

ARUBA 惠普企业公司

保修常见问题解答

保修问题:单击问题即可跳转到本文档中的答案。

注意:如果您是澳大利亚或新西兰客户,请参阅[常见问题解答 #3](#) “澳大利亚和新西兰消费者法律如何适用于有限终身保修?”必须结合此常见问题解答阅读本文文件。

1. [我的产品保修期是多久?](#)
2. [谁有资格提出保修索赔?](#)
3. [澳大利亚和新西兰的消费者法律如何适用于有限终身保修?](#)
4. [我能否收到有关新软件版本以及与我拥有的产品相关的其他信息的通知?](#)
5. [我的 Aruba 惠普企业公司产品的所有部件是否都在保修范围内?](#)
6. [提出保修索赔之前我应该做什么?](#)
7. [如何提出保修索赔?](#)
8. [当我致电 HPE 提出保修索赔时会发生什么情况?](#)
9. [我收到更换的部件后会发生什么?](#)
10. [我根据保修索赔收到的替换部件是否与原始产品相同?](#)
11. [更换部件的保修期限是多久?](#)
12. [如果我将产品转移到其他国家/地区,我还能获得保修服务吗?](#)
13. [如果我将第三方产品与 Aruba 一起使用,我的保修范围是否受影响?](#)
 - [企业公司产品?](#)
14. [如果我修改或维修产品,我的保修范围是否受影响?](#)
15. [我的保修范围是否适用于雷击造成的损坏?](#)
16. [我的保修范围是否适用于电涌、断电或类似情况造成的损坏?](#)
 - [活动?](#)
17. [我的保修范围是否适用于火灾直接或间接造成的损害?](#)
18. [对于与保修索赔无关的情况,我可以从 HPE 获取产品帮助吗?](#)
19. [我可以在哪里找到有关 HPE 为我的产品提供的服务的更多信息?](#)
20. [如果我的产品不再享受保修,我可以在哪里购买翻新部件?](#)
21. [保修可以转让吗?](#)
22. [如果硬件产品停产,是否会继续为有限终身保修范围内的硬件产品提供年度支持合同?](#)

问题 1:	<p>我的产品的保修期是多长？</p> <p>请参阅保修声明中的有限保修期表。保修期限也在网站 www.hpe.com/networking/warrantysummary 上列出。</p> <hr/> <p>返回顶部</p>
问题 2:	<p>谁有资格提出保修索赔？</p> <p>Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 产品的保修仅适用于通过授权 HPE 分销渠道购买该产品的原始合法最终用户。原始合法最终用户可以指定代理代表他们发起 HPE 保修索赔,并且 HPE 可能会要求提供该代理协议的书面证明,然后才能处理保修索赔。如果原始合法最终用户将他们的 Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 产品转让给</p> <p>产品转让给第三方时,任何剩余的 HPE 保修范围将在该转让时终止,并且任何后续方或用户均无资格获得该产品的保修服务。</p> <hr/> <p>返回顶部</p>
问题 3:	<p>澳大利亚和新西兰的消费者法律如何适用于有限终身保修？</p> <p>我们的产品附带消费者保障,根据澳大利亚消费者法 (ACL) 和新西兰消费者法,这些保障不可排除。您有权因重大故障获得更换或退款,并有权因任何其他合理可预见的损失或损害获得赔偿。如果商品质量不合格且故障不构成重大故障,您还有权要求维修或更换商品。本文件中的任何内容均不排除或限制任何权利或补救措施,或 ACL 或新西兰消费者法暗示或施加的任何担保、保证或其他条款或条件,这些内容不可排除或限制。</p> <p>因此,即使消费者不是商品的原始所有者,即使他们不遵守或不履行本文件中规定的要求,即使 HPE 保修已过期,ACL 或新西兰消费者法律所定义的消费者仍有权根据 ACL 和新西兰消费者法律规定的权利,获得违反消费者保证的补救措施。客户应联系 HPE并致电我们的技术支持团队,以便 HPE 评估其权利。有关消费者权利的更多信息,请访问www.accc.gov.au/consumerguarantees。</p> <hr/> <hr/> <p>返回顶部</p>
问题 4:	<p>我能否收到有关新软件版本以及与我所拥有的产品相关的其他信息的通知？</p> <p>是的。您可以在 Aruba 支持门户 (ASP) 中订阅通知: https://asp.arubanetworks.com。在 ASP 中,您可以选择接收有关 Aruba 产品的安全、产品、软件发布和文档通知的电子邮件通知。(注意:不允许使用公共域电子邮件地址)。</p>
问题 5:	<p>我的 Aruba 惠普企业公司产品的所有部件是否都在保修范围内？</p> <p>除非保修声明中另有说明,否则 Aruba 惠普企业公司产品的所有部件在整个保修期内均受惠普保修的保护,包括内部风扇、内部电源、安装支架、控制台电缆和电源线等物品。可拆卸电源、模块和配件 (如天线、风扇等)的保修范围可能与主机设备不同。请参阅 HP Networking 保修范围快速参考,网址为www.hpe.com/networking/warrantyquickref了解更多详情。</p> <hr/> <p>某些 Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 产品包含电池,如果不拆下产品盖则无法取出电池。除非产品随附的用户文档中另有说明,否则请勿拆下产品盖。HPE 选择的电池</p>

在这些情况下,电池预计可达到产品典型使用寿命。如果在使用产品时发生电池故障,请联系 HPE 寻求帮助。

[返回顶部](#)

问题 6:开始保修索赔之前我应该做什么?

你应该:

- 查看网站上的常见问题解答和其他技术信息,网址为www.hpe.com/support/hpesc看看是否有任何适用于您所看到的症状。 · 查看产品的最新发行说明,看看您所看到的症状是否可能是由较新版本的软件中已解决的已知问题引起的。如果是这样,请更新您的软件,看看它是否能解决症状。您可以在网络上查找您的产品并单击“软件下载”,网址为www.hpe.com/networking/support,找到最新的发行说明和当前软件。

- 请参阅产品文档以了解故障排除过程并执行适当的步骤。您可以在 www.hpe.com/support/manuals 上找到最新文档。 · 如果您仍然无法解决问题,请查看这些常见问题解答和保修手册

在联系 HPE 之前,请准备好以下信息: ○ 产品名称、产品编号和序列号 ○ 产品购买日期以及任何升级或延长的保修范围 (请注意,您可能需要提供购买或租赁证明)

- 症状的详细描述,包括症状首次出现的时间以及这些情况发生的频率 ○ 对产品配置或网络所做任何更改的详细描述
- 症状出现前的环境
- 详细描述您执行的故障排除步骤以及结果
- 产品上当前的软件修订步骤

任何序列号被删除或不是正版 Aruba 惠普企业公司产品的产品均不符合保修条件。这不会影响澳大利亚和新西兰消费者根据澳大利亚和新西兰消费者法享有的权利。

[返回顶部](#)

问题 7 如何开始保修索赔?

如果您从 HPE 购买了升级或延长的保修范围服务,您应该拨打您或您的经销商在注册 HPE 服务或购买 HPE 服务合同时提供给您的电话号码。

如果您没有从 HPE 购买升级保修范围,则应联系 HPE 或联系您的 HPE 经销商 (如果他们是 HPE 授权的 Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 产品保修提供商)。您可以在 HPE 的营业时间内联系 HPE 提出保修索赔 (要查找您所在地的电话号码和具体营业时间,请访问网站 www.hpe.com/networking/contact-support)。

如果可能,您应从方便获取产品的地方联系 HPE。HPE 要求您在保修失效时立即联系 HPE,不要等到您有多个有缺陷的单元时才联系。如果您延迟提出保修索赔申请,您将更难提供 HPE 确认和处理保修索赔所需的信息。此外,如果您一次请求多个单元,零件供应情况可能会影响 HPE 及时向您发送所有更换单元的能力。

[返回顶部](#)

问题 8:当我致电 HPE 提出保修索赔时会发生什么情况?

(如果您从 HPE 购买了升级或延长的保修范围,请参阅购买该范围时提供给您的信息。)

您将被要求提供一些有关产品的信息,包括产品编号、序列号以及购买时间,以便 HPE 确认您的产品仍在保修期内,并确定您有权享受的保修级别。在某些情况下,您可能被要求提供购买或租赁证明。HPE 会要求您描述产品出现的症状以及您已采取哪些故障排除步骤来确定该产品出现故障。您可能还会被要求提供有关产品配置和软件版本以及网络拓扑和环境的一些信息。

然后,HPE 将决定是否采取一些额外的故障排除步骤来确认产品是否出现硬件故障,或者将故障隔离在交换机模块和交换机机箱之间。HPE 将要求您执行这些步骤,并可以回答您可能对如何执行这些步骤的问题。在某些情况下,HPE 可能会要求您更新到最新版本的软件

您的产品作为故障排除的一部分。

为了尽量减少可能出现的故障的影响,您务必要协助 HPE 进行故障排除。例如,如果某个症状实际上是由于配置问题而不是硬件故障引起的,则向您发送替换部件不会解决问题,并且可能会导致您网络进一步停机。

一旦 HPE 确认您的产品发生故障属于保修范围,并且知道您需要什么可更换部件,HPE 就会将该部件发送给您。

[返回顶部](#)

问题 9:收到替换部件后会发生什么?

(如果您从 HPE 购买了升级或延长的保修范围,请参阅购买该范围时提供给您的信息。)

警告:拆卸或安装产品或其配件时,请遵循产品随附的安装指南中提供的一般安装安全说明,以避免造成人身伤害或损坏产品或其配件。

收到更换部件后,您需要移除有缺陷的部件并安装更换部件。对于托管产品,您需要验证更换单元是否处于适当的软件修订级别,并在适用的情况下将配置恢复到设备上。

在退回有缺陷的设备之前,请务必移除可能已安装或连接到设备的所有配件、电缆和电线。例如,微型 GBIC 和收发器、冗余电源、机箱产品的模块、网络和串行电缆、电源线和安装支架。有关移除配件、电缆和电线的详细信息,请参阅产品随附的安装指南。

如果您对如何拆卸或安装部件有疑问,或者在更换部件后出现相同或其他故障症状,请联系 HPE 并参考先前提供的案例编号
你。

您需要将缺陷部件退回 HPE,通常使用您收到更换部件的同一个包装盒。更换部件中会包含如何退回缺陷部件的说明,或者在您开始保修索赔时 HPE 会向您提供。请务必在指定的天数内将缺陷部件退回 HPE,否则您将需要支付更换部件的费用。

	<p>返回顶部</p>
问题 10:	<p>我根据保修索赔收到的替换部件是否与原始产品相同？</p> <p>HPE 可以维修或更换以下 HPE 硬件产品：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 全新或之前使用过的产品,或性能和可靠性与新品相当的部件,或 · HPE 认为与原装产品相当的产品,但已停产。 <p>送修的商品可能会被同类型的翻新商品替换,而不是进行维修。翻新的零件可用于维修商品。</p> <p>除非另有说明,并且在当地法律允许的范围内,新的 HPE 硬件产品可能使用新材料或性能和可靠性与新产品相当的新材料和旧材料来制造。</p> <p>返回顶部</p>
问题 11:	<p>更换的部件的保修期限是多久？</p> <p>维修或更换的产品或部件将按照与原产品相同的条款和条件进行保修,保修期为 90 天或原产品的剩余保修期（以较长者为准）。</p> <p>返回顶部</p>
问题 12:	<p>如果我将产品转移到其他国家/地区,我还能获得保修服务吗？</p> <p>如果您将产品转移到 HPE 或其授权服务提供商为同一产品型号提供保修服务的另一个国家/地区,您可以获得该产品目的地国家/地区的标准保修。保修条款、服务可用性和服务响应时间可能因国家/地区而异。请参阅保修声明以了解更多信息。</p> <p>返回顶部</p>
问题 13:	<p>如果我将第三方产品与我的产品一起使用,我的保修范围是否受影响？</p> <p>如保修声明中所述,HPE 保修不适用于因非 HPE 提供的软件、接口、零件或耗材而损坏或出现缺陷的产品,或者因误用或未按照产品随附的用户文档中所述的使用参数进行操作而损坏或出现缺陷的产品。</p> <p>如果您遇到有关 Aruba 惠普企业公司产品的问题,HPE 可能会要求您暂时移除非 HPE 提供的软件、接口、部件或耗材,以确定是否是这些因素导致或加剧了缺陷。</p> <p>返回顶部</p>
问题 14:	<p>如果我修改或维修产品,我的保修范围是否受影响？</p> <p>如保修声明中所述,HPE 保修不适用于因由以下任何人（非以下人员）修改或维修而造成损坏或出现缺陷的产品:(i) HPE,(ii) HPE 授权服务提供商,或 (iii) 您自己安装的 HPE 认可部件（如果在服务国家或地区可用于您的产品）。</p> <p>返回顶部</p>
问题 15:	<p>我的保修范围是否涵盖雷击造成的损坏？</p> <p>不可以。雷击可能直接或间接造成损坏。例如,产品可能因直接雷击而损坏,也可能因来自基础设施其他地方的雷击瞬变通过电源线或通过连接到产品一个或多个端口的铜缆进入产品而损坏。损坏可能由高热、声波冲击波、电弧、高电流和瞬变电压等原因造成。</p>

	<p>这些雷电引起的原因是外部原因,涉及超出产品随附的用户文档中所述的使用参数的环境条件,因此导致的损坏或缺陷不在保修范围内(有关详细信息,请参阅保修声明)。您应该联系您的保险公司,了解您的保险单是否涵盖雷电引起的损坏。</p> <p>返回顶部</p>
问题 16	<p>我的保修范围是否适用于电涌、断电或类似情况造成的损坏? 活动?</p> <p>否。当发生电涌或断电时,或在断电后恢复供电时,您的 Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 产品可能会受到超出产品公布的环境规格的电流和/或电压的影响。例如,电力公司断电后恢复供电时可能会出现高瞬态电压峰值,这可能会导致产品中的电路或电源损坏。由于您的 HPE 保修不适用于因在产品随附的用户文档中规定的使用参数(例如电压范围)之外操作产品而导致的损坏或缺陷,因此此类损坏不在保修范围内(有关更多信息,请参阅保修声明)。您应该联系您的保险公司或不间断电源(UPS)供应商,了解电涌或断电相关损坏是否在适用保险政策的承保范围内。</p> <p>返回顶部</p>
问题 17	<p>我的保修范围是否适用于火灾直接或间接造成的损害?</p> <p>不可以。如保修声明中所述,HPE 保修不适用于由于外部原因或污染而损坏或出现缺陷的产品。</p> <p>此外,Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 没有净化流程,Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 也没有合格的第三方清洁流程。</p> <p>根据火灾的性质和位置以及灭火方式,热量、湿气、冲击和振动,或燃烧材料或消防设备释放的空气化学物质和颗粒可能会产生直接或残留影响,其中任何一种都可能最终导致设备故障。很难预测实际故障症状或任何此类症状可能出现的时间范围。目视检查结合设备的成功操作不一定能确定设备是否受到任何这些直接或残留影响并最终过早失效。您应该联系您的保险公司,看看您的保险单是否涵盖火灾或污染相关损害。</p> <p>返回顶部</p>
问题 18	<p>对于与保修索赔无关的情况,我可以从 HPE 获得产品帮助吗?</p> <p>是的。请访问www.hpe.com/support/hpsc 搜索知识库、阅读常见问题解答(FAQ)、下载最新的软件更新、下载最新的产品手册以及查看各种信息。</p> <p>保修网络和电话协助用于验证产品合规性。高级主题(包括培训、网络设计、咨询、优化、性能调整和配置建议)不通过电子邮件和电话服务提供,但可通过 HPE 或您的 HPE 经销商提供的其他服务提供。有关 Aruba a Hewlett Packard Enterprise Company 产品服务的更多信息,请访问网站 www.hpe.com/networking/services。</p> <p>您还可以与 HPE 经销商联系,他们可以提供有关 HPE 服务及其自身服务的信息。</p> <p>返回顶部</p>

问题 19:	<p>我可以在哪里找到有关 HPE 为我的产品提供的服务的更多信息?</p> <p>有关 Aruba 惠普企业公司产品服务的更多信息,请访问www.hpe.com/networking/services。您还可以与 HPE 经销商联系,他们可以提供有关 HPE 服务及其自身服务的信息。</p> <p>返回顶部</p>
问题 20:	<p>如果我的产品不再享受保修,我可以在哪里购买翻新部件?</p> <p>要购买翻新部件,请访问 www.hpe.com/info/hpparts。</p> <p>返回顶部</p>
Q21:	<p>保修可以转让吗?</p> <p>不可以,根据保修条款和条件,保修将在产品转让给新主人时终止。</p> <p>返回顶部</p>
问题 22:	<p>如果硬件产品停产,是否会继续提供年度支持合同?</p> <p>硬件产品是否享受有限终身保修?</p> <p>是的,Aruba 及其合作伙伴将在整个适用的保修期内继续提供支持。</p> <p>返回顶部</p>