Informations sur la garantie matérielle de Cisco

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Contents

Questions générales concernant la garantie 3

Questions concernant les retours de produits 6

Types de garanties obsolètes 16

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Consultez cette foire aux questions pour obtenir des renseignements sur la couverture de la garantie et sur les politiques applicables. Pour connaître la garantie particulière qui s'applique à votre produit, visitez le site Warranty Finder de Cisco.

Cette page répond à de nombreuses questions fréquemment posées sur les garanties de nos produits et sur les politiques en matière d'autorisation de retour de matériel (ARM).

Questions générales concernant la garantie

Q 1 : Quelle est la fonction d'une garantie Cisco?

A. La garantie est une déclaration de qualité du produit avec une offre de remplacement pour remédier à tout défaut de fabrication. Elle ne porte pas sur les aspects liés aux besoins d'assistance opérationnelle des appareils ou des systèmes. La garantie standard de 90 jours de Cisco est généralement suffisante pour découvrir des défauts de fabrication qui n'ont pas été détectés au cours des processus robustes d'assurance qualité; cependant, certains produits bénéficient de périodes de garantie plus longues.

Q 2 : Que couvre la garantie Cisco?

A. Les garanties matérielles prévoient une responsabilité limitée de Cisco ou de son représentant désigné afin de réparer et/ou de remplacer les produits Cisco présentant des défauts de fabrication. Elles comportent généralement des limites, tant en termes de durée que de soutien. Les garanties n'incluent généralement pas l'assistance du Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco, les mises à jour logicielles, ni aucun des avantages supplémentaires obtenus dans le cadre d'un contrat de service d'assistance. Il incombe à Cisco ou au représentant désigné par Cisco de réparer et/ou de remplacer le produit Cisco dans le délai qui est déterminé dans le document de garantie du produit. La carte ou le contrat de licence qui accompagnait le produit Cisco acheté à l'origine comporte un lien vers notre page Garantie. Cisco se réserve le droit de rembourser le prix d'achat du matériel en tant que recours exclusif au titre de la garantie.

Les éléments couverts par la garantie Cisco sont les suivants :

- **Le matériel :** Cette garantie assure que le matériel sera exempt de défauts de matériaux et de fabrication dans des conditions normales d'utilisation, ou qu'il sera remplacé par Cisco ou par le représentant désigné par Cisco en utilisant du matériel neuf ou remis à neuf, sous réserve des restrictions légales locales.
- **Le logiciel :** les conditions générales de Cisco garantissent que le logiciel est généralement conforme aux spécifications publiées pour le produit. Le logiciel est fourni « tel quel » et Cisco ne garantit en aucun cas qu'il est exempt d'erreurs ni que le client sera en mesure de l'utiliser sans problèmes ni interruptions. La garantie n'inclut pas les mises à jour logicielles.

  Remarque : Certaines entités commerciales de produits Cisco ont publié des politiques concernant la mise à jour des logiciels. Par exemple, les commutateurs Catalyst sont couverts par les bulletins de produit SE Cisco Catalyst, dont le lien figure sur la page principale de la garantie. Ces politiques en matière de logiciels ne font pas partie de la garantie Cisco et peuvent être modifiées sans préavis.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Q 3 : Comment est calculée la date de fin de ma garantie?

A. Cisco calcule la date de votre garantie à partir de la date d'expédition des produits fabriqués par Cisco (date d'expédition). Nous ajoutons une « indemnité de distribution » de 90 jours pour couvrir les retards dus au transport et à l'entreposage par nos partenaires. Les 90 jours sont ajoutés à la durée de la garantie Cisco pour créer la date de fin de garantie consignée dans notre base installée.

Q 4 : Comment Cisco remplace-t-elle les produits défectueux?

A. Cisco remplace un produit selon deux processus principaux : 1) Remplacement anticipé et 2) Retour à l'usine.

1. Les pièces de rechange sont envoyées par Cisco ou par un partenaire autorisé de Cisco en échange de la pièce défectueuse. Lorsque le client reçoit la pièce de rechange, il doit retourner la pièce défectueuse à Cisco dans un délai de 10 jours pour conclure la procédure d'ARM. Si la pièce défectueuse exacte n'est pas retournée (numéro de série correspondant), Cisco facturera son remplacement.
2. Le retour à l'usine est un processus par lequel une pièce défectueuse est renvoyée au fabricant ou à une adresse de collecte de Cisco une fois qu'un numéro d'autorisation de retour matériel (ARM) a été attribué. Une pièce neuve ou remise à neuf est ensuite envoyée par la poste à l'adresse figurant au dossier du client.

Q 5: Existe-t-il différents types de remplacement anticipé?

A. Oui Cisco propose plusieurs types de garantie de remplacement anticipé. Le plus courant est le remplacement anticipé standard dans un délai de 10 jours. Sur validation d'une demande d'autorisation de retour de matériel ARM sous garantie, Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier un produit de remplacement dans un délai de 10 jours ouvrables.

Nous proposons quelques garanties avec un type de remplacement anticipé amélioré. Lorsque cela est possible*, Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier un produit de remplacement avec livraison le jour suivant, à condition que la défaillance du matériel ait été constatée par Cisco avant 15 h, heure locale du dépôt. Si une demande est faite après 15 h, heure locale du dépôt, Cisco expédiera le remplacement anticipé le jour ouvrable suivant en utilisant un service express disponible pour les entreprises. Le délai de livraison réel varie selon l'emplacement des locaux du client. Des taxes et frais peuvent s'appliquer et seront imputés au destinataire de la pièce de rechange.

* **Note sur la disponibilité:** Le remplacement anticipé amélioré n'est disponible que dans les endroits suivants si Cisco détermine que des services commercialement raisonnables sont proposés par le dépôt de garantie du pays : Australie, Canada, États-Unis, Nouvelle-Zélande, pays de l'UE. Les envois admissibles seront expédiés, à partir du pays ou du dépôt régional le plus proche de l'adresse figurant dans le dossier, avec un produit de remplacement adéquat.

Lorsque la livraison le jour suivant n'est pas assurée dans les lieux couverts ou en dehors des lieux couverts énumérés ci-dessus, le remplacement anticipé amélioré de Cisco prévoit par défaut l'expédition le jour ouvrable selon le calendrier de Cisco.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Q 6: Gestion de la garantie des pièces de rechange

A. Lorsqu'une pièce de rechange est expédiée par le dépôt de Cisco, une garantie temporaire de 30 jours est attribuée. La durée restante de votre garantie est transférée à la pièce de remplacement lorsque Cisco reçoit la pièce défectueuse d'origine dans notre centre de récupération des actifs. Si vous ne renvoyez pas la pièce défectueuse dans ce délai de 30 jours, votre garantie temporaire sur les pièces de rechange expirera et vous pourrez recevoir une facture pour la pièce d'origine non renvoyée.

Q 7: En quoi consiste le retour à l'usine?

A. L'autorisation de retour de matériel (ARM) est une procédure de garantie standard du secteur dans le cadre de laquelle un produit doit être retourné au fabricant après qu'un numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM) a été attribué. Un produit de remplacement est expédié une fois que le produit défectueux est retourné et accepté.

Q 8: Où Cisco expédie-t-elle votre produit de remplacement?

A. Cisco expédie le produit de remplacement sous garantie à l'adresse où l'achat a été effectué. Nous ne permettons pas de modifier l'adresse. Les envois flexibles font partie de notre offre de services.

Q 9: Comment la garantie est-elle assurée?

A. Cisco met à votre disposition des dépôts régionaux ou nationaux dans de nombreux endroits pour prendre en charge les remplacements sous garantie. En général, la plupart des pièces de garantie sont expédiées à partir d'un dépôt national. Toutefois, en fonction de la disponibilité des pièces, celles-ci peuvent être envoyées à partir d'un dépôt situé à l'étranger. Des taxes et frais peuvent s'appliquer et seront imputés au destinataire de la pièce de rechange.

Q 10: Comment puis-je savoir quelle garantie s'applique à mon produit?

A. Vous pouvez utiliser notre outil Warranty Finder pour déterminer quelle garantie Cisco s'applique à un produit ou à une famille de produits en particulier. Les URL des versions anglaise et canadienne-française sont fournies sur la page de garantie et via l'outil de recherche Warranty Finder.

Q 11: Quels sont les événements, ou quelles sont activités ou actions qui invalident ma garantie?

A. La couverture de la garantie ou des services Cisco prend fin si un produit est revendu, si l'équipement est détruit ou mis au rebut, s'il est déterminé qu'il n'est pas authentique, s'il est acheté sur le marché secondaire ou « gris », ou s'il est volé. Pour en savoir plus sur l'inadmissibilité, consultez le document actuel sur la politique de non-admissibilité Cisco publié sur le site Web du service juridique de Cisco.

Q 12: La garantie des produits Cisco est-elle transférable?

A. Non. La garantie des produits Cisco est accordée uniquement à l'utilisateur final d'origine de l'équipement et n'est pas transférable.

Pour en savoir plus sur le programme d'inspection du matériel ou du renouvellement de la licence de logiciel Cisco pour les équipements Cisco d'occasion et du marché secondaire, consultez la page du programme d'inspection du matériel ou du renouvellement de la licence de logiciel Cisco.

Politique sur la remise en vigueur des services d'assistance

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Questions concernant les retours de produits

Q 13: Que se passe-t-il lorsqu'une défaillance matérielle est déterminée?

A. Après que Cisco a déterminé que vous avez subi une défaillance matérielle et que vous avez droit à une ou plusieurs pièces de rechange, Cisco ou son représentant vous attribuera une autorisation de retour de matériel (ARM) et vous fournira des informations sur l'expédition de votre pièce de rechange à l'avance. Avant qu'une autorisation de retour de matériel (ARM) ne soit attribuée, vous devez préciser le numéro de pièce et le numéro de série de chaque pièce à remplacer. Le matériel de remplacement peut être neuf ou comme neuf.

Q 14: Pourquoi dois-je encore passer par le processus de dépannage de la garantie Cisco alors que je sais quel est le problème avec une pièce particulière?

A. Lorsqu'une demande de garantie est consignée, l'ingénieur chargé de l'assistance au titre de la garantie analyse le problème afin de déterminer la pièce défectueuse, qui peut être le symptôme d'un problème plus important. Même s'il peut sembler plus rapide et plus facile d'envoyer une pièce, si la pièce arrive et ne résout toujours pas votre problème, cette solution ne fait que retarder la résolution du problème.

Q 15: Comment puis-je suivre l'état de mon retour de matériel (ARM)?

A. Si vous avez une demande de garantie en cours, vous pouvez communiquer avec Cisco en utilisant les numéros de contact. Vous pouvez également faire le suivi de votre retour dans le portail des retours de Cisco.

Q 16: Où est expédiée mon autorisation de retour de matériel (ARM)?

A. Une autorisation de retour de matériel (ARM) au titre de la garantie est expédiée à la même adresse que celle à laquelle la pièce d'origine a été expédiée. Cisco n'autorise pas la modification de l'adresse pour les expéditions avec une autorisation de retour de matériel doté uniquement d'une garantie.

Q 17: Comment Cisco expédie-t-elle les remplacements sous garantie?

A. Tout remplacement au titre de la garantie est expédié rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2020); les frais, les taxes et les droits à l'importation, le cas échéant, sont à la charge du client. Le matériel de remplacement avant réception des pièces défectueuses est expédié à l'aide du transporteur privilégié de Cisco; les frais de transport sont prépayés par Cisco.

Q 18: Que se passe-t-il si la période de garantie expire pendant la procédure d'ARM?

A. Une demande d'autorisation de retour de matériel (ARM) est considérée comme étant sous la garantie si elle a été initiée pendant la période de garantie. La demande est considérée comme initiée après que Cisco a été contacté au sujet de l'éventuel problème matériel, même si le Centre d'assistance technique de Cisco ne termine le processus de dépannage et n'attribue l'ARM qu'après l'expiration de la période de garantie.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Q 19: Quelles sont mes responsabilités en tant que client pour le retour des pièces dans le cadre du remplacement anticipé?

A. La politique de Cisco en matière d'autorisation de retour de matériel se trouve sur cette page. Le renvoi des pièces à Cisco est une obligation légale. Cisco vous avance les pièces de rechange parce que nous savons que ces pièces sont nécessaires à vos activités essentielles. Après leur remplacement, ces pièces appartiennent à Cisco et font l'objet d'un suivi en conséquence. Dans les 10 jours suivant la réception d'une pièce de remplacement anticipé, vous devez renvoyer la pièce remplacée correspondante à Cisco, afin qu'elle puisse être réparée et réintégrée dans les stocks de Cisco. Si vous n'êtes pas en mesure de renvoyer une pièce remplacée dans un délai de 10 jours, vous devez communiquer avec l'équipe de récupération des actifs de Cisco dans votre région. Si les pièces ne sont pas retournées, Cisco peut soit les facturer à votre entreprise au prix courant, soit prendre d'autres mesures appropriées.

Région	Adresse de courriel
Amérique du Nord	asset-recovery@cisco.com
Asie et Nouvelle-Zélande	asset-recovery-asia@cisco.com
Australie	asset-recovery-aust@cisco.com
Chine	asset-recovery-china@cisco.com
Europe	asset-recovery-emea@cisco.com
Japon	asset-recovery-jp@cisco.com
Amérique latine	asset-recovery-latam@cisco.com

Q 20: Comment puis-je savoir si Cisco a reçu les pièces que j'ai renvoyées?

A. Les autorisations de retour de matériel en cours de traitement peuvent être catégorisées à l'aide du portail des retours de Cisco. Vous pouvez entrer votre numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM) et vérifier si la pièce a été reçue. Vous pouvez communiquer avec Cisco pour vérifier l'état d'un retour.

Q 21: Les pièces de rechange du remplacement anticipé sont-elles neuves?

A. Les pièces de rechange qui vous seront fournies seront neuves ou fonctionnellement équivalentes à des pièces neuves, à la discrétion de Cisco, et Cisco certifie que les pièces sont aussi fonctionnelles que des pièces neuves. Il s'agit d'une pratique courante dans le secteur. En général, pour les produits les plus récents, Cisco est plus susceptible de fournir de nouvelles pièces. Toutefois, à mesure que les produits arrivent à maturité, Cisco met en place des ateliers de réparation qui fournissent des pièces de rechange.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Q 22:: Quel processus de qualité Cisco utilise-t-elle pour les réparations?

A. Cisco ne répare que les pièces qui peuvent être remises dans un état fonctionnel équivalent à celui d'une pièce neuve. Toute modification technique applicable est appliquée dans le cadre du processus de remise à neuf. Les pièces de rechange qui ne répondent pas aux normes en vigueur sont automatiquement retirées des stocks.

Q 23: Pourquoi l'autorisation de retour de matériel (ARM) de la garantie Cisco met-elle plus de temps à arriver qu'une autorisation de retour de matériel (ARM) de service?

A. Différents types de garanties Cisco sont proposés, avec des conditions d'accès au remplacement anticipé* ou au retour à l'usine. Par exemple, un droit d'ARM de 10 jours est expédié au détenteur de la garantie dans les 10 jours ouvrables suivant la création de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM) par Cisco et avant que le produit ne soit retourné à Cisco. Les produits sous garantie sont expédiés à partir de dépôts régionaux ou nationaux en fonction de la disponibilité des stocks. Les dates de livraison réelles dépendent des services de livraison locaux.

Votre autorisation retour matériel (ARM) est expédiée à partir d'un dépôt centralisé et peut être envoyée en dehors de votre région en fonction de la disponibilité des stocks, ce qui rallonge les délais d'expédition et occasionnent d'éventuels retards d'importation.

Afin de réduire au minimum le délai d'exécution des autorisations de retour de matériel (ARM), les offres de contrat de service Cisco proposent des options d'autorisation de retour matériel (objectifs de niveau de service) fondées sur le stockage local planifié dans les dépôts.

* Remarque : Depuis mars 2018, Cisco n'offre plus de garanties pour le service de retours pour réparation aux fournisseurs de services. Les garanties avec retour à l'usine existantes seront traitées comme des échanges avec retour à l'usine.

Q24: Comment puis-je profiter d'une assistance au titre de la garantie?

A. La garantie varie en fonction du produit et de la division géographique. Veuillez répondre aux questions suivantes et utiliser les grilles ci-dessous pour déterminer comment votre garantie est prise en charge.

- Quel est le type de garantie pour votre produit? (La garantie à vie limitée améliorée, la garantie du système d'informatique unifié « Unified Computing System » et la garantie pour les petites entreprises sont des exceptions)
- Dans quel pays l'équipement a-t-il été acheté? Point de vente (PdV)
- Où avez-vous acheté votre produit? Cisco? Un partenaire?

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Type de garanties	Toutes les garanties, hormis les garanties à vie limitée améliorée, la garantie du système d'informatique unifié « Unified Computing System » et la garantie pour les petites entreprises	
Point de vente (PdV)	**Achat effectué auprès de Cisco**	**Achat effectué auprès d'un partenaire**
Australie/Canada/ É.-U./Nouvelle-Zélande	Assistance de Cisco pour l'autorisation de retour de matériel (ARM) Aucune assistance du Centre d'assistance technique	Assistance de Cisco ou d'un partenaire pour l'autorisation de retour de matériel (ARM) Aucune assistance du Centre d'assistance technique
Reste du monde	Autorisation de retour de matériel (ARM) de Cisco Aucun soutien du Centre d'assistance technique	Assistance d'un partenaire pour l'autorisation de retour de matériel uniquement Aucun soutien du Centre d'assistance technique
		Cisco n'essaiera de fournir une assistance que si le point de vente (partenaire) n'est plus en activité.

Type de garanties	Garanties des produits avec remplacement anticipé amélioré	
Point de vente (PdV)	**Achat effectué auprès de Cisco**	**Achat effectué auprès d'un partenaire**
Australie/Canada/ É.-U./Nouvelle-Zélande	Autorisation de retour de matériel (ARM) et 90 jours d'assistance technique de Cisco	Autorisation de retour de matériel (ARM) et 90 jours d'assistance technique de Cisco
Reste du monde	Autorisation de retour de matériel (ARM) et 90 jours d'assistance technique de Cisco	Autorisation de retour de matériel (ARM) et 90 jours d'assistance technique de Cisco

Type de garanties	Garanties des produits avec système informatique unifié	
Point de vente (PdV)	**Achat effectué auprès de Cisco**	**Achat effectué auprès d'un partenaire**
Australie/Canada/ É.-U./Nouvelle-Zélande	Autorisation de retour de matériel (ARM) de Cisco Aucun soutien du Centre d'assistance technique	Autorisation de retour de matériel (ARM) de Cisco Aucun soutien du Centre d'assistance technique
Reste du monde	Autorisation de retour de matériel (ARM) de Cisco Aucun soutien du Centre d'assistance technique	Autorisation de retour de matériel (ARM) de Cisco Aucun soutien du Centre d'assistance technique

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Type de garanties	Garanties des produits pour petites entreprises	
Point de vente (PdV)	**Achat effectué auprès de Cisco**	**Achat effectué auprès d'un partenaire**
Australie/Canada/ É.-U./Nouvelle-Zélande	Autorisation de retour de matériel (ARM) et un an d'assistance technique du Centre d'assistance Cisco Small Business	Autorisation de retour de matériel (ARM) et un an d'assistance technique du Centre d'assistance Cisco Small Business
Reste du monde	Autorisation de retour de matériel (ARM) et un an d'assistance technique du Centre d'assistance Cisco Small Business	Autorisation de retour de matériel (ARM) et un an d'assistance technique du Centre d'assistance Cisco Small Business

Q25: Quels sont les types de garanties disponibles pour les produits Cisco?

A. Les produits Cisco sont actuellement couverts par l'une des garanties suivantes :

Garantie	Descriptions des droits
WARR-90-DAY-LTD-HW **WARR-DEFAULT-90DAY**	• Durée de la garantie : 90 jours • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-90-DAY-SW-TS	• Durée de la garantie : 90 jours • La garantie prévoit que le logiciel est essentiellement conforme aux spécifications publiées. • Le logiciel est fourni « tel quel » et Cisco ne garantit en aucun cas qu'il est exempt d'erreurs ni que le client sera en mesure de l'utiliser sans problèmes ni interruptions. • La garantie du logiciel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, elle entre en vigueur au plus tard 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • Le contrat de licence de l'utilisateur final accorde au client une licence d'utilisation non exclusive et non transférable du logiciel et de la documentation pour lesquels le client a payé les droits de licence requis, à des fins commerciales internes. • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-1YR-LTD-HW	• Durée de la garantie : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Garantie	Descriptions des droits
WARR-2YR-LTD-HW	• Durée de la garantie : deux ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-3YR-LTD-HW	• Durée de la garantie : trois ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-3YR-HW-NBD	• Durée de la garantie : trois ans • Remplacement anticipé amélioré : Lorsque cela est possible*, Cisco ou son centre de service s'efforcera d'expédier une pièce de rechange pour un remplacement le jour suivant. Un produit de remplacement sera expédié le même jour ouvrable si l'autorisation de retour de matériel (ARM) est reçue avant l'heure limite de l'entrepôt de traitement, ou le jour ouvrable suivant si l'heure limite est dépassée. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. Si le remplacement anticipé amélioré n'est pas proposé, Cisco expédiera le produit le jour ouvrable suivant selon le calendrier de Cisco en utilisant des services de livraison accessibles aux entreprises. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-LTD-LIFE-HW	• Durée de la garantie : Aussi longtemps que l'utilisateur final initial demeure propriétaire du produit et continue de l'utiliser. • En cas d'arrêt de la fabrication du produit, l'assistance au titre de la garantie Cisco est limitée à 5 ans à compter de l'annonce de l'arrêt (dernier jour d'assistance, fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Garantie	Descriptions des droits
WARR-ELTD-LIFE-HW	• Durée de la garantie : Aussi longtemps que l'utilisateur final initial demeure propriétaire du produit et continue de l'utiliser. • En cas d'arrêt de la fabrication du produit, l'assistance au titre de la garantie Cisco est limitée à 5 ans à compter de l'annonce de l'arrêt (dernier jour d'assistance, fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement anticipé amélioré : Lorsque cela est possible*, Cisco ou son centre de service s'efforcera d'expédier une pièce de rechange pour un remplacement le jour suivant. Un produit de remplacement sera expédié le même jour ouvrable si l'Autorisation de retour de matériel (ARM) est reçue avant l'heure limite de l'entrepôt de traitement, ou le jour ouvrable suivant si l'heure limite est dépassée. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. Si le remplacement anticipé amélioré n'est pas proposé, Cisco expédiera le produit le jour ouvrable suivant selon le calendrier de Cisco en utilisant des services de livraison accessibles aux entreprises. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie comprend 90 jours d'assistance du Centre d'assistance technique pendant les heures de bureau locales, 8 h par jour, 5 jours par semaine. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-CS-1YR-LTD	• Durée de la garantie : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement à l'adresse inscrite au dossier du client le jour ouvrable suivant la réception de la demande d'ARM. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-CS-5YR-LTD	• Durée de la garantie : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement à l'adresse inscrite au dossier du client le jour ouvrable suivant la réception de la demande d'ARM. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-CS-LIFE-LTD	• Durée de la garantie : Aussi longtemps que l'utilisateur final initial demeure propriétaire du produit et continue de l'utiliser. • En cas d'arrêt de la fabrication du produit, l'assistance au titre de la garantie Cisco est limitée à 5 ans à compter de l'annonce de l'arrêt (dernier jour d'assistance, fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement à l'adresse inscrite au dossier du client le jour ouvrable suivant la réception de la demande d'ARM. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Garantie	Descriptions des droits
WARR-CW-1YR-LTD	• Durée de la garantie : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-CW-LIFE-LTD	• Durée de la garantie : Aussi longtemps que l'utilisateur final initial demeure propriétaire du produit et continue de l'utiliser. • En cas d'arrêt de la fabrication du produit, l'assistance au titre de la garantie Cisco est limitée à 5 ans à compter de l'annonce de l'arrêt (dernier jour d'assistance, fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-5YR-HW-SBPRO	• Durée de la garantie : cinq ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
CWARR-1YR-RTF-HW	• Durée de la garantie : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dès réception du produit défectueux dans les locaux de Cisco. La pièce sera expédiée par voie terrestre en port payé. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-3YR-RTF-HW	• Durée de la garantie : trois ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dès réception du produit défectueux dans les locaux de Cisco. La pièce sera expédiée par voie terrestre en port payé. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Garantie	Descriptions des droits
WARR-5YR-RTF-HW	• Durée de la garantie : cinq ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dès réception du produit défectueux dans les locaux de Cisco. La pièce sera expédiée par voie terrestre en port payé. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-LIFE-RTF-HW	• Durée de la garantie : Aussi longtemps que l'utilisateur final initial demeure propriétaire du produit et continue de l'utiliser. • En cas d'arrêt de la fabrication du produit, l'assistance au titre de la garantie Cisco est limitée à 5 ans à compter de l'annonce de l'arrêt (dernier jour d'assistance, fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dès réception du produit défectueux dans les locaux de Cisco. La pièce sera expédiée par voie terrestre en port payé. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-LIFE-NBD-HW	• Durée de la garantie : Aussi longtemps que l'utilisateur final initial demeure propriétaire du produit et continue de l'utiliser. • En cas d'arrêt de la fabrication du produit, l'assistance au titre de la garantie Cisco est limitée à 5 ans à compter de l'annonce de l'arrêt (dernier jour d'assistance, fixé par le processus de fin de vie de Cisco). • Remplacement anticipé amélioré : Lorsque cela est possible*, Cisco ou son centre de service s'efforcera d'expédier une pièce de rechange pour un remplacement le jour suivant. Un produit de remplacement sera expédié le même jour ouvrable si l'autorisation de retour de matériel (ARM) est reçue avant l'heure limite de l'entrepôt de traitement, ou le jour ouvrable suivant si l'heure limite est dépassée. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. Si le remplacement anticipé amélioré n'est pas proposé, Cisco expédiera le produit le jour ouvrable suivant selon le calendrier de Cisco en utilisant des services de livraison accessibles aux entreprises. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Garantie	Descriptions des droits
WARR-3YR-HW-90D-SW	• La garantie s'applique uniquement aux produits du système informatique unifié de Cisco Unified Computing System. • Durée de la garantie du matériel: trois ans • Remplacement anticipé amélioré : Lorsque cela est possible*, Cisco ou son centre de service s'efforcera d'expédier une pièce de rechange pour un remplacement le jour suivant. Un produit de remplacement sera expédié le même jour ouvrable si l'autorisation de retour de matériel (ARM) est reçue avant l'heure limite de l'entrepôt de traitement, ou le jour ouvrable suivant si l'heure limite est dépassée. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. Si le remplacement anticipé amélioré n'est pas proposé, Cisco expédiera le produit le jour ouvrable suivant selon le calendrier de Cisco en utilisant des services de livraison accessibles aux entreprises. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • Le logiciel, y compris les systèmes d'exploitation et les applications gratuites, est fourni « tel quel » et Cisco ne garantit en aucun cas qu'il est exempt d'erreurs ni que le client sera en mesure de l'utiliser sans problèmes ni interruptions. • Les garanties sur le matériel et les logiciels entrent en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, elle entrera en vigueur au plus tard 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
WARR-5YR-RTF-OPTICAL	• Durée de la garantie : cinq ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du produit défectueux dans les locaux de Cisco. Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, elle entrera en vigueur au plus tard 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

Q26: Pourquoi la garantie n'est-elle pas suffisante pour soutenir le réseau en évolution?

A. La garantie consiste à remplacer les pièces de fabrication défectueuses. Dans les environnements essentiels à l'activité de l'entreprise, le recours à la garantie n'est pas une pratique commerciale standard ou conseillée. Comme les clients de Cisco passent de décisions d'achat de produits ponctuels à des décisions d'achat d'architecture, le rôle de l'assistance a changé. Les logiciels fournissent de plus en plus de services sur le réseau, et le niveau d'assistance nécessaire pour assurer la protection de l'investissement logiciel est lui aussi plus important. Les tactiques de déploiement des services doivent être planifiées et conçues de manière à être évolutives et à offrir la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux nouveaux besoins. Cette approche à l'échelle du système signifie que les clients doivent être plus étroitement en relation avec les experts de Cisco, ce que la garantie ne permet pas de faire.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Types de garanties obsolètes

Certaines garanties ne sont plus offertes pour les nouveaux produits. Ces garanties seront affichées jusqu'à ce que tous les produits expédiés soient arrivés au terme de leur période de garantie.

Garanties (obsolètes)	Descriptions des droits
Garantie matérielle limitée d'un an de Cisco sur le retour pour réparation **WARR-1YR-RFR-HW**	• La garantie s'applique à certains fournisseurs de services vidéo, au transport et à l'accès au matériel uniquement. • Durée de la garantie : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer ou remplacer le produit défectueux et expédiera la pièce réparée ou de remplacement dans un délai de 30 jours ouvrables. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
Garantie matérielle limitée de trois ans de Cisco sur le retour pour réparation **WARR-3YR-RFR-HW**	• La garantie s'applique à certains fournisseurs de services vidéo, au transport et à l'accès au matériel uniquement. • Durée de la garantie : trois ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer ou remplacer le produit défectueux et expédiera la pièce réparée ou de remplacement dans un délai de 30 jours ouvrables. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
Garantie matérielle limitée de cinq ans de Cisco sur le retour pour réparation **WARR-5YR-RFR-HW**	• La garantie s'applique à certains fournisseurs de services vidéo, au transport et à l'accès au matériel uniquement. • Durée de la garantie : cinq ans • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer ou remplacer le produit défectueux et expédiera la pièce réparée ou de remplacement dans un délai de 30 jours ouvrables. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, pas plus de 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.
Garantie matérielle limitée d'un an et garantie logicielle limitée d'un an de Cisco **WARR-1YR-HW-1YR-SW**	• Durée de la garantie matérielle : un an • Durée de la garantie du logiciel : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du produit défectueux dans les locaux de Cisco. Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • Les garanties sur le matériel et les logiciels entrent en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, elle entrera en vigueur au plus tard 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Garanties (obsolètes)	Descriptions des droits
Garantie matérielle limitée de cinq ans et garantie logicielle limitée d'un an de Cisco **WARR-5YR-HW-1YR-SW**	• La garantie est accordée aux produits optiques matériels et logiciels. • Durée de la garantie matérielle : cinq ans • Remplacement des supports logiciels : un an • Remplacement du matériel : Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de remplacement dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du produit défectueux dans les locaux de Cisco. Le délai de livraison réel des produits de remplacement peut varier selon l'emplacement des locaux du client. • Les taxes et frais de douane pour les envois transfrontaliers ne sont pas inclus. • La garantie du matériel entre en vigueur à compter de la date d'expédition au client (et en cas de revente par un revendeur Cisco, elle entrera en vigueur au plus tard 90 jours après l'expédition d'origine par Cisco). • La garantie n'autorise l'accès d'un invité qu'à Cisco.com.

Document Cisco EDCS-12888353

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at **https://www.cisco.com/go/offices**.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: https://www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

Printed in USA 02/25

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.