

Questions fréquentes : Renouvellements en ligne

QUESTIONS FRÉQUENTES DES CLIENTS

Questions fréquentes : Renouvellements en ligne

Q : Qu'est-ce que le projet Renouvellements en ligne ?

R : Nouvelle fonctionnalité en libre-service, Renouvellements en ligne permet aux clients de renouveler en ligne leurs contrats SnS d'une valeur inférieure à 3 000 dollars.

Q : À partir de quand la fonctionnalité Renouvellements en ligne sera-t-elle disponible ?

R : Lancée en février 2013, la fonctionnalité Renouvellements en ligne est désormais disponible dans plusieurs pays : Canada (2/8), Australie, Nouvelle Zélande, Singapour, Hong Kong (2/28), Inde, Taiwan, Malaisie, Thaïlande, Indonésie, Philippines et Vietnam (3/8), les États-Unis (3/19), ainsi que le Royaume-Uni, l'Irlande, l'Afrique du Sud et Israël (4/12).

Le 10 juin, cette fonctionnalité sera disponible dans l'ensemble des pays du Moyen-Orient et de l'Afrique (EMEA), et le 15 juillet, dans les pays d'Amérique latine (LATAM) et d'Asie-Pacifique et du Japon (APJ).

Q : Quand recevrai-je le lien de renouvellement en ligne de la part de VMware ?

R : Le lien permettant aux clients d'effectuer le renouvellement en ligne sera inclus dans les e-mails de rappel qui seront envoyés 60, 30 et 15 jours avant l'expiration du contrat.

Q : Qui seront les destinataires des e-mails de renouvellement de VMware ?

R : VMware envoie les e-mails aux clients figurant dans nos systèmes et ayant acheté une licence.

Q : Pourquoi la société VMware a-t-elle développé une fonctionnalité de renouvellement en ligne ?

R : Nous avons développé cette fonctionnalité pour vous, nos clients, en réponse à votre demande de pouvoir renouveler en ligne les contrats de faible valeur.

Q : Les clients peuvent-ils renouveler tous leurs contrats en ligne ?

R : Les clients pourront renouveler uniquement les contrats d'une valeur totale inférieure à 3 000 dollars. Ils pourront souscrire un niveau de service supérieur ou une durée plus longue, selon les besoins.

Q : De quelle manière la fonctionnalité Renouvellements en ligne détermine le prix du renouvellement du contrat SnS ?

R : Le système affiche le tarif des renouvellements du contrat SnS. Les listes de prix relatifs aux régions sont utilisées pour déterminer le tarif. Ceci s'applique aux devis joints aux notifications de renouvellement par e-mail, ainsi que l'environnement Web du renouvellement en ligne.

Q : L'option Renouvellement en ligne sera-t-elle offerte aux clients OEM ?

R : Non. La fonctionnalité Renouvellements en ligne ne sera pas une option offerte aux clients OEM. Le partenaire OEM est responsable du renouvellement du contrat SnS.

Q : Les clients ont-ils accès à la fonctionnalité Renouvellements en ligne à partir du site VMware.fr ou de My VMware ?

R : L'accès à la plateforme de renouvellement en ligne s'effectue uniquement via un « lien » direct envoyé aux clients dans l'e-mail de renouvellement.

Q : Quels sont les modes de paiement disponibles pour les renouvellements en ligne ?

R : Les clients peuvent utiliser les cartes de crédit Visa, Mastercard, American Express et Discover, mais aussi l'une des cartes suivantes pour l'achat de renouvellements en ligne :

- Alipay
- Carte Bancaire
- Chèque/Mandat postal
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- PayPal
- Solo
- WebMoney
- Virement

Notez que certains modes de paiement listés ci-dessus ne sont disponibles que dans certains pays, et que cette liste est susceptible d'être modifiée. Le système affiche les options de paiement disponibles selon le pays où le client passe la transaction.

Q : La fonctionnalité Renouvellements en ligne prend-elle en charge d'autres langues que l'anglais ?

R : Oui, cette fonctionnalité prend en charge plusieurs langues.

Les e-mails envoyés aux clients seront écrits dans la langue du pays du client :

- Anglais
- Allemand
- Français
- Italien
- Néerlandais
- Espagnol (Amérique latine et Espagne)
- Portugais brésilien
- Japonais
- Chinois simplifié
- Coréen

Les pages Web Renouvellements en ligne prennent en charge 30 langues. L'utilisateur client pourra sélectionner la langue de son choix sur les pages Web. La liste complète des langues actuellement prises en charge sont :

- Arabe
- Tchèque
- Danois
- Allemand
- Grec
- Anglais
- Espagnol
- Finnois
- Français
- Hébreu
- Hindi
- Croate
- Hongrois
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Néerlandais
- Norvégien
- Portugais - Brésil
- Polonais
- Portugais
- Roumain
- Russe
- Slovaque
- Slovène
- Suédois
- Thaïlandais
- Turc
- Chinois (Traditionnel)
- Chinois (Simplifié)

Q : Quelles devises les clients peuvent-ils utiliser pour effectuer les transactions sur la plateforme des renouvellements en ligne ?

R : 29 devises sont proposées aux clients sur la plateforme en ligne. Voici la liste détaillée de ces devises :

1) Dollar australien	16) Peso mexicain
2) Real brésilien	17) Zloty polonais
3) Livre anglaise	18) Rouble russe
4) Dollar canadien	19) Dollar de Singapour
5) Yuan chinois	20) Rand sud-africain
6) Couronne tchèque	21) Couronne suédoise
7) Couronne danoise	22) Franc suisse
8) Euro	23) Dollar taïwanais

9) Dollar de Hong Kong	24) Baht thaïlandais
10) Forint hongrois	25) Won coréen
11) Roupie indienne	26) Lat letton
12) Yen japonais	27) Litas lituanien
13) Ringgit malaisien	28) Lire turque
14) Dollar néo-zélandais	29) Dollar américain
15) Couronne norvégienne	

Q. : De quelle manière les clients peuvent-ils utiliser les nouveaux modes de paiement sans carte de crédit qui sont proposés ?

R : La fonctionnalité Renouvellements en ligne prend en charge les cartes de crédit ainsi que les autres modes de paiement connus sous le nom de « modes de paiement hors ligne ». Un mode de paiement hors ligne est un mode de paiement dont le processus étape par étape se fait en externe, par exemple par virement ou avec PayPal. Si le client utilise un des modes de paiement hors ligne, il lui faudra suivre les instructions envoyées sur la confirmation de commande pour effectuer le paiement. Une fois que le client a terminé le processus de paiement, le système renouvelle son contrat SnS de VMware.

Q : Toutes les commandes de renouvellement de contrat sont-elles effectuées directement via VMware ?

R : Non. Les clients peuvent toujours effectuer les commandes de renouvellement auprès de leur partenaire agréé VMware. Pour accroître les taux de renouvellement des contrats de faible valeur au volume élevé, VMware permet aux clients d'effectuer le renouvellement en ligne tout en offrant en permanence la possibilité d'effectuer cette opération auprès d'un partenaire VMware.

Q : Les clients peuvent-ils renouveler leurs contrats en ligne après expiration ? Quelle est la procédure à suivre pour renouveler les contrats après la date d'expiration ?

R : Les clients peuvent renouveler les contrats en ligne après expiration. Toutefois, conformément aux [Conditions générales de renouvellement](#), des « frais de réactivation » seront appliqués aux contrats renouvelés après expiration.

Q : Quels sont les frais applicables aux paiements dans une devise différente de celle du devis ?

R : Les clients peuvent régler le montant du renouvellement dans une devise différente à l'aide de la fonction de conversion de devise de notre boutique en ligne. Toutefois, notez que le prix total affiché dans le panier inclut une taxe supplémentaire (Foreign Exchange Rate Surcharge) après application du taux de change.

Q. : Que dois-je faire lorsqu'une page intitulée « Refusé » s'affiche ?

R : Cette page indique que votre paiement a été refusé par l'émetteur de votre carte de crédit. Pour des raisons de confidentialité, l'organisme de votre carte de crédit ne nous fournit pas les raisons du refus. Vous pouvez utiliser le lien « Modifier l'option de paiement » sur la page « Refusé » pour modifier les détails de la carte de crédit ou utiliser une autre carte.

Q. : Comment puis-je obtenir de l'aide auprès de VMware ?

R : Deux méthodes permettent de contacter VMware pour toute question sur la fonctionnalité Renouvellements en ligne :

- i. Cliquer sur le lien « Nous contacter par mail » sur le portail du renouvellement en ligne
- ii. Appeler le support VMware au numéro indiqué pour votre pays et sélectionner l'option 3, puis l'option 1 pour contacter le support du renouvellement en ligne

Dans les communications avec le support VMware pour les renouvellements, fournissez les informations suivantes :

- iii. Numéro du contrat
- iv. Numéro de référence (si disponible)
- v. E-mail utilisé lors des transactions (si disponible)

Q. : Comment demander la modification du devis disponible sur le portail Renouvellements en ligne ?

R : Vous pouvez demander un nouveau devis en créant une demande de support sur My VMware. Vous pouvez également appeler le support VMware au numéro de téléphone indiqué pour votre pays et sélectionner l'option 3, puis l'option 2 pour contacter un représentant commercial VMware.

Q. : Comment savoir si les informations conservées par VMware me concernant sont protégées et sécurisées ?

R. : VMware travaille en collaboration avec les meilleures entreprises du secteur de la sécurité sur Internet, notamment Cybersource, pour optimiser la sécurité des données que vous nous envoyez via le World Wide Web. Toutes vos transactions en ligne sont protégées par le protocole SSL (Secure Sockets Layer), la norme du secteur en matière de sécurité, qui utilise des outils de cryptage et d'authentification développés par RSA Data Security.

Q. : Où puis-je prendre connaissance des conditions générales concernant le support de VMware ?

R. : Consultez les [Conditions générales du support VMware](#)



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com - VMware Global Inc. Tour Franklin 100-101 Terrasse Boieldieu 92042 Paris La Défense 8 Cedex France Tél. +33 1 47 62 79 00 Fax +33 1 47 62 79 01 www.vmware.com/fr
 © 2009-2012 VMware, Inc. Tous droits réservés. Ce produit est protégé par les lois américaines et internationales sur le copyright et la propriété intellectuelle. Ce produit est couvert par un ou plusieurs brevets, répertoriés à l'adresse <http://www.vmware.com/download/patents.html>. VMware est une marque déposée ou une marque commerciale de VMware, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques et noms mentionnés sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.

Si vous êtes implanté aux États-Unis, veuillez vous adresser à VMware, Inc., sinon veuillez contacter VMware International Limited.