

Informacje o usługach gwarancyjnych Extreme Networks

Wprowadzenie: W niniejszym dokumencie podsumowano informacje o gwarancjach produktowych udzielanych przez Extreme. W poniższej tabeli umieszczono podstawowe informacje o gwarancji dla różnych rodzin produktów. W celu uzyskania informacji o warunkach gwarancji dla konkretnego SKU produktu, prosimy skorzystać z narzędzia [Extreme Warranty Finder](#). W przypadku różnic w warunkach gwarancji pomiędzy poniższą tabelą a informacjami zawartymi w Warranty Finder, zastosowanie mają warunki określone w narzędziu Warranty Finder.

Polityka gwarancyjna na produkty Extreme jest dostępna na stronie internetowej: [Extreme Policies and Warranties](#).

Usługi wsparcia GTAC: Świadczenie usług gwarancyjnych w ramach Extreme GTAC dotyczy wyłącznie wsparcia w rozwiązywaniu problemów z produktami działającymi niezgodnie z opublikowaną Dokumentacją, oraz wad sprzętu

i oprogramowania. Aby uzyskać priorytetowe wsparcie z GTAC obejmujące dostęp 24x7x365, rozwiązywanie problemów, pomoc w konfiguracji, dostosowaniu, implementacji lub inne bardziej rozszerzone wsparcie, posiadany produkt musi być objęty aktywną umową serwisową ExtremeWorks. Szczegółowe wyjaśnienie różnic pomiędzy usługami świadczonymi przez GTAC w ramach gwarancji, a tymi dostępnymi wraz z umową serwisową jest dostępne na stronie: [Extreme's Maintenance Services](#).

Freemium Content: Dla klientów, którzy nie posiadają ważnej gwarancji ani umowy serwisowej, dostępne są darmowe rozwiązania usług wsparcia - [społeczność HUB](#) oraz [baza wiedzy](#). Dzięki tym dwóm opcjom klienci korzystający z takich produktów i rozwiązań Extreme Networks mogą samodzielnie wyszukiwać porad technicznych i wsparcia

Podsumowanie usług gwarancyjnych Extreme

Przełączniki dla centrów danych						
Rodzina produktów	Okres gwarancji sprzętowej ⁸	Wymiana sprzętu ^{6,7}	Wsparcie techniczne ^{1,2,8}	Nowe wersje systemu operacyjnego ^{4,8}	Porta ^{5,8}	Nazwa usługi gwarancyjnej
SLX, MLX, VDX, CER	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Moduły optyczne	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
BD8K, BDX	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
BFO, BNA, NVA	NIE DOTYCZY	NIE DOTYCZY	90 dni	90 dni	90 dni	Software Warranty
9920 NPB	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Przełączniki kampusowe						
Rodzina produktów	Okres gwarancji sprzętowej ⁸	Wymiana sprzętu ^{6,7}	Wsparcie techniczne ^{1,2,8}	Nowe wersje systemu operacyjnego ^{4,8}	Porta ^{5,8}	Nazwa usługi gwarancyjnej
8000 Series	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
7000 Series	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnie aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
5000 Series	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnie aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
VSP7400, VSP4900, X695, X465, X435, V400, V300, sprzedane po 1.10.2020	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnie aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
VSP 8600, 8400	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
X460-G2, X450-G2, X440-G2, X620	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnie aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty With Advanced Hardware Replacement- 2
VSP7400, 4900 (10G) sprzedane przed 1.10.2020	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
ERS 5900, 4900, 4800, 3600, 3500	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnie aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty With Advanced Hardware Replacement- 2
VSP 8200, 7200, 4800, 4400	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnie aktualizacje ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty With Advanced Hardware Replacement
VSP 4900 (z wyłączeniem 10G) sprzedane przed 1.10.2020	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnie aktualizacje ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty with Express Advanced Hardware Replacement
X465, X435 sprzedane przed 1.10.2020	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnie aktualizacje ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty With Advanced Hardware Replacement
V300, V400 sprzedane przed 1.10.2020	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnie aktualizacje ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty With Advanced Hardware Replacement

Podsumowanie usług gwarancyjnych Extreme

Przełączniki kampusowe						
Rodzina produktów	Okres gwarancji sprzętowej ⁸	Wymiana sprzętu ^{6,7}	Wsparcie techniczne ^{1,2,8}	Nowe wersje systemu operacyjnego ^{4,8}	Portal ^{5,8}	Nazwa usługi gwarancyjnej
XA 14xx	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
X480, X590, X650, X67-, X670V, X670-G2, X690, X770, X870	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
X695 sprzedane przed 1.10.2020	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
X430, X440, X460	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnio aktualizacje ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty With Advanced Hardware Replacement
Moduły optyczne i kable	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Akcesoria, adapter LRM/MACsec	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
E4G-200, E4G-400	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
S-Series	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
K-Series	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem (wysyłka 10 dni)	Dożywotnio	Dożywotnio aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Lifetime Warranty – 10 Business Day Ship
Fastpath 210, 200	Dożywotnio	Zwrot i wymiana	Dożywotnio	Dożywotnio aktualizacje ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty With Advanced Hardware Replacement- B
Przełącznik ISW	5 lat	Zwrot i wymiana	5 lat	Aktualizacje przez 2 lata	5 lat	5 Year Warranty
7100	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Wireless						
Rodzina produktów	Okres gwarancji sprzętowej ⁸	Wymiana sprzętu ^{6,7}	Wsparcie techniczne ^{1,2,8}	Nowe wersje systemu operacyjnego ^{4,8}	Portal ^{5,8}	Nazwa usługi gwarancyjnej
AP305C, AP305CX (sprzedane po 22.03.2021r.), AP305C-1	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnio aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
AP410C, AP460C, AP460S6C, AP460S12C (sprzedane po 1.06.2021r.), AP410C-1	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnio aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
AP305C/CX-FCC – sprzedane przed 22.03.2021	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	90 dni	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty – AHR only
AP410C-FCC, AP460C-FCC, AP460S6C-FCC, AP460S12C-FCC – sprzedane przed 1.06.2021	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	90 dni	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty – AHR only
AP302W, AP510C-WW, AP-510CX-WW	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnio aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
SR2xxx, BR, XR	Dożywotnio	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	1 rok	Limited Lifetime Warranty (WiNG)
Identify Wireless AP3935, AP3912, AP3915 – wewnętrzne punkty dostępowe	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	Dożywotnio	Dożywotnio aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty with Express Advanced Hardware Replacement-2
Identify Wireless AP3916 – wewnętrzne punkty dostępowe	1 rok	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	1 rok	1 Year Warranty
Identify Wireless AP3965, AP3917 – zewnętrzne punkty dostępowe	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Akcesoria, anteny, kable, uchwyty montażowe	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
AP360, AP460, AP560 – zewnętrzne punkty dostępowe	1 rok	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	1 rok	1 Year Warranty WiNG
AP310/e, AP410/e, AP505i, AP510i/e, AP310i-1, AP410i-1, AP510i-1 – zewnętrzne punkty dostępowe	Dożywotnio	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty (WiNG)
AP7522, AP7532, AP7602, AP7622, AP8432, AP8533, AP7612, AP7632 – wewnętrzne punkty dostępowe	Dożywotnio	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty (WiNG)
AP7562, AP7662, AP8163 – zewnętrzne punkty dostępowe	1 rok	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	1 rok	1 Year Warranty WiNG
AH-AP-xxx, AH-ATOM-xx, APxxx – wewnętrzne punkty dostępowe, chyba że określono inaczej	Dożywotnio	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	Dożywotnio	Limited Dożywotnio Warranty WiNG
WiNG Wireless – akcesoria, anteny, kable	1 miesiąc	Zwrot i wymiana	NIE DOTYCZY	NIE DOTYCZY	NIE DOTYCZY	1 Month Warranty WiNG
Moduły optyczne	1 rok	Zwrot i wymiana	90 dni	90 dni	1 rok	1 Year Warranty WiNG
Kontrolery, urządzenia, serwery, zasilacze, akcesoria	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Wybrane punkty dostępowe (AH-AP-xxx-FCC, APxxx/CX-FCC) – więcej w cenniku	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	90 dni	Dożywotnio	Limited Lifetime Warranty-AHR Only
AP4000-WW, AP4000-1-WW	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnio aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
AP5010-WW	Dożywotnio	Wymiana z wyprzedzeniem	90 dni	Dożywotnio aktualizacje i rozszerzenia ⁵	Dożywotnio	Universal LLW
AP5050U/D-WW	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty

Aplikacje i licencje						
Rodzina produktów	Okres gwarancji sprzętowej ⁹	Wymiana sprzętu ^{6,7}	Wsparcie techniczne ^{1,2,8}	Nowe wersje systemu operacyjnego ^{4,8}	Porta ^{5,8}	Nazwa usługi gwarancyjnej
Aplikacje	NIE DOTYCZY	NIE DOTYCZY	90 dni	90 dni	90 dni	Software Warranty
Licencje	NIE DOTYCZY	NIE DOTYCZY	90 dni	90 dni	90 dni	Software Warranty
Purview AppID PV-x	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Urządzenia ExtremeManagement i ExtremeControl	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty

WAN Edge i SD-WAN						
Rodzina produktów	Okres gwarancji sprzętowej ⁹	Wymiana sprzętu ^{6,7}	Wsparcie techniczne ^{1,2,8}	Nowe wersje systemu operacyjnego ^{4,8}	Porta ^{5,8}	Nazwa usługi gwarancyjnej
Urządzenia Ipanema	1 rok	Zwrot i wymiana	1 rok	90 dni	Dożywotnio	1 Year Warranty
Licencje oprogramowania Ipanema	NIE DOTYCZY	NIE DOTYCZY	90 dni	90 dni	90 dni	Software Warranty

- Z Extreme GTAC można kontaktować się mailowo, telefonicznie i przez formularz webowy od 8.00 do 17.00 (od poniedziałku do piątku) czasu lokalnego, w celu potwierdzenia prawidłowości funkcjonowania produktów i diagnozowania podstawowych wad sprzętu i oprogramowania.
 - Usługi niedostępne w ramach gwarancji.** Instalacja, projektowanie sieci, konsultacje konfiguracyjne, złożone topologie oraz usługi optymalizacyjne nie są objęte gwarancją, ale można je zakupić dodatkowo poprzez autoryzowanego partnera Extreme.
 - Dostęp do strony [Extreme Customer Support](#), która zawiera m.in.: (i) informacje o stanie lub przegląd znanych problemów dotyczących sprzętu i oprogramowania, (ii) dokumentację techniczną, (iii) możliwość rejestrowania sprawy, (iv) informacje o statusie zgłoszeń RMA dotyczących produktów.
 - Wybrane produkty są uprawnione do uzyskania publicznie dostępnych aktualizacji i rozszerzeń podstawowego oprogramowania operacyjnego, które mogą być opracowywane i udostępniane przez Extreme, w okresie gwarancji. „Podstawowe oprogramowanie operacyjne” to oprogramowanie wbudowane, niezbędne do działania urządzeń sieciowych Extreme i stanowiące ich element składowy. Klienci, którzy oczekują specyficznych rozszerzeń funkcjonalnych czy poprawek i chcą, aby były one dostępne w kolejnych wersjach, powinni zakupić odpowiednie usługi wsparcia od Extreme.
 - Poszczególne wersje oprogramowania są oznaczane w następujący sposób: A.B.C. „A” oznacza główną wersję rozwojową, którą należy rozumieć jako rozszerzenie oprogramowania. Natomiast „B” i „C” to numery wersji pośrednich i utrzymaniowych, które należy rozumieć jako aktualizacje.
- Wymiana z wyprzedzeniem**
 - Firma Extreme będzie przetwarzać zgłoszenia RMA (Return Material Authorization) dotyczące wadliwych produktów, od poniedziałku do piątku, zgodnie z czasami określonymi w tabeli Extreme Networks Service Availability Matrix dostępnej na stronie [Extreme Policies and Warranties](#), tak aby wymieniany produkt został wysłany do końca następnego dnia roboczego. W przeciwnym wypadku wysyłka nastąpi następnego dnia roboczego.
 - Wymieniana część zostanie wysłana przedpłaconą przesyłką ekonomiczną. Wysyłki są tak planowane, aby dotarły do klienta w ciągu 5-10 dni roboczych, z regionalnego magazynu Extreme. W zależności od kraju przeznaczenia lub regionu geograficznego lub innych czynników, czasy dostawy mogą być inne.
 - Extreme pokryje koszty transportu zwracanych przez klienta wadliwych produktów, w tym wszelkie mające zastosowanie cła, podatki i opłaty obowiązujące w kraju, do którego wysyłany jest produkt. Wszelkie opłaty państwowe lub celne związane ze zwrotem produktów do Extreme, obowiązujące w kraju klienta, będą pokrywane przez klienta. Klient musi być zarejestrowanym eksporterem w odniesieniu do wszystkich zwracanych produktów Extreme. Extreme opłaci wysyłkę produktu do klienta, z wyłączeniem wszelkich mających zastosowanie podatków, ceł i opłat obowiązujących w kraju klienta. Extreme nie będzie pełnił roli zarejestrowanego importera w odniesieniu do jakiegokolwiek wysyłek do klienta.
 - Klient jest zobowiązany do zwrotu wadliwego produktu do autoryzowanej lokalizacji Extreme. Jeżeli klient nie zwróci wadliwego produktu w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania produktu na wymianę, wówczas Extreme zastrzeże sobie prawo do wystawienia faktury za taki

wadliwy produkt lub jego element, po cenach katalogowych.

7. Zwrot i wymiana

- a. Extreme doloży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby dostarczyć naprawiony lub wymieniany produkt w ciągu 10 dni roboczych (zależnie od rodzaju produktu) od daty otrzymania takiego wadliwego produktu.
- b. Wymieniany produkt zostanie wysłany przedpłaconą przesyłką ekonomiczną. Dostawa powinna nastąpić w ciągu 5-10 dni roboczych, od wysyłki z regionalnego magazynu Extreme. W zależności od kraju przeznaczenia lub regionu geograficznego lub innych czynników, czasy dostawy mogą być inne.
- c. Klient ponosi koszty zwrotu produktu do lokalizacji wskazanej przez Extreme, w tym wszelkie obowiązujące podatki, cła i opłaty, zarówno w kraju nadania jak i odbioru przesyłki. Klient musi być zarejestrowanym eksporterem dla wszystkich produktów zwracanych do Extreme. Extreme opłaca wysyłkę produktu do klienta z wyłączeniem wszelkich obowiązujących podatków, ceł i opłat. Klient musi być zarejestrowanym importerem w odniesieniu do wszystkich produktów do niego zwracanych.

8. **Okres dożywności dla produktu** – Jeżeli nie zostało to określone inaczej, jest to okres rozpoczynający się od daty początku gwarancji i upływający po 5 latach od ogłoszenia daty końca sprzedaży produktu, zgodnie z polityką cyklu życia Extreme: [Extreme Policies and Warranties](#). Daty końca sprzedaży są określone w polityce cyklu życia produktów Extreme. **Wyjątki:** Gwarancja wieczysta kontrolerów Extreme Wireless upływa po roku od daty zakończenia sprzedaży danego produktu. Gwarancja wieczysta dla urządzeń Wireless LAN 9100 upływa po 3 latach od daty zakończenia sprzedaży produktu.
9. **Globalne wsparcie techniczne** – świadczone telefonicznie, online poprzez portal internetowy oraz mailowo przez pierwszych 12 miesięcy (od daty początku okresu gwarancji). W pozostałym okresie gwarancji zachowany zostaje dostęp do portalu oraz usługi świadczonej mailowo.

VERSIM
VAD & Training Center



<http://www.extremenetworks.com/contact>