

Preguntas frecuentes: Renovación en línea

PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS CLIENTES

Preguntas frecuentes: Renovación en línea

P. ¿Qué es el servicio de renovación en línea?

R. El servicio de renovación en línea es una nueva funcionalidad de autoservicio que permite a los clientes renovar en línea sus contratos de soporte y suscripción (SnS) inferiores a 3000 USD.

P. ¿Cuándo se va a implementar el servicio de renovación en línea?

R. El servicio de renovación en línea se lanzó en febrero de 2013 y ahora está disponible en los siguientes países: Canadá (8 de febrero), Australia, Nueva Zelanda, Singapur, Hong Kong (28 de febrero), India, Taiwán, Malasia, Tailandia, Indonesia, Filipinas y Vietnam (8 de marzo), EE. UU. (19 de marzo) y Reino Unido, Irlanda, Sudáfrica e Israel (12 de abril).

El 10 de junio, esta funcionalidad estará disponible en el resto de los países de EMEA y el 15 de julio en América Latina y en el resto de los países de Asia-Pacífico y Japón.

P. ¿Cuándo me enviará VMware el enlace de renovación en línea?

R. El enlace para que los clientes renueven en línea se incluirá en los recordatorios de correo electrónico que se enviarán 60, 30 y 15 días antes de que caduque el contrato.

P. ¿A quién envía VMware los mensajes de correo electrónico de renovación?

R. VMware envía las comunicaciones de correo electrónico de renovación a los contactos de los clientes disponibles en nuestros sistemas, que figuran en los pedidos de licencias originales.

P. ¿Por qué ha creado VMware una funcionalidad de renovación en línea?

R. La hemos creado para ustedes, nuestros clientes, porque nos habían solicitado la posibilidad de renovar en línea los contratos de menor importe.

P. ¿Los clientes pueden renovar todos los contratos en línea?

R. Los clientes podrán renovar solamente aquellos contratos cuyo valor global sea inferior a 3000 USD. Si lo desean, podrán adquirir un nivel de servicio superior o alargar la duración del contrato.

P. ¿Cómo determina el servicio de renovación en línea el precio de la renovación de SnS?

R. El sistema muestra el precio de lista de las renovaciones de SnS. Las listas de precios regionales se usan para determinar el precio de lista. Esto se aplica al presupuesto o presupuestos que se adjuntan a los recordatorios de renovación por correo electrónico, así como a la experiencia web de renovación en línea.

P. ¿Se ofrecerá la opción de renovación en línea a los clientes fabricantes de equipos originales (OEM, *Original Equipment Manufacturers*)?

R. No. El servicio de renovación en línea no se ofrecerá como opción a los clientes OEM. El socio OEM es el responsable de renovar el contrato de SnS.

P. ¿Los clientes pueden acceder al servicio de renovación en línea desde VMware.com o My VMware?

R. El acceso a la plataforma de renovación en línea solamente es posible a través de un «enlace» directo que se envía a los clientes en la comunicación de correo electrónico de renovación.

P. ¿Cuáles son los diferentes métodos de pago que se pueden utilizar para renovar en línea?

R. Además de las principales tarjetas de crédito, como Visa, MasterCard, American Express y Discover, los clientes pueden utilizar cualquiera de las siguientes opciones para renovar en línea:

- Alipay
- Carte Bancaire
- Cheque/giro postal
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- PayPal
- Solo
- WebMoney

- Transferencia bancaria

(Tenga en cuenta que algunos de los métodos de pago enumerados anteriormente solo están disponibles en algunos países y esta lista está sujeta a cambio. El sistema mostrará las opciones de pago que tienen disponibles los clientes en función del país en el que estén realizando la transacción.)

P. ¿El servicio de renovación en línea solo está en inglés?

R. No, el servicio de renovación en línea está disponible en varios idiomas.

Los mensajes de correo electrónico que se envíen a los clientes estarán en uno de los siguientes idiomas, en función del país del cliente:

- Inglés
- Alemán
- Francés
- Italiano
- Neerlandés
- Español (España y América Latina)
- Portugués (Brasil)
- Japonés
- Chino simplificado
- Coreano

Las páginas web del servicio de renovación en línea están en 30 idiomas. El cliente tendrá la posibilidad de seleccionar el idioma que desee en las páginas web. Esta es la lista completa de los idiomas que se admiten actualmente:

- Árabe
- Checo
- Danés
- Alemán
- Griego
- Inglés
- Español
- Finlandés
- Francés
- Hebreo
- Hindi
- Croata
- Húngaro
- Italiano
- Japonés
- Coreano
- Neerlandés
- Noruego
- Portugués (Brasil)
- Polaco
- Portugués
- Rumano
- Ruso
- Eslovaco
- Esloveno
- Sueco
- Tailandés
- Turco
- Chino (tradicional)
- Chino (simplificado)

P. ¿Cuáles son las divisas con las que los clientes pueden hacer transacciones en la plataforma de renovaciones en línea?

R. Los clientes pueden hacer transacciones en 29 divisas en la plataforma en línea. A continuación se ofrece una lista detallada de estas divisas:

1) Dólar australiano	16) Peso mexicano
2) Real brasileño	17) Zloty polaco
3) Libra esterlina	18) Rublo ruso
4) Dólar canadiense	19) Dólar de Singapur

5) Yuan chino	20) Rand sudafricano
6) Corona checa	21) Corona sueca
7) Corona danesa	22) Franco suizo
8) Euro	23) Dólar taiwanés
9) Dólar de Hong Kong	24) Baht tailandés
10) Florín húngaro	25) Won coreano
11) Rupia india	26) Lat letón
12) Yen japonés	27) Litas lituano
13) Ringgit malayo	28) Lira turca
14) Dólar neozelandés	29) Dólar estadounidense
15) Corona noruega	

P. ¿Cómo pueden usar los clientes los nuevos métodos de pago que no son mediante tarjeta de crédito que se introducen?

R. El servicio de renovación en línea admite tarjetas de crédito y otros métodos de pago denominados «métodos de pago fuera de línea». Un pago fuera de línea es un método de pago que se realiza sin utilizar el proceso de compra paso a paso, por ejemplo, mediante una transferencia bancaria o a través de PayPal. Si un cliente utiliza alguno de los métodos de pago fuera de línea, el cliente dispondrá de un conjunto de instrucciones para completar el pago en la página de confirmación del pedido. Una vez que el cliente haya finalizado el proceso de pago, el sistema renovará el contrato de soporte y suscripción (SnS) de VMware.

P. ¿VMware va a aplicar este método directo a todos los casos de renovación?

R. No. Los clientes siempre pueden realizar los pedidos de renovación a través de sus socios autorizados de VMware. Para mejorar las tasas de renovación de contratos en el segmento de menor importe y gran volumen, VMware ofrece al cliente la posibilidad de renovar en línea, además de la fórmula existente de hacerlo a través de un socio de VMware.

P. ¿Los clientes pueden renovar los contratos en línea después del vencimiento? ¿Cuál es el proceso de renovación de contratos después de su fecha de vencimiento?

R. Los clientes pueden renovar sus contratos en línea después de que hayan vencido. Sin embargo, de acuerdo con los [términos y condiciones de renovación](#), se cobrará una «comisión por reactivación» si se renuevan después de dicha fecha.

P. ¿Cuánto cuesta pagar en una moneda distinta de la presupuestada?

R. Los clientes pueden pagar la renovación en otra moneda utilizando la función de conversión de moneda de nuestra tienda en línea. Sin embargo, debe tener en cuenta que el precio total que figura en el carro de la compra incluirá un recargo adicional (el recargo por tipo de cambio de moneda extranjera) después de aplicar los tipos de conversión de moneda.

P. ¿Qué debo hacer si aparece la página «Declined» (Rechazado)?

R. Esta página indica que la entidad emisora de la tarjeta ha rechazado el pago. Por motivos de privacidad, dicha entidad no nos proporciona ningún motivo del rechazo. Puede utilizar el enlace «Change Payment Option» (Cambiar la opción de pago), disponible en la página «Declined» (Rechazado), para corregir los datos de la tarjeta de crédito o utilizar una distinta.

P. ¿Cómo me pongo en contacto con VMware si necesito ayuda?

R. Proporcionamos dos opciones para ponerse en contacto con VMware si necesita consultar dudas relacionadas con el servicio de renovación en línea:

- i. Haga clic en el enlace «Email Us» (Escríbanos un correo) del portal de renovación en línea.
- ii. Llame al número de teléfono de soporte VMware de su país y seleccione la opción 3 y, a continuación, la opción 1 para hablar con el personal de soporte del servicio de renovación en línea.

Cuando se ponga en contacto con el personal de soporte de renovaciones de VMware, debe proporcionar la siguiente información:

- iii. Número de contrato
- iv. Número de referencia (si lo hay)
- v. Dirección de correo electrónico utilizada en las transacciones (si la hay)

P. ¿Cómo solicito un cambio en el presupuesto que aparece en el portal de renovación en línea?

R. Puede solicitar un nuevo presupuesto creando una solicitud de soporte en My VMware. Si lo prefiere, puede llamar al número de teléfono de soporte VMware de su país y seleccionar la opción 3 y, a continuación, la opción 2 para hablar con un representante comercial de VMware.

P. ¿Cómo sé que la información que VMware obtiene sobre mí está segura y protegida?



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 EE. UU. Tel. +1 8774869273 Fax +1 6504275001 www.vmware.com C/ Rafael Botí, 26, 2ª planta, 28023 Madrid, España. Tel. +34 914125000 - Fax +34 914125001 www.vmware.com/es

© 2009 VMware, Inc. Todos los derechos reservados. Este producto está protegido por las leyes de copyright y de propiedad intelectual de los EE. UU. e internacionales. Este producto está protegido por uno o varios de los números de patente incluidos en <http://www.vmware.com/download/patents.html>. VMware es una marca comercial o marca registrada de VMware, Inc. en Estados Unidos o en otras jurisdicciones. Todas las demás marcas y nombres mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales de sus respectivas compañías.

Si se encuentra en los Estados Unidos, la entidad contratante del servicio será VMware, Inc. y, si se encuentra en otro país, la entidad será VMware International Limited.

R. VMware trabaja con las principales empresas de seguridad en Internet, tales como Cybersource, para maximizar la seguridad de los datos que nos envía a través de la Web. Todas sus transacciones en línea se protegen mediante el protocolo SSL (Secure Sockets Layer) estándar del sector, que utiliza herramientas de cifrado y autenticación desarrolladas por RSA Data Security.

P. ¿Dónde se pueden consultar los términos y condiciones de soporte de VMware?

A. Consulte aquí los términos y condiciones de [soporte de VMware](#).