

常见问题解答：在线续订

客户常见问题解答

常见问题解答：在线续订

问：什么是**在线续订项目**？

答：在线续订是新推出的一项自助服务功能，供客户在线续订价值在 3,000 美元以下的产品升级和技术支持服务合同。

问：**在线续订何时推出**？

答：在线续订已于 2013 年 2 月推出，现在已在以下国家/地区发布：加拿大（2 月 8 日）、澳大利亚、新西兰、新加坡、中国香港特别行政区（2 月 28 日）、印度、台湾地区、马来西亚、泰国、印度尼西亚、菲律宾和越南（3 月 8 日）、美国（3 月 19 日），以及英国、爱尔兰、南非和以色列（4 月 12 日）。

6 月 10 日，此功能将在欧洲、中东和非洲地区的其他国家/地区发布；7 月 15 日，该功能将在拉丁美洲国家/地区以及亚太及日本地区的其他国家/地区发布。

问：**VMware 何时将向我发送在线续订链接**？

答：合同到期前 60-30-15 天，将分别通过提醒电子邮件发送供客户用来进行在线续订的链接。

问：**VMware 会向哪些人发送续订电子邮件**？

答：VMware 会根据初始许可证订单，向系统中现有的客户联系人发送续订电子邮件通信函。

问：**VMware 为何开发在线续订功能**？

答：这是我们专为客户构建的一项功能，以便大家可以选择在线续订小额合同。

问：**客户是否可以在线续订所有续订合同**？

答：客户将只能续订总价低于 3,000 美元的合同。客户可根据需要升级到更高服务级别或延长期限。

问：**在线续订如何确定产品升级和技术支持服务的续订价格**？

答：系统将显示产品升级和技术支持服务续订的产品标价。产品标价根据区域产品价格单确定。这适用于续订电子邮件通知中附加的报价，以及在线续订 Web 体验中的报价。

问：**是否会向 OEM 客户提供在线续订选项**？

答：不会。在线续订不会作为选项提供给 OEM 客户。OEM 合作伙伴负责续订产品升级和技术支持服务合同。

问：**客户能否从 VMware.com 或 My VMware 访问在线续订**？

答：客户只能使用通过续订电子邮件通信函发送的直接“链接”来访问在线续订平台。

问：在线续订提供哪些支付方式？

答：除了主流信用卡（如维萨 (Visa)、万事达 (Mastercard)、美国运通 (American Express) 和发现 (Discover)）以外，客户还可以使用以下任何一种支付方式进行在线续订：

- 支付宝
- Carte Bancaire
- 支票/汇票
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- 贝宝 (PayPal)
- Solo
- WebMoney
- 电汇

(请注意，上述支付方式中的一部分只能在某些国家/地区使用，并且此列表随时可能更改。系统将根据客户进行交易的国家/地区为客户显示可用的支付选项。)

问：除英语外，在线续订是否支持其他语言？

答：是的，在线续订支持多种语言。

发送给客户的电子邮件将根据客户所在国家/地区采用以下语言之一：

- 英语
- 德语
- 法语
- 意大利语
- 荷兰语
- 西班牙语（伊比利亚和拉丁美洲）
- 巴西葡萄牙语
- 日语
- 简体中文
- 韩语

在线续订网页支持 30 种语言。客户用户可以为网页选择希望使用的语言。当前支持的语言的完整列表包括：

- 阿拉伯语
- 捷克语
- 丹麦语
- 德语
- 希腊语
- 英语
- 西班牙语
- 芬兰语
- 法语

- 希伯来语
- 印地语
- 克罗地亚语
- 匈牙利语
- 意大利语
- 日语
- 韩语
- 荷兰语
- 挪威语
- 葡萄牙语 - 巴西
- 波兰语
- 葡萄牙语
- 罗马尼亚语
- 俄语
- 斯洛伐克语
- 斯洛文尼亚语
- 瑞典语
- 泰语
- 土耳其语
- 中文 (繁体)
- 中文 (简体)

问：客户可以使用哪些货币在在线续订平台上进行交易？

答：客户可以使用 29 种货币在在线平台上进行交易。这些货币的详细列表如下：

1) 澳大利亚元	16) 墨西哥比索
2) 巴西雷亚尔	17) 波兰兹罗提
3) 英镑	18) 俄罗斯卢布
4) 加拿大元	19) 新加坡元
5) 人民币元	20) 南非兰特
6) 捷克克朗	21) 瑞典克朗
7) 丹麦克朗	22) 瑞士法郎
8) 欧元	23) 新台币元
9) 港元	24) 泰铢
10) 匈牙利福林	25) 韩元
11) 印度卢比	26) 拉脱维亚拉特
12) 日元	27) 立陶宛立特
13) 马来西亚林吉特	28) 土耳其里拉



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 威睿信息技术 (中国) 有限公司 中国北京办公室 北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座南楼 3 层 邮编：100190 电话：+86-400-816-0688/+86-800-915-1919 或 +86-10-5993-4200 中国上海办公室 上海市淮海中路 333 号瑞安广场 15 楼 1501 室 邮编：200021 电话：+86-21-6034-9200 中国广州办公室 广州市天河北路 233 号中信广场 7401 室 邮编：510613 电话：+86-20-3877-1938 www.vmware.com/cn
 © 2009-2013 VMware, Inc. 保留所有权利。此产品受美国和国际版权法及知识产权法保护。此产品受 <http://www.vmware.com/cn/support/patents> 网站列出的一项或多项专利保护。VMware 是 VMware, Inc. 在美国和/或其他司法管辖区的注册商标或商标。此处提到的所有其他商标和名称分别是其各自公司的商标。

如果您位于美国，则提供服务的 VMware 缔约方为 VMware, Inc.；如果您在美国以外地区，则 VMware 缔约方为 VMware International Limited。

14) 新西兰元	29) 美元
15) 挪威克朗	

问：客户如何使用任何新引入的非信用卡支付方式？

答：在线续订支持信用卡以及称为“离线支付方式”的其他支付方式。离线支付方式是在分步结算流程（例如贝宝 (PayPal) 或电汇）之外完成的支付方式。如果客户使用任何离线支付方式，系统将向客户提供一组有关订单确认页面的说明，以完成支付。客户完成支付过程后，系统将续订其 VMware 产品升级和技术支持服务合同。

问：VMware 是否会将所有合同续订机会都改为直接续订？

答：不会。客户始终都可以通过他们的 VMware 授权合作伙伴来下达续订订单。为了提高金额小、数量大的细分市场的合同续订率，VMware 将向客户提供在线续订选项，与此同时，他们仍可继续通过 VMware 合作伙伴进行续订。

问：合同到期后客户能否在线续订合同？在到期日期之后续订合同的流程是什么？

答：合同到期后客户可以在线续订合同，不过，根据[续订条款与条件](#)，在到期日期后续订合同需缴纳“恢复费用”。

问：采用报价所用货币以外的货币支付时，需缴纳多少费用？

答：客户可以使用在线商店中的货币换算功能来采用其他货币支付续订款项。但请注意，在使用货币换算汇率换算后，购物车中显示的总价款会包含一项额外的附加费（外汇汇率附加费）。

问：当我看到“Declined”（遭拒绝）页面时，我该怎么办？

答：此页面表示您的支付遭到您的信用卡发卡行拒绝。为了保护您的隐私权，您的信用卡公司不会向我们提供任何拒绝理由。您可以使用“Declined”（遭拒绝）页面上提供的“Change Payment Option”（更改支付选项）链接来更正信用卡详细信息，或者使用其他信用卡。

问：我如何联系 VMware 寻求帮助？

答：您可以选用以下这两种方式就与在线续订有关的任何问题联系 VMware：

- i. 单击在线续订门户中的“Email Us”（向我们发送电子邮件）链接
- ii. 拨打您所在国家/地区的 VMware 支持电话号码，然后选择选项 3，再选择选项 1 来联系在线续订支持人员

联系 VMware 续订支持人员时，请提供以下信息：

- iii. 合同编号
- iv. 参考编号（如果有）
- v. 交易时使用的电子邮件（如果有）

问：我应如何请求对在线续订门户中显示的报价进行更改？

答：您可以通过在 My VMware 中创建一个支持请求来要求提供新报价。您也可以拨打您所在国家/地区的 VMware 支持电话号码，然后选择选项 3，再选择选项 2 来联系 VMware 销售代表。

问：我如何知道 VMware 采集的关于我的信息是否得到了安全可靠的保护？

答：VMware 与 Internet 安全领域的顶级公司（包括 Cybersource）合作，以最大程度地确保您通过万维网向我们发送的数据的安全。您的所有在线交易均受业界标准 SSL（安全套接层）协议保护，此协议使用由 RSA Data Security 开发的加密和身份验证工具。

问：从何处可以了解 VMware 支持条款和条件？

答：请参阅 VMware [支持条款和条件](#)



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 威睿信息技术（中国）有限公司 中国北京办公室 北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座南楼 3 层 邮编：100190 电话：+86-400-816-0688/+86-800-915-1919 或 +86-10-5993-4200 中国上海办公室 上海市淮海中路 333 号瑞安广场 15 楼 1501 室 邮编：200021 电话：+86-21-6034-9200 中国广州办公室 广州市天河北路 233 号中信广场 7401 室 邮编：510613 电话：+86-20-3877-1938 www.vmware.com/cn
© 2009-2013 VMware, Inc. 保留所有权利。此产品受美国和国际版权法及知识产权法保护。此产品受 <http://www.vmware.com/cn/support/patents> 网站列出的一项或多项专利保护。VMware 是 VMware, Inc. 在美国和/或其他司法管辖区的注册商标或商标。此处提到的所有其他商标和名称分别是其各自公司的商标。

如果您位于美国，则提供服务的 VMware 缔约方为 VMware, Inc.；如果您在美国以外地区，则 VMware 缔约方为 VMware International Limited。