

服务产品概述:

备件先行服务(Advance Spare Parts)是 NETGEAR 公司为中国区购买了高端核心网络产品的用户提供的服务产品, 该服务在 NETGEAR 基本技术支持与维保服务的基础上,对于确定硬件故障的网络产品,NETGEAR 先行发出相应备件给用户,用户将好件安装并正常使用后,再将坏件发还给 NETGEAR.

哪些产品可以购买备件先行服务:

- ReadyNAS 机架式存储设备: ReadyNAS2100/3100/3200/4200, RN2120/ RN3130/ RN3138/ RN3220/ RN4220/ RR3312/ RR4312
- 全网管交换机: M4100/M4200/M4300/M5300/M7100/M7300
- 无线控制器:WC7520/WC7500/WC7600/WC9500
- 机箱式交换机:M6100

服务内容:

- 对于故障的网络产品,NETGEAR 先发出备件给用户;
- 用户收到备件后再返还坏件给 NETGEAR;
- 对于停产的产品, 产品维保期内,NETGEAR 将以性能,功能相当的产品进行更换;
- NETGEAR 产品保修政策与流程请参阅:

http://support.netgear.cn/support/customer_service/warranty_policy.asp

购买流程:

- 用户直接联系 NETGEAR 代理商购买.购买前,需要确认 NETGEAR 产品还处在基本维保期内.
- NETGEAR 产品基本维保期可以在 NETGEAR 官方网站查询:

http://support.netgear.cn/support/customer_service/warranty_search.asp

服务流程:

- 服务激活:用户购买备件先行服务后, 将会收到 NETGEAR 发出的一封电子邮件,该邮件里面带有服务的 LICENSE 号码(服务许可授权号),然后致电 NETGEAR 中国客户服务部(400-631-1232)激活您的服务或者登录 <http://my.NETGEAR.com> 自行激活.
- 服务申请: 接到用户的服务申请后,NETGEAR 中国客服部在 1 个工作日内受理并且通知用户受理情况;
- 用户收到备件并安装正常使用后,将对应坏件发还 NETGEAR;

产品	订货号(Part Numbers)	描述
ReadyNAS2100/3100/3200/4200/ RN2120/RN3130/RN3138/RN3220 /RN4220/RR3312/RR4312/RR4360	PRR0012-10000S	每台硬件每年备件先行服务
M4100/M4200/M4300/M5300 M6100/M7100/M7300		
WC7520/WC7500/WC7600 WC9500		