

Perguntas frequentes: renovações on-line

PERGUNTAS FREQUENTES DE CLIENTES

Perguntas frequentes: renovações on-line

P: O que é o Online Renewals Project?

R: O Online Renewals Project é uma nova funcionalidade de autoatendimento para que os clientes renovem on-line seus contratos de SnS cujo custo seja inferior a US\$ 3.000.

P: Quando o Online Renewals Project será implementado?

R: Lançado em fevereiro de 2013, o Online Renewals Project está disponível nos seguintes países: Canadá (8/2), Austrália, Nova Zelândia, Cingapura, Hong Kong (28/2), Índia, Taiwan, Malásia, Tailândia, Indonésia, Filipinas e Vietnã (8/3), EUA (19/3) e Reino Unido, Irlanda, África do Sul e Israel (12/4).

Em 10 de junho, esse recurso estará disponível no restante dos países da Europa, do Oriente Médio e da África; e em 15 de julho, ele estará disponível nos países da América Latina e no restante dos países da região do Pacífico Asiático e do Japão.

P: Quando receberei o link de renovação on-line da VMware?

R: O link para que os clientes façam a renovação on-line será incluído em lembretes por e-mail enviados em 60, 30 e 15 dias anteriores ao vencimento do contrato.

P: Para quem a VMware envia os e-mails de renovação?

R: A VMware envia e-mails de renovação a contatos de clientes disponíveis em nossos sistemas, com base no pedido de licença inicial.

P: Por que a VMware criou um recurso de renovação on-line?

R: Criamos isso para vocês, nossos clientes, para que tenham uma opção de renovar on-line os contratos até um determinado valor.

P: Os clientes podem renovar on-line todos seus contratos?

R: Os clientes poderão renovar somente contratos cujo valor total seja inferior a US\$ 3.000. Eles poderão passar para um nível de serviço superior ou com prazo maior, como desejado.

P: Como o Online Renewals determina o preço da renovação de SnS?

R: O sistema exibe o preço de tabela das renovações de SnS. As tabelas de preços regionais são usadas para determinar o preço de tabela. Isso é aplicável às cotações vinculadas aos avisos de renovação enviados por e-mail, bem como à experiência de renovação on-line.

P: A opção de renovações on-line será oferecida a clientes OEM?

R: Não. A opção de renovações on-line não será oferecida a clientes OEM. O parceiro OEM é responsável pela renovação do contrato de SnS.

P: Os clientes podem acessar o serviço de renovações on-line em VMware.com ou em My VMware?

R: O acesso à plataforma de renovações on-line só é possível através de um "link" direto enviado aos clientes no e-mail de renovação.

P: Que formas de pagamento estão disponíveis no Online Renewals?

R: Além dos principais cartões de crédito, como Visa, Mastercard, American Express e Discover, os clientes também podem usar qualquer uma das seguintes formas para comprar renovações on-line:

- Alipay
- Carte Bancaire
- Cheque/Dinheiro
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- PayPal
- Solo
- WebMoney
- Transferência bancária

(Observe que alguns dos métodos de pagamento listados acima estão disponíveis apenas em determinados países e que essa lista está sujeita a alterações. O sistema exibirá as opções de pagamento disponíveis aos clientes com base no país no qual a transação está sendo feita pela cliente.)

P: O recurso Online Renewals fornece suporte a outros idiomas além do inglês?

R: Sim. O recurso Online Renewals fornece suporte a vários idiomas. Os e-mails enviados aos clientes estarão no idioma do país do cliente:

- Inglês
- Alemão
- Francês
- Italiano
- Holandês
- Espanhol (Ibérico e latino-americano)
- Português do Brasil
- Japonês
- Chinês simplificado
- Coreano

As páginas da Web do recurso Online Renewals fornecem suporte a até 30 idiomas. O usuário do cliente poderá selecionar o idioma de sua preferência para as páginas da Web. Esta é a lista completa de idiomas com suporte no momento:

- Árabe
- Tcheco
- Dinamarquês
- Alemão
- Grego
- Inglês
- Espanhol
- Finlandês
- Francês
- Hebraico
- Hindi
- Croata
- Húngaro
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Holandês
- Norueguês
- Português do Brasil
- Polonês
- Português
- Romeno
- Russo
- Eslovaco
- Esloveno
- Sueco
- Tailandês
- Turco
- Chinês (Tradicional)
- Chinês (Simplificado)

P: Quais moedas os clientes podem usar em transações na plataforma de renovações on-line?

R: O cliente pode usar 29 moedas em suas transações na plataforma on-line. Esta é a lista detalhada dessas moedas:

1) Dólar australiano	16) Peso mexicano
2) Real brasileiro	17) Zloty polonês
3) Libra britânica	18) Rublo russo
4) Dólar canadense	19) Dólar de Cingapura
5) Yuan chinês	20) Rand sul-africano
6) Coroa tcheca	21) Coroa sueca
7) Coroa dinamarquesa	22) Franco suíço
8) Euro	23) Dólar de Taiwan
9) Dólar de Hong Kong	24) Baht tailandês
10) Florim húngaro	25) Won coreano

11) Rúpia indiana	26) Lat da Letônia
12) Iene japonês	27) Litas da Lituânia
13) Ringgit da Malásia	28) Lira turca
14) Dólar da Nova Zelândia	29) Dólar americano
15) Coroa norueguesa	

P: Como os clientes podem usar os novos métodos de pagamento (diferentes de cartão de crédito) apresentados?

R: O Online Renewals oferece suporte a cartões de crédito e outros métodos de pagamento conhecidos como "métodos de pagamento off-line". Um método de pagamento off-line é aquele concluído fora do processo de verificação etapa por etapa, por exemplo, transferência bancária ou PayPal. Se o cliente usar qualquer método de pagamento off-line, ele receberá um conjunto de instruções na página de confirmação do pedido para concluir o pagamento. Depois que o cliente concluir o processo de pagamento, o sistema renovará seu contrato de SnS com a VMware.

P: A VMware está tratando diretamente de todas as oportunidades de renovação de contrato?

R: Não. Os clientes sempre podem solicitar a renovação por meio de um parceiro autorizado da VMware. Para melhorar as taxas de renovação de contrato no segmento mais barato e de alto volume, a VMware fornece aos clientes uma opção de renovação on-line. Além disso, eles também podem encaminhar seus pedidos de renovação por meio de um parceiro da VMware.

P: Os clientes podem renovar contratos on-line após o vencimento? Como é o processo de renovação de contratos após a data de vencimento?

R: Os clientes podem renovar contratos on-line após o vencimento, entretanto, conforme os [Termos e condições de renovação](#), uma "taxa de reintegração" será cobrada para a renovação de contratos vencidos.

P: Quanto custa pagar em uma moeda que seja diferente daquela da cotação?

R: Para pagar a renovação em outra moeda, os clientes podem usar o recurso de conversão de moedas em nossa loja on-line. Entretanto, saiba que o preço total mostrado no carrinho inclui uma sobretaxa (sobretaxa de câmbio), após a aplicação das taxas de conversão de moeda.

P: O que fazer se aparecer uma página com a mensagem "Declined" ("Recusado")?

R: Essa página indica que seu pagamento foi recusado pelo emissor do cartão de crédito. Para sua privacidade, a empresa do seu cartão de crédito não nos comunica o motivo da recusa. Você pode usar o link "Change Payment Option" ("Alterar opção de pagamento") disponível na página "Declined" ("Recusado") para corrigir os detalhes do cartão de crédito ou usar outro cartão de crédito.

P: Como posso entrar em contato com a VMware para obter ajuda?

R: Fornecemos duas opções de contato com a VMware para questões relacionadas a renovações on-line:

- i. Clicar no link "Email Us" ("Enviar e-mail") no portal de Renovações on-line.
- ii. Ligar para o telefone de suporte da VMware disponível para seu país e selecionar a Opção nº3 e Opção nº1 para falar com a equipe de suporte a renovações on-line

Ao entrar em contato com a equipe de suporte a renovações da VMware, forneça as seguintes informações:

- iii. Número do contrato
- iv. Número de referência (se disponível)
- v. E-mail usado durante a transação (se disponível)

P: Como posso solicitar uma alteração na cotação exibida no portal de renovações on-line?

R: Você pode solicitar uma nova cotação criando uma solicitação de suporte em My VMware. Também pode ligar para o telefone de suporte da VMware disponível para seu país e selecionar a Opção nº3 e a Opção nº2 para falar com um representante de vendas da VMware.

P: Como saber se as informações pessoais que a VMware coleta estão seguras e protegidas?

R: A VMware trabalha com as principais empresas do setor de segurança na Internet, incluindo a Cybersource, para maximizar a segurança dos dados enviados pela Internet. Todas as transações on-line são protegidas pelo protocolo SSL (*Secure Sockets Layer*) padrão da indústria, que utiliza ferramentas de criptografia e autenticação desenvolvidas pela RSA Data Security.

P: Onde posso ler os Termos e as condições de suporte da VMware?

R: Consulte [Termos e condições de suporte](#) da VMware



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 EUA Tel. 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com
 Rua Surubim, 504 4º andar CEP: 04571-050 Cidade Monções - São Paulo - SP Tel: +55 11 5509 7200 www.vmware.com/br
 © 2009 VMware, Inc. Todos os direitos reservados. Este produto é protegido por leis norte-americanas e internacionais de direitos autorais e propriedade intelectual. Este produto está coberto por uma ou mais das patentes listadas em <http://www.vmware.com/download/patents.html>. VMware é uma marca registrada ou marca comercial da VMware, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outras jurisdições. Todas as outras marcas e nomes aqui mencionados podem ser marcas comerciais de suas respectivas empresas.

Se você estiver nos Estados Unidos, a pessoa jurídica contratante da VMware para o serviço será a VMware, Inc.; se estiver fora dos Estados Unidos, a pessoa jurídica contratante da VMware será a VMware International Limited.