

FAQs: Online-Verlängerungen

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN VON KUNDEN

Häufig gestellte Fragen: Online-Verlängerungen

F: Was sind Online-Verlängerungen?

A: Online-Verlängerungen sind neue Self-Service-Funktionen, mit denen Kunden Support- und Wartungsverträge (SnS-Verträge) unter 3.000 USD online verlängern können.

F: Wann werden Online-Verlängerungen eingeführt?

A: Die Online-Verlängerungen wurden im Februar 2013 gestartet und sind jetzt in den folgenden Ländern verfügbar: Kanada (8. Februar), Australien, Hongkong, Neuseeland, Singapur (28. Februar), Indien, Indonesien, Malaysia, Philippinen, Taiwan, Thailand und Vietnam (8. März), USA (19. März) und Großbritannien, Irland, Israel und Südafrika (12. April).

Am 10. Juni wird diese Funktionalität in den restlichen EMEA-Ländern und am 15. Juli in den LATAM-Ländern und restlichen APJ-Ländern verfügbar sein.

F: Wann erhalte ich von VMware einen Link für die Online-Verlängerung?

A: Der Link für die Online-Verlängerung ist in den Erinnerungen enthalten, die Kunden 60, 30 und 15 Tage vor Vertragsablauf per E-Mail erhalten.

F: An wen sendet VMware die E-Mails für die Verlängerung?

A: VMware sendet die E-Mails für die Verlängerung an die Ansprechpartner beim Kunden, die auf der Basis der ursprünglichen Lizenzbestellung in unserem System gespeichert sind.

F: Warum hat VMware die Option für Online-Verlängerungen entwickelt?

A: Wir haben diese Funktionalität für Sie, unsere Kunden, entwickelt, damit Sie Verträge über kleinere Beträge online verlängern können.

F: Können Kunden alle verlängerbaren Verträge online verlängern?

A: Kunden können nur Verträge mit einem Gesamtwert unter 3.000 USD verlängern. Kunden können gegebenenfalls ein Upgrade auf ein höheres Service-Level oder eine längere Vertragsdauer durchführen.

F: Wie wird im Rahmen der Online-Verlängerungen der Preis für die SnS-Verlängerung festgelegt?

A: Das System zeigt den Listenpreis der SnS-Verlängerungen an. Der Listenpreis wird anhand regionaler Preislisten ermittelt. Dies gilt für die Angebote, die den E-Mail-Benachrichtigungen für die Verlängerung angefügt sind, sowie für die Angebote, die in der Webumgebung für die Online-Verlängerung angezeigt werden.

F: Wird die Option für Online-Verlängerungen auch OEM-Kunden angeboten werden?

A: Nein. Online-Verlängerungen werden OEM-Kunden nicht als Option angeboten werden. Die OEM-Partner sind für die Verlängerung der SnS-Verträge verantwortlich.

F: Können Kunden auf die Online-Verlängerungen über VMware.com oder My VMware zugreifen?

A: Der Zugriff auf die Plattform für Online-Verlängerungen ist nur über den direkten Link möglich, der Kunden mit der E-Mail-Benachrichtigung zur Verlängerung gesendet wird.

F: Welche Zahlungsmethoden können für Online-Verlängerungen verwendet werden?

A: Zusätzlich zur Zahlung über die größeren Kreditkarten, wie Visa, Mastercard, American Express und Discover, können Kunden auch die folgenden Methoden für die Zahlung für Online-Verlängerungen verwenden:

- Alipay
- Carte Bancaire
- Scheck/Zahlungsanweisung
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- PayPal
- Solo
- WebMoney
- Überweisung

(Bitte beachten Sie, dass einige der oben aufgelisteten Zahlungsmethoden nur in bestimmten Ländern verfügbar sind und diese Liste Änderungen unterliegt. Das System zeigt Kunden die verfügbaren Zahlungsoptionen abhängig von dem Land an, in dem der Kunde die Transaktion durchführt.)

F: Unterstützen Online-Verlängerungen auch andere Sprachen als Englisch?

A: Ja, Online-Verlängerungen unterstützen mehrere Sprachen.

Die E-Mails, die an die Kunden gesendet werden, sind in einer der folgenden Sprachen verfasst, abhängig vom Land des jeweiligen Kunden:

- Englisch
- Deutsch
- Französisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Spanisch (Spanien und Lateinamerika)
- Portugiesisch (Brasilien)
- Japanisch
- Chinesisch (vereinfacht)
- Koreanisch

Die Website für Online-Verlängerungen unterstützt 30 Sprachen. Kunden können die von ihnen bevorzugte Sprache für die Website auswählen. Im Folgenden wird Ihnen die Liste aller zurzeit unterstützten Sprachen angezeigt:

- Arabisch
- Tschechisch
- Dänisch
- Deutsch
- Griechisch
- Englisch
- Spanisch
- Finnisch
- Französisch
- Hebräisch
- Hindi
- Kroatisch
- Ungarisch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Niederländisch
- Norwegisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Polnisch
- Portugiesisch
- Rumänisch
- Russisch
- Slowakisch
- Slowenisch
- Schwedisch
- Thai
- Türkisch
- Chinesisch (traditionell)
- Chinesisch (vereinfacht)

F: Welche Währungen können Kunden für Transaktionen auf der Plattform für Online-Verlängerungen verwenden?

A: Kunden können für Transaktionen auf der Plattform für Online-Verlängerungen 29 verschiedene Währungen verwenden. Im Folgenden wird Ihnen die Liste der Währungen angezeigt:

1) Australischer Dollar	16) Mexikanischer Peso
2) Brasilianischer Real	17) Polnischer Zloty
3) Britisches Pfund	18) Russischer Rubel
4) Kanadischer Dollar	19) Singapur-Dollar
5) Chinesischer Yuan	20) Südafrikanischer Rand
6) Tschechische Krone	21) Schwedische Krone

7) Dänische Krone	22) Schweizer Franken
8) Euro	23) Taiwanesischer Dollar
9) Hongkong-Dollar	24) Thailändischer Baht
10) Ungarischer Forint	25) Koreanischer Won
11) Indische Rupie	26) Lettischer Lat
12) Japanischer Yen	27) Litauischer Litas
13) Malaysischer Ringgit	28) Türkische Lira
14) Neuseeländischer Dollar	29) US-Dollar
15) Norwegische Krone	

F: Wie können Kunden die neu eingeführten Zahlungsmethoden verwenden, bei denen es sich nicht um Kreditkartenzahlungen handelt?

A: Online-Verlängerungen unterstützen Kreditkartenzahlungen und Zahlungsmethoden, die als „Offline-Zahlungsmethoden“ bezeichnet werden. Eine Offline-Zahlungsmethode ist eine Zahlungsmethode, die außerhalb des Schritt-für-Schritt-Bezahlungsprozesses durchgeführt wird, z. B. Zahlung per Überweisung oder PayPal. Wenn der Kunde eine Offline-Zahlungsmethode verwendet, werden dem Kunden auf der Bestätigungsseite für die Bestellung Anleitungen zur Durchführung der Zahlung bereitgestellt. Nachdem der Kunde den Zahlungsprozess abgeschlossen hat, verlängert das System den VMware SnS-Vertrag des Kunden.

F: Müssen Vertragsverlängerungen in jedem Fall direkt über VMware durchgeführt werden?

A: Nein. Kunden können Verlängerungen auch über autorisierte VMware-Partner durchführen. VMware möchte die Anzahl der Verlängerungen im umsatzstarken Niedrigpreisbereich steigern und bietet daher Kunden zusätzlich zur weiterhin möglichen Verlängerung über VMware-Partner eine Option zur Online-Verlängerung an.

F: Können Kunden Verträge nach dem Ablauf online verlängern? Wie werden Verträge nach dem Ablaufdatum verlängert?

A: Kunden können Verträge nach dem Ablauf online verlängern. Allerdings fällt gemäß den [Bedingungen für Verlängerungen](#) eine Gebühr für die Wiederinkraftsetzung bei Verlängerungen abgelaufener Verträge an.

F: Wie hoch sind die Kosten, wenn die Währung der Zahlung von der Angebotswährung abweicht?

A: Kunden können mithilfe der Währungsumrechnungsfunktion in unserem Online-Store für Verlängerungen in einer anderen Währung bezahlen. Beachten Sie jedoch, dass der Gesamtpreis im Einkaufswagen nach dem Anwenden des Umrechnungskurses eine zusätzliche Gebühr enthält (Wechselkurszuschlag).

F: Was muss ich tun, wenn mir die Seite „Declined“ (Abgelehnt) angezeigt wird?

A: Wenn Ihnen diese Seite angezeigt wird, wurde die Zahlung durch den Herausgeber Ihrer Kreditkarte abgelehnt. Aus Datenschutzgründen gibt uns die Kreditkartengesellschaft keine Erklärung für die Ablehnung. Sie können auf der Seite „Declined“ (Abgelehnt) über den Link „Change Payment Option“ (Zahlungsoption ändern) die Informationen zur Kreditkarte korrigieren oder eine andere Kreditkarte verwenden.

F: Wie erhalte ich Hilfe von VMware?

A: Bei Fragen zu Online-Verlängerungen haben Sie zwei Möglichkeiten, sich an VMware zu wenden:

- i. Klicken Sie im Portal für Online-Verlängerungen auf den Link „Email Us“ (E-Mail senden).
- ii. Rufen Sie die Telefonnummer für den VMware-Support Ihres Landes an und wählen Sie Option 3 und anschließend Option 1 aus, um zum Support für Online-Verlängerungen zu gelangen.

Wenn Sie sich an den VMware-Support für Verlängerungen wenden, geben Sie bitte folgende Informationen an:

- iii. Vertragsnummer
- iv. Referenznummer (wenn verfügbar)
- v. Die bei der Transaktion verwendete E-Mail-Adresse (wenn verfügbar)

F: Wie fordere ich eine Änderung des im Portal für Online-Verlängerungen angezeigten Angebots an?

A: Sie können ein neues Angebot anfordern, indem Sie eine Support-Anfrage auf My VMware erstellen. Sie können auch die Telefonnummer für den VMware-Support Ihres Landes anrufen und Option 3 und anschließend Option 2 wählen, um mit einem VMware-Vertriebsmitarbeiter zu sprechen.

F: Woher weiß ich, dass die Informationen sicher aufbewahrt werden, die VMware über mich erfasst?

A: VMware arbeitet mit führenden Unternehmen auf dem Gebiet der Internetsicherheit zusammen, wie z.B. Cybersource, um die maximale Sicherheit der Daten zu gewährleisten, die Sie über das Internet an uns übermitteln. Alle Online-Transaktionen werden über das branchenweit als Standard anerkannte SSL-Protokoll (Secure Sockets Layer Protocol) geschützt, das auf von RSA Data Security entwickelten Verschlüsselungs- und Authentifizierungstools basiert.



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel.: 877-486-9273 Fax: 650-427-5001 www.vmware.com Zweigniederlassung Deutschland Freisinger Str. 3 85716

Unterschleißheim/Lohhof Telefon: +49 89 370 617 000 Fax: +49 89 370 617 333 www.vmware.com/de

© 2009-2013 VMware, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt wird durch US-amerikanisches und internationales Copyright sowie Gesetze zum Schutz des geistigen Eigentums geschützt. Dieses Produkt wird durch eines oder mehrere der Patente geschützt, die auf der folgenden Webseite aufgeführt sind: <http://www.vmware.com/download/patents.html>. VMware ist eine eingetragene Marke oder Marke von VMware, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken und Namen sind unter Umständen markenrechtlich geschützt.

Wenn Sie in den USA ansässig sind, ist der VMware-Vertragspartner für den Service VMware, Inc. Außerhalb der USA ist der VMware-Vertragspartner für den Service VMware International Limited.

F: Wo finde ich die Bedingungen für den VMware-Support?

A. Diese finden Sie unter VMware [Support-Bedingungen](#)