

Domande frequenti: Rinnovo online

DOMANDE FREQUENTI DEI CLIENTI

Domande frequenti: Rinnovo online

D. In cosa consiste il rinnovo online?

R. Il rinnovo online è una nuova funzionalità self-service che consente ai clienti di rinnovare online i contratti SnS (Support and Subscription) di importo inferiore a 3.000 dollari.

D. Da quando sarà operativo il rinnovo online?

R. Con il lancio dello scorso febbraio 2013, il rinnovo online è ora disponibile nei seguenti paesi: Canada (2/8), Australia, Nuova Zelanda, Singapore, Hong Kong (2/28), India, Taiwan, Malesia, Thailandia, Indonesia, Filippine, Vietnam (3/8) e Stati Uniti (3/19), nonché Regno Unito, Irlanda, Sud Africa e Israele (4/12).

Il 10 giugno, questa funzionalità sarà disponibile nei restanti paesi dell'area EMEA e il 15 luglio nei paesi dell'area LATAM e nei restanti paesi dell'area APJ.

D. Quando verrà inviato ai clienti il link per il rinnovo online?

R. Il link per procedere al rinnovo online sarà incluso nei promemoria che VMware invierà tramite e-mail ai clienti 60, 30 e 15 giorni prima della scadenza del contratto.

D. A chi saranno inviate le e-mail di rinnovo di VMware?

R. VMware invierà le comunicazioni e-mail di rinnovo ai contatti registrati nel nostro sistema all'atto dell'ordinazione iniziale della licenza da parte del cliente.

D. Perché VMware ha deciso di introdurre la funzionalità di rinnovo online?

R. Abbiamo sviluppato questa funzionalità per permettere ai nostri clienti di rinnovare online i contratti di importo contenuto.

D. I clienti possono rinnovare online tutti i contratti?

R. I clienti possono rinnovare online solo i contratti di importo complessivo inferiore a 3.000 dollari. I clienti avranno la possibilità di passare a un livello di servizio superiore o di durata più lunga.

D. In che modo il sistema di rinnovo online determina il prezzo del rinnovo di un contratto SnS (Support and Subscription)?

R. Il sistema visualizza il prezzo di listino del rinnovo di un contratto SnS. Il prezzo di listino è determinato in base ai listini relativi alla propria area geografica. È applicabile ai preventivi allegati agli avvisi di rinnovo inviati tramite e-mail, nonché alle pagine Web per il rinnovo online.

D. L'opzione di rinnovo online verrà offerta ai clienti OEM?

R. No. La funzionalità di rinnovo online non sarà disponibile per i clienti OEM. Il partner OEM è responsabile del rinnovo dei contratti SnS (Support and Subscription).

D. I clienti possono accedere al rinnovo online da VMware.com o My VMware?

R. L'accesso alla piattaforma di rinnovo online avviene esclusivamente tramite un "link" diretto, che viene comunicato al cliente nella proposta di rinnovo inviata via e-mail.

D. Quali sono i diversi metodi di pagamento che è possibile utilizzare per il rinnovo online?

R. Oltre alle principali carte di credito, quali Visa, Mastercard, American Express e Discover, i clienti possono utilizzare uno dei seguenti circuiti e metodi per effettuare il rinnovo online:

- Alipay
- Carte Bancaire
- Assegno circolare/Vaglia
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- PayPal
- Solo
- WebMoney
- Bonifico bancario

(Nota: alcuni dei metodi di pagamento citati sono disponibili solo in alcuni paesi e l'elenco è soggetto a modifica. Il sistema visualizzerà le opzioni di pagamento a disposizione dei clienti in base al paese in cui il cliente esegue la transazione)

D. Il rinnovo online supporta eventuali altre lingue oltre l'inglese?

R. Sì, il rinnovo online supporta diverse lingue.

Le e-mail che vengono inviate ai clienti saranno in una delle seguenti lingue, in base al paese del cliente:

- Inglese
- Tedesco
- Francese
- Italiano
- Olandese
- Spagnolo (Spagna e America Latina)
- Portoghese brasiliano
- Giapponese
- Cinese semplificato
- Coreano

Le pagine Web del rinnovo online supportano 30 lingue. Il cliente avrà la possibilità di selezionare la lingua preferita per le pagine Web. L'elenco completo delle lingue attualmente supportate include:

- Arabo
- Ceco
- Danese
- Tedesco
- Greco
- Inglese
- Spagnolo
- Finlandese
- Francese
- Ebraico
- Hindi
- Croato
- Ungherese
- Italiano
- Giapponese
- Coreano
- Olandese
- Norvegese
- Portoghese (Brasile)
- Polacco
- Portoghese
- Rumeno
- Russo
- Slovacco
- Sloveno
- Svedese
- Thailandese
- Turco
- Cinese tradizionale
- Cinese semplificato

D. Quali sono le valute che i clienti possono utilizzare sulla piattaforma di rinnovo online per eseguire la transazione?

R. Sulla piattaforma online, un cliente può eseguire la transazione in 29 valute. L'elenco dettagliato di queste valute include le seguenti:

1) Dollaro australiano	16) Peso messicano
2) Real brasiliano	17) Zloty polacco
3) Sterlina britannica	18) Rublo russo
4) Dollaro canadese	19) Dollaro di Singapore
5) Yuan cinese	20) Rand sudafricano
6) Corona ceca	21) Corona svedese
7) Corona danese	22) Franco svizzero
8) Euro	23) Dollaro taiwanese

9) Dollaro di Hong Kong	24) Baht thailandese
10) Fiorino ungherese	25) Won coreano
11) Rupia indiana	26) Lats lettone
12) Yen giapponese	27) Litas lituano
13) Ringgit malese	28) Lira turca
14) Dollaro neozelandese	29) Dollaro statunitense
15) Corona norvegese	

D. In che modo i clienti possono utilizzare uno dei nuovi metodi di pagamento introdotti che non prevedono l'utilizzo di carte di credito?

R. Il rinnovo online supporta carte di credito, nonché altri metodi di pagamento definiti di "pagamento offline". Un metodo di pagamento offline è un metodo che viene eseguito al di fuori del processo di checkout guidato, ad esempio tramite bonifico bancario o PayPal. Se il cliente utilizza un metodo di pagamento offline, sulla pagina di conferma dell'ordine verranno fornite una serie di istruzioni per effettuare il pagamento. Una volta terminato il processo di pagamento, il sistema eseguirà il rinnovo del contratto VMware SnS (Support and Subscription) del cliente.

D. VMware gestisce direttamente tutti i rinnovi dei contratti?

R. No. I clienti possono effettuare ordini di rinnovo anche tramite un partner autorizzato VMware. Per aumentare l'incidenza dei rinnovi dei contratti di importo contenuto, VMware offrirà ai clienti la possibilità di effettuare il rinnovo sia online che tramite un partner VMware.

D. I clienti possono effettuare il rinnovo online dei contratti dopo la scadenza? Qual è la procedura per rinnovare i contratti già scaduti?

R. I clienti possono rinnovare online i contratti dopo la scadenza, tuttavia, in base a quanto stabilito dai [termini e dalle condizioni di rinnovo](#), per il rinnovo dei contratti successivo alla scadenza verrà applicato un "supplemento per la riattivazione".

D. Qual è il costo previsto per il pagamento in una valuta diversa da quella del preventivo?

R. È possibile pagare la somma dovuta per il rinnovo in una valuta diversa utilizzando la funzione di conversione della valuta disponibile nel nostro negozio online. Tuttavia, si fa presente che il prezzo totale indicato nel carrello include un ulteriore costo (supplemento per il cambio in valuta estera) che viene aggiunto dopo l'applicazione del tasso di conversione della valuta.

D. Qual è la procedura da seguire quando viene visualizzata la pagina "Rifiutato"?

R. Questa pagina indica che il pagamento è stato respinto dalla banca o dalla società che ha emesso la carta di credito. Per garantire il rispetto della privacy, la banca o la società che ha emesso la carta di credito non fornisce a VMware alcuna informazione sul motivo del rifiuto. È possibile utilizzare il link "Cambia opzione di pagamento" disponibile nella pagina "Rifiutato" per correggere le informazioni relative alla carta di credito o per utilizzare una carta di credito differente.

D. In che modo è possibile richiedere l'assistenza di VMware?

R. In caso di dubbi sul rinnovo online è possibile contattare VMware in due modi:

- i. Fare clic sul link "E-mail" dal portale di rinnovo online
- ii. Chiamare il numero telefonico dell'assistenza VMware locale e selezionare l'opzione 3 e poi 1 per richiedere supporto per il rinnovo online

Quando si richiede assistenza sui contratti di rinnovo VMware, fornire le informazioni riportate di seguito:

- iii. Numero del contratto
- iv. Numero di riferimento (se disponibile)
- v. Indirizzo e-mail utilizzato per la transazione (se disponibile)

D. Qual è la procedura da seguire per richiedere la modifica del preventivo visualizzato sul portale dei rinnovi online?

R. È possibile richiedere un nuovo preventivo creando una richiesta di assistenza in My VMware. Inoltre, è possibile chiamare il numero di telefono dell'assistenza VMware locale e selezionare l'opzione 3 e poi 2 per contattare un rappresentante commerciale VMware.

D. In che modo viene garantita la tutela e la sicurezza delle informazioni personali fornite a VMware?

R. VMware collabora con aziende leader nel settore della sicurezza su Internet, tra cui Cybersource, per garantire la massima tutela dei dati inviati dai clienti tramite il Web. Tutte le transazioni online sono protette dal protocollo SSL (Secure Sockets Layer), lo standard di settore, che utilizza strumenti di crittografia e autenticazione sviluppati da RSA Data Security.

D. Dove è possibile reperire i termini e le condizioni dei servizi di supporto VMware?

R. Consultare il documento ["Termini e condizioni dei servizi di supporto"](#) di VMware"



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com - VMware, Inc. Via Spadolini, 5 - Edificio A - 20141 Milano - Tel. (+39) 02 3041 2700 Fax: (+39) 02 3041 2701 www.vmware.com/it
 © 2009-2013 VMware, Inc. Tutti i diritti sono riservati. Questo prodotto è protetto dalle leggi sul copyright vigenti negli Stati Uniti e in altri Paesi e da altre leggi sulla proprietà intellettuale. Questo prodotto è coperto da uno o più brevetti elencati all'indirizzo <http://www.vmware.com/download/patents.html>. VMware è un marchio registrato o un marchio di VMware, Inc. negli Stati Uniti e/o in altre giurisdizioni. Tutti gli altri marchi e nomi menzionati possono essere marchi delle rispettive società.

Per i residenti negli Stati Uniti, il fornitore dei servizi VMware è VMware, Inc. Al di fuori degli Stati Uniti, il fornitore dei servizi VMware è VMware International Limited.