

FAQ: 온라인 갱신

고객 FAQ

FAQ: 온라인 갱신

Q: 온라인 갱신 프로젝트란 무엇입니까?

A: 온라인 갱신이란 온라인으로 3천 달러 이하의 SnS 계약을 갱신하려는 고객을 위한 새로운 셀프 서비스 기능입니다.

Q: 언제 온라인 갱신이 도입됩니까?

A: 2013년 2월에 시작된 온라인 갱신은 현재 캐나다(2/8), 호주, 뉴질랜드, 싱가포르, 홍콩(2/28), 인도, 대만, 말레이시아, 태국, 인도네시아, 필리핀, 베트남(3/8), 미국(3/19), 영국, 아일랜드, 남아프리카공화국, 이스라엘(4/12)에서 사용할 수 있습니다. 6월 10일부터 나머지 EMEA 국가에서도 이 기능을 사용할 수 있고, 7월 15일부터는 LATAM 국가와 나머지 APJ 국가에서도 이 기능을 사용할 수 있습니다.

Q: VMware는 언제 고객에게 온라인 갱신 링크를 보냅니까?

A: 고객을 위한 온라인 갱신 링크는 계약 만료 60일, 30일, 15일 전에 발송되는 e-메일 알림에 포함됩니다.

Q: VMware는 누구에게 갱신 e-메일을 보냅니까?

A: VMware는 초기 라이선스 주문을 기반으로 VMware 시스템에 있는 고객 연락처로 갱신 e-메일 통신문을 보냅니다.

Q: VMware에서 온라인 갱신 기능을 만든 이유는 무엇입니까?

A: VMware는 고객 여러분이 온라인으로 소액 계약을 갱신할 수 있도록 온라인 갱신 기능을 개발했습니다.

Q: 고객은 모든 갱신 계약을 온라인으로 갱신할 수 있습니까?

A: 고객은 총 금액이 3천 달러 이하의 계약만 갱신할 수 있습니다. 고객은 필요에 따라 더 높은 서비스 수준이나 장기 계약으로 업그레이드할 수 있습니다.

Q: 온라인 갱신에서는 SnS 갱신 가격을 어떻게 결정합니까?

A: 시스템에서 SnS 갱신의 정가를 표시합니다. 지역별 가격 목록을 사용하여 정가를 결정합니다. 개인 e-메일 알림에 첨부되는 견적과 온라인 갱신 웹 환경에도 같은 방식이 적용됩니다.

Q: OEM 고객에게 온라인 갱신 옵션이 제공될 예정입니까?

A: 아니요. OEM 고객에게는 온라인 갱신이 옵션으로 제공되지 않을 예정입니다. OEM 파트너사는 SnS 계약을 갱신해야 합니다.

Q: 고객은 VMware.com 또는 My VMware에서 온라인 갱신에 액세스할 수 있습니까?

A: 갱신 e-메일 통신문을 통해 고객에게 전달되는 직접 "링크"를 통해서만 온라인 갱신 플랫폼에 액세스할 수 있습니다.

Q. 온라인 갱신에 사용할 수 있는 결제 방법에는 무엇이 있습니까?

A: 고객은 Visa, Mastercard, American Express 및 Discover와 같은 주요 신용카드 외에도 다음 중 하나를 사용하여 온라인 갱신을 결제할 수 있습니다.

- Alipay
- Carte Bancaire
- 수표/우편환
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- PayPal
- Solo
- WebMoney
- 온라인 송금

(위에 나열된 결제 방법 중 일부는 특정 국가에서만 사용할 수 있으며 이 목록은 변경될 수 있습니다. 고객이 거래 중인 국가에 따라 고객에게 사용 가능한 결제 옵션이 표시됩니다.)

Q. 온라인 갱신이 영어 외에 다른 언어로도 지원됩니까?

A: 예, 온라인 갱신은 여러 언어로 지원됩니다.

고객에게 전송되는 e-메일은 고객이 거주하고 있는 국가에 따라 다음 언어 중 하나로 작성됩니다.

- 영어
- 독일어
- 프랑스어
- 이탈리아어
- 네덜란드어
- 스페인어(이베리아 반도 및 라틴 아메리카)
- 브라질-포르투갈어
- 일본어
- 중국어(간체)
- 한국어

온라인 갱신 웹 페이지는 30개 언어로 지원됩니다. 고객이 웹 페이지의 기본 언어를 선택할 수 있습니다. 현재 지원되는 언어의 전체 목록은 다음과 같습니다.

- 아랍어
- 체코어
- 덴마크어
- 독일어
- 그리스어
- 영어
- 스페인어
- 핀란드어
- 프랑스어
- 히브리어
- 힌디어
- 크로아티아어
- 헝가리어
- 이탈리아어
- 일본어
- 한국어
- 네덜란드어
- 노르웨이어
- 포르투갈어 - 브라질
- 폴란드어
- 포르투갈어
- 루마니아어
- 러시아어
- 슬로바키아어
- 슬로베니아어
- 스웨덴어
- 태국어
- 터키어
- 중국어(번체)
- 중국어(간체)

Q. 고객이 온라인 갱신 플랫폼에서 거래할 때 어떤 통화를 사용할 수 있습니까?

A: 고객은 온라인 플랫폼에서 29개 통화로 거래할 수 있습니다. 자세한 통화 목록은 다음과 같습니다.

1) 호주 달러	16) 멕시코 페소
2) 브라질 레알	17) 폴란드 즐로티
3) 영국 파운드	18) 러시아 루블
4) 캐나다 달러	19) 싱가포르 달러
5) 중국 위안	20) 남아프리카공화국 랜드

6) 체코 크로네	21) 스웨덴 크로나
7) 덴마크 크로네	22) 스위스 프랑
8) 유로	23) 대만 달러
9) 홍콩 달러	24) 태국 바트
10) 헝가리 포린트	25) 대한민국 원
11) 인도 루피	26) 라트비아 라트
12) 일본 엔	27) 리투아니아 리타스
13) 말레이시아 링깃	28) 터키 리라
14) 뉴질랜드 달러	29) 미국 달러
15) 노르웨이 크로네	

Q. 고객은 새로 도입된 신용카드 외 결제 방법을 어떻게 사용할 수 있습니까?

A: 온라인 갱신에는 신용카드뿐만 아니라 "오프라인 결제 방법"으로 알려진 다른 결제 방법도 지원됩니다. 오프라인 결제 방법은 단계별 체크아웃 프로세스와 별도로 완료되는 결제 방법입니다(예: 온라인 송금 또는 PayPal). 고객이 오프라인 결제 방법을 사용할 경우 주문 확인 페이지에 결제를 완료하기 위한 지침이 제공됩니다. 고객이 결제 프로세스를 완료하면 시스템에서 해당 고객의 VMware SnS 계약을 갱신합니다.

Q: VMware는 모든 계약 갱신 기회를 직접 관리합니까?

A: 아니요. 고객은 VMware 공인 파트너사를 통해 언제든지 계약 갱신을 주문할 수 있습니다. 적은 비용과 대규모 세그먼트로 계약 갱신 비율을 높이기 위해 VMware는 VMware 파트너사를 통해 갱신할 수 있는 기존 옵션 외에도 온라인으로 갱신할 수 있는 옵션을 제공합니다.

Q: 고객은 만료된 계약을 온라인으로 갱신할 수 있습니까? 만료된 계약을 갱신하는 프로세스는 어떻게 진행됩니까?

A: 고객은 만료된 계약을 온라인으로 갱신할 수 있지만 [갱신 약관](#)에 따라 "복원 수수료"가 부과됩니다.

Q: 전적에 사용된 통화와 다른 통화로 결제할 경우 수수료는 얼마입니까?

A: 고객은 온라인 스토어의 통화 변환 기능을 사용하여 다른 통화로 갱신을 결제할 수 있습니다. 그러나 카트에 표시된 총 가격에는 환율이 적용된 후의 추가 요금(외환율 요금)이 포함됩니다.

Q. "거부됨" 페이지가 표시되면 어떻게 해야 합니까?

A: 이 페이지는 신용카드 발행사에 의해 결제가 거부되었음을 나타냅니다. 개인 정보 보호를 위해 신용카드 회사는 VMware에 거부 사유를 제공하지 않습니다. "거부됨" 페이지에 있는 "결제 옵션 변경" 링크를 사용하여 신용카드 정보를 수정하거나 다른 신용카드를 사용할 수 있습니다.

Q. VMware에 연락하여 도움을 요청하려면 어떻게 해야 합니까?

- A: 다음과 같은 두 가지 방법으로 VMware에 온라인 갱신에 대해 질문할 수 있습니다.
- i. 온라인 갱신 포털에서 "e-메일 보내기" 링크를 클릭합니다.
 - ii. 해당 국가의 VMware 지원 전화 번호로 전화를 걸고 3번과 1번을 차례로 선택합니다.

VMware 갱신 지원에 문의할 때는 다음 정보를 제공하십시오.

- iii. 계약 번호
- iv. 참조 번호(있는 경우)
- v. 거래 중에 사용한 e-메일(있는 경우)

Q. 온라인 갱신 포털에 표시된 전적에서 변경을 요청하려면 어떻게 해야 합니까?

A: My VMware에서 지원 요청을 생성하여 새 전적을 요청할 수 있습니다. 또는 해당 국가의 VMware 지원 전화 번호로 전화를 걸고 3번과 2번을 차례로 선택하여 VMware 영업 담당자에게 연락할 수도 있습니다.

Q. VMware가 수집한 고객 정보가 안전한지 어떻게 알 수 있습니까?

A: VMware는 Cybersource와 같은 최고의 인터넷 보안 업체와 협력하여 인터넷을 통해 고객이 제공한 데이터의 안전을 최대한 확보합니다. 모든 온라인 거래는 RSA Data Security에서 개발한 암호화 및 인증 톨을 사용하는 업계 표준 SSL(Secure Sockets Layer) 프로토콜을 통해 보호됩니다.

Q. VMware 지원 약관은 어디서 확인할 수 있습니까?

A: VMware [지원 약관](#)을 참조하십시오.



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com
 VMware, Inc. 서울시 강남구 삼성동 159-1번지 아셈타워 30층 (우) 135-798 전화: (080) 222-6001 e-메일: vmware_kr@vmware.com
 © 2009 VMware, Inc. All rights reserved. 본 제품은 미국 및 국제 저작권 및 지적 재산권 법률의 보호를 받습니다. 이 제품은 http://www.vmware.com/download/patents.html에 나와 있는 특허 중 하나 이상의 적용을 받습니다. VMware는 미국 및/또는 기타 관할 지역에서 VMware, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 이 문서에 언급된 기타 명칭과 표시는 모두 해당 소유권자의 상표입니다.

미국에 거주하는 사용자의 경우 서비스에 대한 VMware 계약 당사자는 VMware, Inc.이며, 미국 이외의 국가에 거주하는 사용자의 경우 VMware 계약 당사자는 VMware International Limited입니다.