

Guide d'utilisation du Portail de support

Contenu

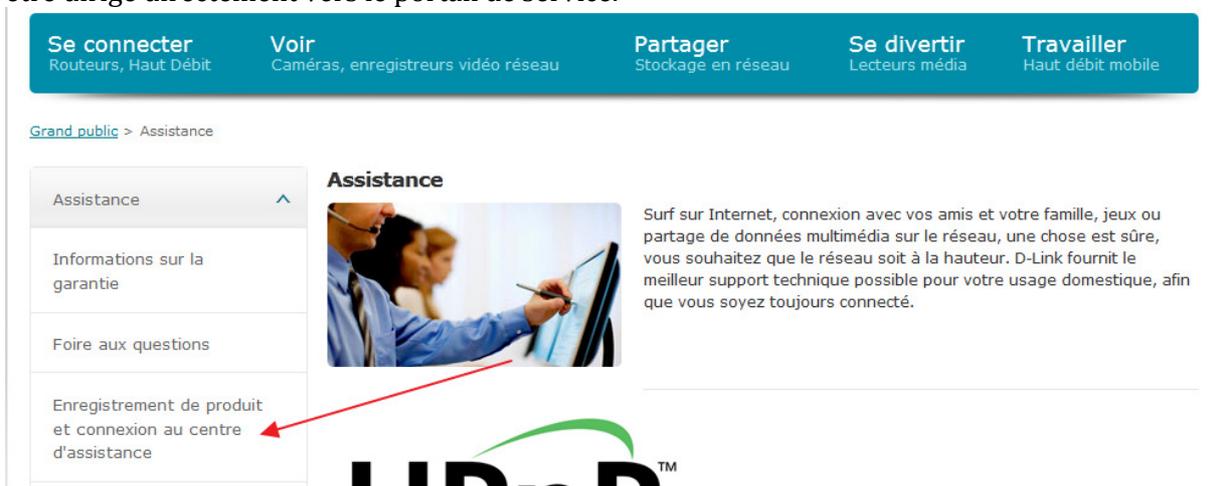
Chapitre 1: S'enregistrer et se connecter au support de service	2
Chapitre 2: Information générale	4
Chapitre 3: Enregistrer votre produit D-Link	5
Chapitre 4: Activation de service.....	7
Chapitre 5: Dossiers	10
5.1 Créer un Dossier pour votre produit D-Link	10
5.2 Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants.....	13
a) Consulter les solutions.....	14
b) Réouvrir un dossier	14
c) Actualiser un dossier.....	15
5.3 Demande d'informations Avant-vente	16
Chapitre 6: Consulter l'état de vos RMAs	17
Chapitre 7: Mise à jour de vos données personnelles	18
Chapitre 8: Changer votre mot de passe.....	19
Chapitre 9: Contact	20

Chapitre 1: S'enregistrer et se connecter au support de service

Vous pouvez trouver le lien vers le portail de services client en vous connectant sur notre page web www.dlink.fr. Merci de sélectionner « Support technique » dans la barre de menu.



Cliquez sur le bouton « Enregistrement de produit et connexion au centre d'assistance » pour être dirigé directement vers le portail de service.



Vous pouvez choisir parmi les options suivantes :

1. Si vous ne possédez pas encore de compte valide sur notre portail de support, merci de vous enregistrer comme nouveau client avant tout.
2. Si vous possédez déjà un nom d'utilisateur et un mot de passe pour vous connecter sur le portail de support, merci de choisir le bouton 2.
3. Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, merci de choisir le bouton 3.

Nouveaux clients

1

Clients inscrits

2

Nom d'utilisateur ou mot de passe oublié?

3

Après avoir cliqué sur le bouton 2, vous verrez apparaître l'écran de connexion au portail de support.



The screenshot shows the D-Link support portal login interface. At the top left is the D-Link logo. Below it is a horizontal strip with five small images: a person talking, a network diagram, a person at a computer, a person on a headset, and a person in a suit. The main content area features a large globe on the left and a login form on the right. The form includes fields for 'User ID' (containing 'nomutilisateur') and 'Password' (masked with dots). Below the password field is a checked checkbox labeled 'Details' and a 'Sign In' button. At the bottom of the page, a small disclaimer reads: 'This system is intended for limited (authorized) use and is subject to company policies.'

Entrer votre nom d'utilisateur (User ID) et votre mot de passe (Password) dans les champs correspondants.

Chapitre 2: Information générale

Après vous être authentifié sur le portail de support, vous verrez apparaître le menu principal.

Portail de Support D-Link

D-Link[®]
Building Networks for People

[Aide](#)

Enregistrement Produit

- [Enregistrer votre produit D-Link](#)
- [Enregistrement multiple de produits](#)
- [Vérifier vos produits enregistrés](#)

Activation de services

- [Vérifier vos contrats de service](#)
- [Enregistrer et activer vos contrats de service](#)
- [Renouveler vos contrats de service](#)

Gestion des licences logicielles

- [Consulter vos licences logicielles](#)
- [Activer vos licences logicielles](#)

Gestion des Dossiers

- [Créer un Dossier pour votre produit D-Link](#)
- [Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants](#)
- [Demande d'informations Avant-Vente](#)

Gestion des RMAs

- [Consulter l'état de vos RMAs](#)
- [Remplir votre demande MassRMA \(Partenaires autorisés uniquement\)](#)

Gestion du profil utilisateur

- [Mise à jour de vos données personnelles](#)
- [Changer votre mot de passe](#)

Sortir du Portail de Support D-Link

Choisir l'action désirée avec votre souris. Si vous souhaitez revenir au menu principal, cliquez simplement sur le bouton « **Annuler les modifications et retourner au menu principal** ».

Annuler les Modifications et Retourner au Menu Principal

En sélectionnant l'icône  située après chaque rubrique du menu principal, vous pouvez obtenir une information complémentaire sur chacune d'entre-elles.

Chapitre 3: Enregistrer votre produit D-Link

Si vous souhaitez enregistrer votre produit D-Link, sélectionner la rubrique « **Enregistrer votre produit D-Link** ».

Entrer le numéro de série de votre produit D-Link puis cliquer sur le bouton « **Vérifier votre numéro de série** ».

Les informations relatives à votre produit seront ajoutées automatiquement.

Si votre numéro de série n'a pas pu être retrouvé, merci de vous rendre page 8 de ce manuel pour plus d'information.

Transférer les informations présentes sur la preuve d'achat (facture) dans les champs correspondants.

Vous pouvez entrer la date d'achat soit en utilisant le calendrier soit en la saisissant manuellement. Dans ce cas, merci d'utiliser le format suivant : Année-mois-date (ex : 2010-01-31).

Pour finaliser l'enregistrement de votre produit D-Link, choisir le bouton « **Garder les modifications et Retourner au menu principal** ».

[Annuler les Modifications et Retourner au Menu Principal](#)

[Garder les modifications et Retourner au menu principal](#)

L'enregistrement de votre produit D-Link vous sera confirmé par Courriel. Après avoir fini l'enregistrement de votre produit, vous pouvez enregistrer d'autres produits.

Note:

1. Le numéro de série du produit peut être trouvé sur le côté de l'emballage. En complément, la majorité des produits D-Link possèdent une étiquette similaire sur leur face inférieure. Si le produit ne fait pas parti d'un lot, votre produit ne comportera qu'un numéro de série (S/N).

Un lot comportera deux numéros de série (S/N et BS/N). Dans ce cas, merci d'utiliser le BS/N. Entrer les 13 digits BS/N ou S/N en lettres capitales.

Merci de noter que le numéro 0 (zéro) et la lettre O (Oscar) sont très proches et peuvent porter à confusion.

2. Vous trouverez également le type de produit (P/N ou Model No.) sur l'étiquette à code barre sur votre produit. Il s'agit du nom du produit (ex.: DIR-300) suivi du code pays (ex. : /EU)

Si vous souhaitez un résumé des produits que vous avez enregistré, merci de sélectionner « **vérifiez tous vos produits enregistrés** » dans le menu principal.

The screenshot shows a web interface titled "Enregistrement Produit" with several menu items, each with a small square icon to its right:

- [Enregistrer votre produit D-Link](#)
- [Enregistrement multiple de produits](#)
- [Vérifier vos produits enregistrés](#)

Below this is the "Activation de services" section:

- [Vérifier vos contrats de service](#)
- [Enregistrer et activer vos contrats de service](#)
- [Renouveler vos contrats de service](#)

Next is "Gestion des licences logicielles":

- [Consulter vos licences logicielles](#)
- [Activer vos licences logicielles](#)

Then "Gestion des Dossiers":

- [Créer un Dossier pour votre produit D-Link](#)
- [Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants](#)
- [Demande d'informations Avant-Vente](#)

Then "Gestion des RMAs":

- [Consulter l'état de vos RMAs](#)
- [Remplir votre demande MassRMA \(Partenaires autorisés uniquement\)](#)

Finally, "Gestion du profil utilisateur":

- [Mise à jour de vos données personnelles](#)
- [Changer votre mot de passe](#)

At the bottom right, there is a link: [Sortir du Portail de Support D-Link](#)

Chapitre 4: Activation de service

Pour activer un service D-Link Assist, choisissez le menu « **Enregistrer et activer vos contrats de service** ».

Accepter les termes et conditions des services D-Link Assist avant de cliquer sur OK.

D-Link Assist - Termes et Conditions

Dans la liste des produits précédemment enregistrés, sélectionnez celui pour lequel vous souhaitez activer votre service D-Link assist.

Numéro de Série	Catégorie	Code d'Activation	Date d'achat Service	Produit	Description du Produit	Date d'achat Produit	Date D'enregistrement
F309381	C			DES-1016D/E	16-Port 10/100Mbps Fast		

Lors du processus d'achat de votre service D-Link Assist, votre fournisseur vous a adressé électroniquement un fichier contenant votre code d'activation. Ce code doit être utilisé dans les 90 jours suivant l'achat du service.



Contrat de service

Client: [redacted] E-mail: [redacted]
Adresse: [redacted]

Número de Série	Produit	Description du Produit	Type de Service	Número de Contrat	Début de Contrat	Fin de Contrat	Code d'Activation
DLASSIS01010101	D-Link... [redacted]	D-Link... [redacted]	Bronze 1YR - C	10638 [redacted]	2011-01-01	2011-12-31	CDCSFHC010101



D-Link (Europe) Ltd., D-Link House, Abbey Road, Park Royal, London, NW10 7BX, U.K. • Tel: +44 (0)20 8955 9000 • Fax: +44 (0)20 8955 9003 • www.dlink.co.uk

Registered in England No. 3062020 Registered Office: D-Link House, Abbey Road, Park Royal, London, NW10 7BX, U.K. VAT No. GB 662 8807 06

Attention : Le code d'activation doit correspondre au produit que vous avez enregistré. L'adresse du compte doit correspondre à l'adresse physique du produit. D-Link ne pourra être tenu responsable si les éléments que vous avez fournis ne permettent pas de remplir les termes et conditions du contrat.

Si vous désirez activer des services D-Link Assist sur plusieurs sites, vous devez créer une adresse par site afin de permettre la coordination des différents services logistiques liés à votre contrat. Pour se faire, utiliser l'option « Créer une nouvelle adresse de site » :

Activation de Service en ligne

Sauver et Retourner au Menu Principal Annuler et Retourner au Menu Principal

Nom du Client: [redacted] E-mail du Contact: [redacted]
Adresse: [redacted] Téléphone: 0033 [redacted]

France

Pour enregistrer vos services à une adresse différente, merci de créer un nouveau site et mettre à jour le Numéro de Site pour chaque numéro de série

Remplir le masque puis cliquer sur enregistrer

Création d'un nouveau site

Número client: 10200201

Nom du site: [input]
Adresse Ligne 1: [input]
Adresse Ligne 2: [input]
Adresse Ligne 3: [input]
Ville: [input]
Code postal: [input]
Pays: FR

Une fois le code d'activation et la date d'achat renseignés, cliquer sur « Sauver et revenir au menu principal » afin de finaliser l'activation de votre service D-Link Assist et revenir au menu principal.

A compter de cet instant, votre service D-Link Assist est activé. Un délai de deux jours est nécessaire à la mise en place logistique de ce service.

Vous pouvez à tout moment consulter la liste de vos services et leurs dates de validité en cliquant sur l'onglet « services activés ».

Activation de Service en ligne

Sauver et Retourner au Menu Principal Annuler et Retourner au Menu Principal

Nom du Client: [REDACTED] E-mail du Contact: [REDACTED]
Adresse: [REDACTED] Téléphone: 0033 [REDACTED]
[REDACTED]
France

Activation du Service **Services Activés**

Aucun enregistrement

Numéro de Série	Code Produit	Description du Produit	Numéro de Contrat	Description du Service	Date de Début Contrat	Date de Fin Contrat	Code d'Activation	Service Package
Aucun enregistrement								

Chapitre 5: Dossiers

5.1 Créer un Dossier pour votre produit D-Link

Pour soumettre une nouvelle requête au support D-Link, choisissez le menu « **Créer un Dossier pour votre produit D-Link** ».

Enregistrement Produit

- Enregistrer votre produit D-Link
- Enregistrement multiple de produits
- Vérifier vos produits enregistrés

Activation de services

- Vérifier vos contrats de service
- Enregistrer et activer vos contrats de service
- Renouveler vos contrats de service

Gestion des licences logicielles

- Consulter vos licences logicielles
- Activer vos licences logicielles

Gestion des Dossiers

- Créer un Dossier pour votre produit D-Link**
- Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants
- Demande d'informations Avant-Vente

Gestion des RMAs

- Consulter l'état de vos RMAs
- Remplir votre demande MassRMA (Partenaires autorisés uniquement)

Gestion du profil utilisateur

- Mise à jour de vos données personnelles
- Changer votre mot de passe

Sortir du Portail de Support D-Link

Entrer le numéro de série de votre produit. Vous pouvez entrer le numéro de série de votre produit soit manuellement soit en cliquant sur l'icône en forme de loupe et le sélectionner dans la liste des produits D-Link que vous avez déjà enregistré d'un simple clic.

N° dossier: []

Nom du Contact : []

N° téléphone : 0033 []

Adresse électr. : []

Numéro de Série * : [] 

Code produit : []

Système d'Exploitation * : -- Une sélection --

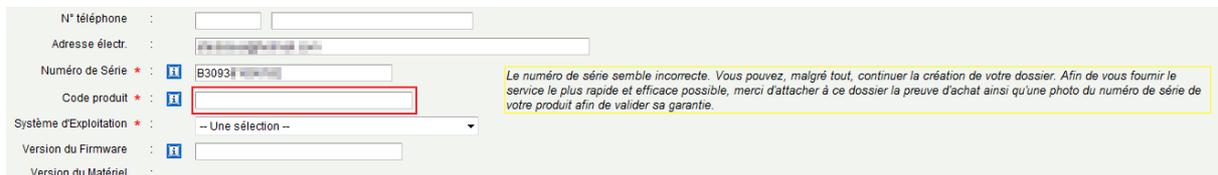
Version du Firmware : []

Version du Matériel : []

Marquez le produit pour lequel vous souhaitez faire une demande puis cliquer sur le bouton « **Sélectionner** ».

Enregistrements 1 - 3		
Numéro série	Produit	Description du produit
F3093 []	DES-1016D/E	16-PORT 10/100MBPS FAST
F3093 []	DES-1016D/E	16-PORT 10/100MBPS FAST
F3093 []	DES-1016D/E	16-PORT 10/100MBPS FAST

Si le numéro de série n'est pas reconnu, vous pouvez tout de même continuer votre demande mais vous devez malgré tout entrer le nom du modèle de votre produit.



N° téléphone :

Adresse électr. :

Numéro de Série * :

Code produit * :

Système d'Exploitation * : -- Une sélection --

Version du Firmware :

Version du Matériel :

Le numéro de série semble incorrecte. Vous pouvez, malgré tout, continuer la création de votre dossier. Afin de vous fournir le service le plus rapide et efficace possible, merci d'attacher à ce dossier la preuve d'achat ainsi qu'une photo du numéro de série de votre produit afin de valider sa garantie.

Note:

1. Le numéro de série du produit peut être trouvé sur le côté de l'emballage. En complément, la majorité des produits D-Link possèdent une étiquette similaire sur leur face inférieure. Si le produit ne fait pas parti d'un lot, votre produit ne comportera qu'un numéro de série (S/N).

Un lot comportera deux numéros de série (S/N et BS/N). Dans ce cas, merci d'utiliser le BS/N. Entrer les 13 digits BS/N ou S/N en lettres capitales.

Merci de noter que le numéro 0 (zéro) et la lettre O (Oscar) sont très proches et peuvent porter à confusion.

2. Vous trouverez également le type de produit (P/N ou Model No.) sur l'étiquette à code barre sur votre produit. Il s'agit du nom du produit (ex.: DIR-300) suivi du code pays (ex. : /EU)

Après avoir enregistré votre message dans le champ « **Message** », vous serez invité à importer une copie de votre capture ou de votre bon de livraison pour ce produit. Pour ce faire, merci de cliquer sur le bouton : « **Ajouter le Preuve d'achat ou autres fichiers** ».

Décrire le mieux possible votre demande (y compris messages d'erreur , copies d'écran, fichiers de configuration, ...)

Ajouter la Preuve d'Achat ou autres Fichiers

Envoyer votre Dossier

Annuler les Modifications et Retourner au Menu Principal

Dans le cas ou votre navigateur web utiliserait un bloqueur de fenêtres publicitaires, une barre de tâche apparaîtra dans la partie haute d'Internet explorer. Cliquer sur la barre de tache et choisir l'option : « **Toujours permettre les fenêtres publicitaires pour ce site web** ».



Si vous utilisez Mozilla *Firefox*, la barre de tâche affichera le message suivant « **Firefox a empêché ce site d'ouvrir une fenêtre popup** ». Cliquer sur « **Options** » et choisir « **autoriser les popups pour...** ».



Après avoir autorisé les popups pour ce site web, cliquez de nouveau sur le bouton « **Ajouter la Preuve d'Achat ou autres Fichiers** ». Votre navigateur ouvrira une seconde page et vous pourrez choisir le fichier que vous souhaitez importer.



D-Link Europe - File upload page

Click "Browse" to select a file. After selecting the file, click the "Upload File" button, you can upload a file with a maximum size of 10Mb



Après avoir choisi le fichier qui doit être importé, cliquer sur « **Upload File** » puis cliquer sur « **Close Window** ».

Afin de finaliser votre demande, cliquer sur « **Envoyer votre dossier** ».

5.2 Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants

Une fois votre dossier soumis, il vous est toujours possible d'y ajouter de nouvelles informations, de nouvelles pièces jointes, de revoir ce dernier ou simplement de consulter les solutions apportées par le support.

Dans le menu principal, choisissez la rubrique : « **Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants** ».

Enregistrement Produit

- [Enregistrer votre produit D-Link](#)
- [Enregistrement multiple de produits](#)
- [Vérifier vos produits enregistrés](#)

Activation de services

- [Vérifier vos contrats de service](#)
- [Enregistrer et activer vos contrats de service](#)
- [Renouveler vos contrats de service](#)

Gestion des licences logicielles

- [Consulter vos licences logicielles](#)
- [Activer vos licences logicielles](#)

Gestion des Dossiers

- [Créer un Dossier pour votre produit D-Link](#)
- [Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants](#)
- [Demande d'informations Avant-Vente](#)

Gestion des RMAs

- [Consulter l'état de vos RMAs](#)
- [Remplir votre demande MassRMA \(Partenaires autorisés uniquement\)](#)

Gestion du profil utilisateur

- [Mise à jour de vos données personnelles](#)
- [Changer votre mot de passe](#)

Sortir du Portail de Support D-Link

Cliquer sur le bouton de recherché. Vous verrez apparaître un résumé de l'ensemble des dossiers que vous avez créé. Vous pouvez également faire une recherche par le biais de certains détails comme le numéro de série, une date ou un statut en cliquant sur le bouton « **Recherche avancée** ».

Retour au Menu Principal

Nom du Contact : [input field]

Numéro du Dossier [Recherche Avancée](#)

Numéro du Dossier	Nom du Contact	Code du Pays	Téléphone de Contact	Description du Problème	Priorité	Date de Création	Heure de Création	Etat du Dossier	Numéro de Série	Description du Produit
11216				DIR-855/FR F TEST	Standard	2010-04-22	18:01:00	Nouveau		
11215				DES-1228P F ZAFPIHFZ	Standard	2010-04-22	17:39:00	Nouveau		
11214				DES-1228P F TEST	Standard	2010-04-22	17:05:00	Nouveau		
11047				DES-1016D/E F	Standard	2010-04-07	09:40:00	Nouveau	F3	16-Port 10/100Mbps Fast
11045				DGS-1008D/FR F TESTTTE	Standard	2010-04-07	07:16:00	Complet		
11039				DGS-1016D/E F TEST	Standard	2010-04-06	22:54:00	Ouvert		

a) Consulter les solutions

Choisir le numéro de dossier du produit que vous voulez revoir. Une nouvelle page va s'ouvrir et vous pourrez voir « l'historique de communication » des solutions fournies.

Numéro du Dossier	Nom du Contact	Code du Pays	Téléphone de Contact	Description
11216				DIR-655/FR F TEST
11215				DES-1228P F ZAFPIHFZ
11214				DES-1228P F TEST
11047				DES-1016D/E F

Description du Problème : DGS-1016D/E F TEST

[Indiquer ce Dossier comme Résolu](#) [Ajouter la Preuve d'Acquisition ou autres Fichiers](#)

Décrivez le mieux possible votre demande (y compris messages d'erreur , copies d'écran, fichiers de configuration, ...)

Liste des fichiers joints

Historique de communication

2010-04-22	19:01:54		120	Reopen/Review
2010-04-07	10:17:04		999	Complete
2010-04-07	10:16:52		120	Reopen/Review
2010-04-07	10:16:34		999	Complete
2010-04-07	10:14:38		120	Reopen/Review
2010-04-07	11:09:00		100	Unassigned/New

Garder les modifications et Sortir Annuler les Modifications et Sortir

b) Réouvrir un dossier

Si le statut d'un dossier est clos, et vous souhaitez apporter de nouvelles informations, alors choisissez l'option "**Réouvrir le dossier**".

[Réouvrir le Dossier](#) ←

Décrivez le mieux possible votre demande (y compris messages d'erreur , copies d'écran, fichiers de configuration, ...)

Historique de communication

2010-04-07	11:19:00		100	U
------------	----------	--	-----	---

testtte

A tout moment, il vous est possible de clore vos dossiers. Pour ce faire, cliquer sur la fonction « Indiquer ce Dossier comme résolu.

c) Actualiser un dossier

Si vous souhaitez mettre à jour un dossier ou y répondre, utilisez le cadre « **Décrire le mieux possible votre demande (y compris messages d'erreur , copies d'écran, fichiers de configuration, ...)** » indiqué dans le cadre rouge ci-dessous.

La « liste des fichiers joints indiquée en bleu ci-dessous vous permettra de consulter l'ensemble des documents attachés à ce dossier.

Pour importer des fichiers ou des preuves d'achat, merci d'utiliser la fonction « **Ajouter la Preuve d'Acquisition ou autres Fichiers** » décrite plus haut dans ce document.

Merci de noter que le délai entre l'importation du fichier et son apparition dans la liste peut prendre environ 15 minutes.

Indiquer ce Dossier comme Résolu

Ajouter la Preuve d'Acquisition ou autres Fichiers

Date	Time	Status	Description
2010-04-07	11:19:00	Unassigned/Ne	testttt

5.3 Demande d'informations Avant-vente

Si vous n'êtes pas en possession d'un produit D-Link mais que vous envisagez d'en acheter un et que vous souhaitez obtenir des informations complémentaires, choisissez l'option « **Demande d'informations Avant-vente** » afin de rentrer en contact avec nous.

The screenshot shows a web interface with several menu sections:

- Enregistrement Produit**
 - Enregistrer votre produit D-Link
 - Enregistrement multiple de produits
 - Vérifier vos produits enregistrés
- Activation de services**
 - Vérifier vos contrats de service
 - Enregistrer et activer vos contrats de service
 - Renouveler vos contrats de service
- Gestion des licences logicielles**
 - Consulter vos licences logicielles
 - Activer vos licences logicielles
- Gestion des Dossiers**
 - Créer un Dossier pour votre produit D-Link
 - Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants
 - Demande d'informations Avant-Vente**
- Gestion des RMAs**
 - Consulter l'état de vos RMAs
 - Remplir votre demande MassRMA (Partenaires autorisés uniquement)
- Gestion du profil utilisateur**
 - Mise à jour de vos données personnelles
 - Changer votre mot de passe

Sortir du Portail de Support D-Link

Vous pouvez également utiliser cette fonction si vous possédez un produit D-Link mais que vous ne l'avez pas à proximité et ne connaissez pas le numéro de série ce dernier.

Le champ « **Numéro de série** » n'est, ici, pas obligatoire.

The form contains the following fields:

- N° téléphone :
- Adresse électr. :
- Numéro de Série :
- Code produit * :
- Système d'Exploitation * : -- Une sélection --
- Version du Firmware :

Décrire le mieux possible votre demande (y compris messages d'erreur , copies d'écran, fichiers de configuration, ...)

A large, empty rectangular text area for the user to describe their request.

Envoyer votre Dossier

Annuler les Modifications et Retourner au Menu Principal

Chapitre 6: Consulter l'état de vos RMAs

Si votre produit défectueux a été autorisé pour un échange sous garantie (RMA = Retour Matériel Autorisé), vous trouverez ici les détails et les informations relatives.

Merci d'utiliser le choix « **Consulter l'état de vos RMAs** ».

Enregistrement Produit

- Enregistrer votre produit D-Link
- Enregistrement multiple de produits
- Vérifier vos produits enregistrés

Activation de services

- Vérifier vos contrats de service
- Enregistrer et activer vos contrats de service
- Renouveler vos contrats de service

Gestion des licences logicielles

- Consulter vos licences logicielles
- Activer vos licences logicielles

Gestion des Dossiers

- Créer un Dossier pour votre produit D-Link
- Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants
- Demande d'informations Avant-Vente

Gestion des RMAs

- Consulter l'état de vos RMAs**
- Remplir votre demande MassRMA (Partenaires autorisés uniquement)

Gestion du profil utilisateur

- Mise à jour de vos données personnelles
- Changer votre mot de passe

[Sortir du Portail de Support D-Link](#)

Un tableau vous indiquera l'ensemble de vos RMAs.

Rechercher

Enregistrements 1 - 2						
	Numéro de RMA	Type de RMA	Etat du RMA	Date d'ouverture	Date de fermeture	Numéro de dossier
<input checked="" type="radio"/>	9007782	Mass RMA pour remplacement	Ouvert	2009-10-28		
<input type="radio"/>	9004032	Envoi seul	Ouvert	2009-09-24		20651

Dans le coin supérieur droit, vous pouvez classer vos demandes en sélectionnant Tous vos RMAs, ceux encore ouverts ou ceux fermés.

Ouvert
 Fermé
 Tous

Pour voir les détails d'un RMA, sélectionner ce dernier dans le tableau puis cliquer sur le bouton : « **Voir RMA details** ».

Numéro de la ligne RMA	Référence produit attendue	Description du produit	Quantité à expédier au client	Numéro de série attendu	Etat de la réception	Référence produit à envoyer
<input checked="" type="radio"/> 1,000	DWA-142	Wireless N 802.11n Wireless	19,00	LISTE DE NUMÉRO DE SÉRIE	Reçu	DWA-142

Cliquer sur “**Fermer**” pour quitter le détail de votre RMA.

Cliquer sur “**Fermer**” pour fermer le tableau des RMAs.

Chapitre 7: Mise à jour de vos données personnelles

Si vous souhaitez mettre à jour vos données personnelles, merci d'utiliser le choix « **Mise à jour de vos données personnelles** ».

Enregistrement Produit

- Enregistrer votre produit D-Link
- Enregistrement multiple de produits
- Vérifier vos produits enregistrés

Activation de services

- Vérifier vos contrats de service
- Enregistrer et activer vos contrats de service
- Renouveler vos contrats de service

Gestion des licences logicielles

- Consulter vos licences logicielles
- Activer vos licences logicielles

Gestion des Dossiers

- Créer un Dossier pour votre produit D-Link
- Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants
- Demande d'informations Avant-Vente

Gestion des RMAs

- Consulter l'état de vos RMAs
- Remplir votre demande MassRMA (Partenaires autorisés uniquement)

Gestion du profil utilisateur

- Mise à jour de vos données personnelles**
- Changer votre mot de passe

[Sortir du Portail de Support D-Link](#)

L'onglet « **Données générales** » contient les informations relatives à la société ou le propriétaire du produit D-Link. L'onglet « **Contacts** » permet d'ajouter des membres de la société ou de mettre à jour les données personnelles du propriétaire.

Données générales **Contacts**

Nom

Adresse

Ligne adresse 1

Ligne adresse 2

Ligne adresse 3

Ville Pays Code postal

C. taxe

Merci d'utiliser le format suivant pour le numéro de téléphone :

Enregistrements 1 - 2			
	Indicatif	N° Tél.	Type N° tél.
<input checked="" type="radio"/>	0033	820000000	Voiture ou portable
<input type="radio"/>			-- Une sélection --

L'indicatif international 0033 suit de votre numéro de téléphone sans le 0.

Chapitre 8: Changer votre mot de passe

Si vous souhaitez changer votre mot de passé de connexion au portail de support, choisissez l'option « **Changer votre mot de passe** ».

The screenshot shows a web interface with several sections of links:

- Enregistrement Produit**
 - Enregistrer votre produit D-Link
 - Enregistrement multiple de produits
 - Vérifier vos produits enregistrés
- Activation de services**
 - Vérifier vos contrats de service
 - Enregistrer et activer vos contrats de service
 - Renouveler vos contrats de service
- Gestion des licences logicielles**
 - Consulter vos licences logicielles
 - Activer vos licences logicielles
- Gestion des Dossiers**
 - Créer un Dossier pour votre produit D-Link
 - Consulter ou Actualiser vos Dossiers existants
 - Demande d'informations Avant-Vente
- Gestion des RMAs**
 - Consulter l'état de vos RMAs
 - Remplir votre demande MassRMA (Partenaires autorisés uniquement)
- Gestion du profil utilisateur**
 - Mise à jour de vos données personnelles
 - Changer votre mot de passe**

Sortir du Portail de Support D-Link

Entrer votre ancien mot de passé puis entrer le nouveau mot de passé dans les champs correspondants. Saisissez une seconde fois votre nouveau mot de passe pour le confirmer. Afin de valider ce nouveau mot de passe, cliquer sur le bouton OK en forme de disquette située en haut à gauche.

The dialog box contains the following fields:

- C. util.
- Ancien mot de passe
- Nouveau mot de passe
- Confirmation mot de passe

At the top left, there are icons for OK (a floppy disk), Annuler (a red X), and Outils (a wrench).

Below the fields, a message box states: "Déconnectez et reconnectez-vous pour que le nouveau mot de passe soit pris en compte."

Vous serez déconnecté du portail de support et devrez vous reconnecter pour valider votre nouveau mot de passe.

Note:

Votre nom d'utilisateur (USER ID) ne peut pas être modifié après votre enregistrement initial.

Chapitre 9: Contact

Si ce manuel n'a pas répondu à toutes vos questions, n'hésitez pas à contacter notre support technique.

❖ **Support Hotline pour la France**

Téléphone: 01 76 54 84 17
Horaires : Lundi - vendredi: 9:00 -19:00