cuando el usuario final original siga siendo propietario o utilice el producto. • En caso de que se dejara de fabricar el producto, el soporte de la garantía de Cisco se limita a 5 años a partir de la fecha del anuncio del cese de fabricación (la Última fecha de servicio [LDoS], establecida según el proceso de fin de vida útil de Cisco). • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-5YR-HW-SBPRO	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 5 años • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de RMA. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco).

Garantía	Descripciones de derechos
	<ul style="list-style-type: none"> • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
CWARR-1YR-RTF-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 1 año • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para la entrega cuando se haya recibido el producto defectuoso en la oficina de Cisco. La pieza se entregará mediante el envío terrestre con gastos de envío prepagados. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-3YR-RTF-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 3 años • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para la entrega cuando se haya recibido el producto defectuoso en la oficina de Cisco. La pieza se entregará mediante el envío terrestre con gastos de envío prepagados. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-5YR-RTF-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 5 años • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para la entrega cuando se haya recibido el producto defectuoso en la oficina de Cisco. La pieza se entregará mediante el envío terrestre con gastos de envío prepagados. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-LIFE-RTF-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: siempre y cuando el usuario final original siga siendo propietario o utilice el producto. • En caso de que se dejara de fabricar el producto, el soporte de la garantía de Cisco se limita a 5 años a partir de la fecha del anuncio del cese de fabricación (la Última fecha de servicio [LDoS], establecida según el proceso de fin de vida útil de Cisco). • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para la entrega cuando se haya recibido el producto defectuoso en la oficina de Cisco. La pieza se entregará mediante el envío terrestre con gastos de envío prepagados. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.

Garantía	Descripciones de derechos
WARR-LIFE-NBD-HW	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: siempre y cuando el usuario final original siga siendo propietario o utilice el producto. • En caso de que se dejara de fabricar el producto, el soporte de la garantía de Cisco se limita a 5 años a partir de la fecha del anuncio del cese de fabricación (la Última fecha de servicio [LDoS], establecida según el proceso de fin de vida útil de Cisco). • Reemplazo anticipado mejorado: cuando esté disponible*, Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo al día siguiente. Se enviará un reemplazo el mismo día hábil si la RMA se recibe antes de la hora límite del depósito de abastecimiento o el siguiente día hábil si se recibe después de la hora límite. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. Cuando el reemplazo anticipado mejorado no esté disponible, Cisco enviará el producto el siguiente día hábil de Cisco a través de los servicios de entrega disponibles comercialmente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-3YR-HW-90D-SW	<ul style="list-style-type: none"> • La garantía se aplica solo a los productos del Cisco Unified Computing System. • Duración de la garantía del hardware: 3 años • Reemplazo anticipado mejorado: cuando esté disponible*, Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo al día siguiente. Se enviará un reemplazo el mismo día hábil si la RMA se recibe antes de la hora límite del depósito de abastecimiento o el siguiente día hábil si se recibe después de la hora límite. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. Cuando el reemplazo anticipado mejorado no esté disponible, Cisco enviará el producto el siguiente día hábil de Cisco a través de los servicios de entrega disponibles comercialmente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • El software, incluidos los sistemas operativos de software gratuito y las aplicaciones, se proporcionan en el estado en que se encuentran y, en ningún caso, Cisco garantiza que el software esté libre de errores o que el cliente pueda utilizarlo sin problemas o interrupciones. • Las garantías del hardware y del software comienzan a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
WARR-5YR-RTF-OPTICAL	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía: 5 años • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para la entrega en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la recepción del producto defectuoso en la oficina de Cisco. Los tiempos de entrega reales de productos de reemplazo pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.

Q 26: ¿Por qué la garantía no es suficiente para admitir la red en evolución?

A. La garantía cubre el reemplazo de las piezas de fabricación defectuosas. En entornos críticos para la empresa, depender de la garantía no es una práctica comercial estándar ni aconsejable. Dado que los clientes de Cisco están realizando la transición de decisiones de compra basadas en productos específicos a decisiones de compra basadas en la arquitectura, el rol del soporte está cambiando. El software proporciona más servicios a través de la red y el nivel de soporte necesario para garantizar que la inversión en software esté protegida también es mayor. Las tácticas de implementación de servicios deben planificarse y diseñarse para que puedan escalar y proporcionar la flexibilidad requerida para adaptarse a las nuevas necesidades. Este enfoque de todo el sistema significa que los clientes deben interactuar más de cerca con los expertos de Cisco, y en la garantía no se incluye eso.

Tipos de garantía retirados

Hay ciertas garantías que ya no se ofrecen para productos nuevos. Estas garantías se mantendrán publicadas hasta que todos los productos enviados hayan completado su período de garantía.

Garantía (retirada)	Descripciones de derechos
Garantía de hardware limitada por un año con devolución para reparación (RFR) de Cisco WARR-1YR-RFR-HW	<ul style="list-style-type: none">• La garantía se aplica únicamente a hardware de video, transporte y acceso de proveedores de servicios seleccionados.• Duración de la garantía: 1 año• Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para reparar o reemplazar el producto defectuoso y enviar la pieza reparada o reemplazada para su entrega en un plazo máximo de 30 días hábiles. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente.• No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales.• La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco).• La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
Garantía de hardware limitada por tres años con devolución para reparación (RFR) de Cisco WARR-3YR-RFR-HW	<ul style="list-style-type: none">• La garantía se aplica únicamente a hardware de video, transporte y acceso de proveedores de servicios seleccionados.• Duración de la garantía: 3 años• Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para reparar o reemplazar el producto defectuoso y enviar la pieza reparada o reemplazada para su entrega en un plazo máximo de 30 días hábiles. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente.• No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales.• La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco).• La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.

Garantía (retirada)	Descripciones de derechos
<p>Garantía de hardware limitada por cinco años con devolución para reparación (RFR) de Cisco</p> <p>WARR-5YR-RFR-HW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La garantía se aplica únicamente a hardware de video, transporte y acceso de proveedores de servicios seleccionados. • Duración de la garantía: 5 años • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para reparar o reemplazar el producto defectuoso y enviar la pieza reparada o reemplazada para su entrega en un plazo máximo de 30 días hábiles. Los tiempos de entrega reales pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
<p>Garantía de software limitada por un año y garantía de hardware limitada por un año de Cisco</p> <p>WARR-1YR-HW-1YR-SW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la garantía de hardware: 1 año • Duración de la garantía de software: 1 año • Reemplazo del hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para su entrega en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la recepción del producto defectuoso en la oficina de Cisco. Los tiempos de entrega reales de productos de reemplazo pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • Las garantías del hardware y del software comienzan a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.
<p>Garantía de hardware limitada por cinco años y garantía de software limitada por un año de Cisco</p> <p>WARR-5YR-HW-1YR-SW</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La garantía está disponible en productos de hardware y software ópticos. • Duración de la garantía de hardware: 5 años • Reemplazo promedio de software: 1 año • Reemplazo de hardware: Cisco o su centro de servicios harán todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables para enviar una pieza de reemplazo para su entrega en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la recepción del producto defectuoso en la oficina de Cisco. Los tiempos de entrega reales de productos de reemplazo pueden variar según la ubicación del cliente. • No se incluyen los impuestos ni las tarifas de los envíos que cruzan las fronteras nacionales. • La garantía del hardware comienza a partir de la fecha de envío al cliente (y, en caso de reventa por parte de un reseller de Cisco, como máximo, 90 días después del envío original por parte de Cisco). • La garantía solo permite el acceso de invitados a Cisco.com.