

Les équipements Ruckus doivent obligatoirement être achetés avec une offre de support.

*Notre service technique pourra vous assister uniquement sur les produits et services sous support.
Attention, les offres de support décrites dans ce document ne sont pas une assistance à l'installation.
Pour toute assistance à l'installation, demandez un devis spécifique et prenez RV.*

GARANTIE PRODUITS

■ Les **contrôleurs et AP intérieurs** sont couverts par une garantie HW standard à vie : Limited Lifetime Warranty

(Garantie pendant la durée de vie du produit, soit 5 ans après la fin de vie déclarée du produit)

■ Les **AP extérieurs** sont couverts par une garantie HW standard de 1 an.

■ Les **accessoires** et alimentations ne sont pas couverts par la garantie et ne font pas l'objet de réparation.

[cf doc: -- RUCKUS Warranties FAQ July 2022](#)

Support WatchDog pour intégrateurs ou clients finaux

Le support WatchDog est l'offre de support de base de Ruckus. Il offre aux clients (Intégrateurs ou clients finaux) une assistance qui comprend: Assistance technique 24x7, accès aux mises à jour logicielles et aux mises à niveau majeures, options de remplacement de matériel et possibilité d'utiliser l'outil Ruckus Diagnostic Dashboard.

[cf doc: -- Watchdog Service Description_051721](#)

[cf doc: -- RUCKUS Support Policies 2023](#)

A - Partner WatchDog Support = Support Associate

Il s'agit d'un support niveau 2+ de Ruckus, Le support niveau 1 est assuré par l'intégrateur=Partner

[cd doc: -- Associate Partner Support_Feb21](#)

L'intégrateur est responsable du support premier niveau qui comprend:

- Receiving first call from End User
- Ensuring valid support entitlement exists for both entitlement of End User to SA, and SA to Ruckus
- Performing basic Level-1 troubleshooting of the product and issues
- Ensuring that the most recent software and/or firmware is installed and updated
- Isolating the issue to a Ruckus Product
- Escalate issues to Ruckus Technical Assistance Center when necessary providing serial number, detailed description of problem and priority level, on behalf of the End User
- Assisting End User with RMA process, which might include receiving replacement products and installing replacement products at End User's site

Ruckus est chargé de l'exécution :

Level 2+, Backline Support, Support web login, for controller and all AP manageable by the controller, and Advanced Hardware Replacement on the controller. Software updates and upgrades, as available, for the controller are included in the controller support. Customers must buy support on the controller and on all AP licenses installed on the controller. Customers should purchase the same term support (1, 3, 5 years) on both the controller and the AP licenses.

Connect Data Sintel pourra vous assister dans la mise en oeuvre du support

Pour les AP Unleashed

- Support 807-ULAP-xxxx sur 1,3 ou 5 ans - pas de remplacement anticipé
- Support 807-RUxx-xxxx sur 1,3 ou 5 ans - avec remplacement anticipé

Pour Ruckus One; le support est inclus dans la souscription

Pour les contrôleurs et AP managés par le contrôleur

- Support 802-xxx ou S02-xx sur 1, 3 ou 5 ans pour SZ, Licences et AP associées au contrôleur
- Support 803-xxx sur 1, 3 ou 5 ans pour l'échange anticipé des AP associées au contrôleur

Pour les AP non connectées à un contrôleur

- Support 807-Rxxx sur 1, 3 ou 5 ans pour les AP avec échange anticipé

Support Services	No Support	WatchDog	Support Associate
Support Portal Access	Limited	Full	Full
Tech Support and RMA	Warranty Only	Full	Full (partner provides front line support)
Knowledge Base	Limited	Full	Full
Product Info	No	Full	Full
Online Training Access	No	Full	Full
Support Forums	Yes	Yes	Yes
Software Updates and Upgrades	Warranty access only	Full	Full

B - WatchDog End User Support

Cette offre s'adresse aux intégrateurs n'assurant pas le support premier niveau. L'intégrateur ou le client final auront accès directement à Ruckus pour leurs besoins d'assistance.

[cd doc: -- Watchdog End User_Final](#)

Pour les AP Unleashed

- Support 806-ULAP-xxxx sur 1,3 ou 5 ans - pas de remplacement anticipé
- Support 806-RUxx-xxxx sur 1,3 ou 5 ans - avec remplacement anticipé

Pour Ruckus One; le support est inclus dans la souscription

Pour les contrôleurs et AP managés par le contrôleur

- Support 801-xxx ou S01-xx sur 1, 3 ou 5 ans pour SZ, Licences et AP associées au contrôleur
- Support 803-xxx sur 1, 3 ou 5 ans pour l'échange anticipé des AP associées au contrôleur

Pour les AP non connectées à un contrôleur

- Support 806-Rxxx sur 1, 3 ou 5 ans pour les AP avec échange anticipé

C - PROCEDURE

Pour bénéficier de l'assistance de Connect Data,

Contactez votre interlocuteur commercial ou technique ou <https://www.connectdata.fr/contact/>

Un de nos techniciens vous recontactera rapidement aux heures d'ouverture du lundi au vendredi.

<https://www.connectdata.fr/service/support-technique/>

Pour bénéficier du support Ruckus ou échanger votre produit défectueux,

Contactez directement le support technique Ruckus Wireless en précisant la référence et le numéro de série du produit ainsi qu'une description précise du problème et des tests mis en œuvre.

<https://support.ruckuswireless.com/>

Echange standard :

Le délai de retour usine est de 45 jours.

Ruckus contrôle le défaut avant de renvoyer un produit.

Le délai de livraison varie en fonction du pays de destination.

Le client paie le transport aller jusqu'à l'usine. Ruckus paie le transport retour vers le pays d'origine du client final.

Echange anticipé :

Le produit d'échange est expédié 2 jours après validation par Ruckus.

Le délai de livraison varie en fonction du pays de destination.

Ruckus paie le transport aller/retour vers le pays d'origine du client final.

