

Najważniejsze informacje dla klienta na temat Portalu Serwisowego D-Link

Spis treści

Rozdział 1: Rejestracja i logowanie do Portalu Serwisowego	2
Rozdział 2: Informacje ogólne	4
Rozdział 3: Rejestracja produktu	5
Rozdział 4: Zgłoszenia	7
4.1 Wyślij zgłoszenie.....	7
4.2 Przeglądanie i aktualizacja zgłoszeń	9
a) Przegląd rozwiązań.....	11
b) Ponowne otwieranie zgłoszenia.....	12
c) Aktualizacja zgłoszenia	12
Rozdział 5: Przejrzyj swoje reklamacje	15
Rozdział 6: Aktualizuje profil lub dane kontaktowe.....	17
Rozdział 7: Zamiana Hasła	18
Rozdział 8: Kontakt.....	19

Rozdział 1: Rejestracja i logowanie do Portalu Serwisowego

Odnośnik do Portalu Serwisowego znaleźć można po wejściu na naszą stronę internetową www.dlink.pl, wybierając zakładkę "Pomoc Techniczna"



Aby wejść do Portalu serwisowego kliknij przycisk "Portal serwisowy"



Dokonaj wyboru jednej z poniższych opcji

1. Jeśli nie posiadasz konta w naszym Portalu serwisowym prosimy wybrać opcję „Nowy klient”
2. Jeśli posiadasz już swoje konto i hasło do Portalu serwisowego wybierz opcję „Zarejestrowany klient”
3. Jeśli nie pamiętasz swojego loginu lub hasła wybierz opcję „Zapomniałem loginu lub hasła”

Wybierz język

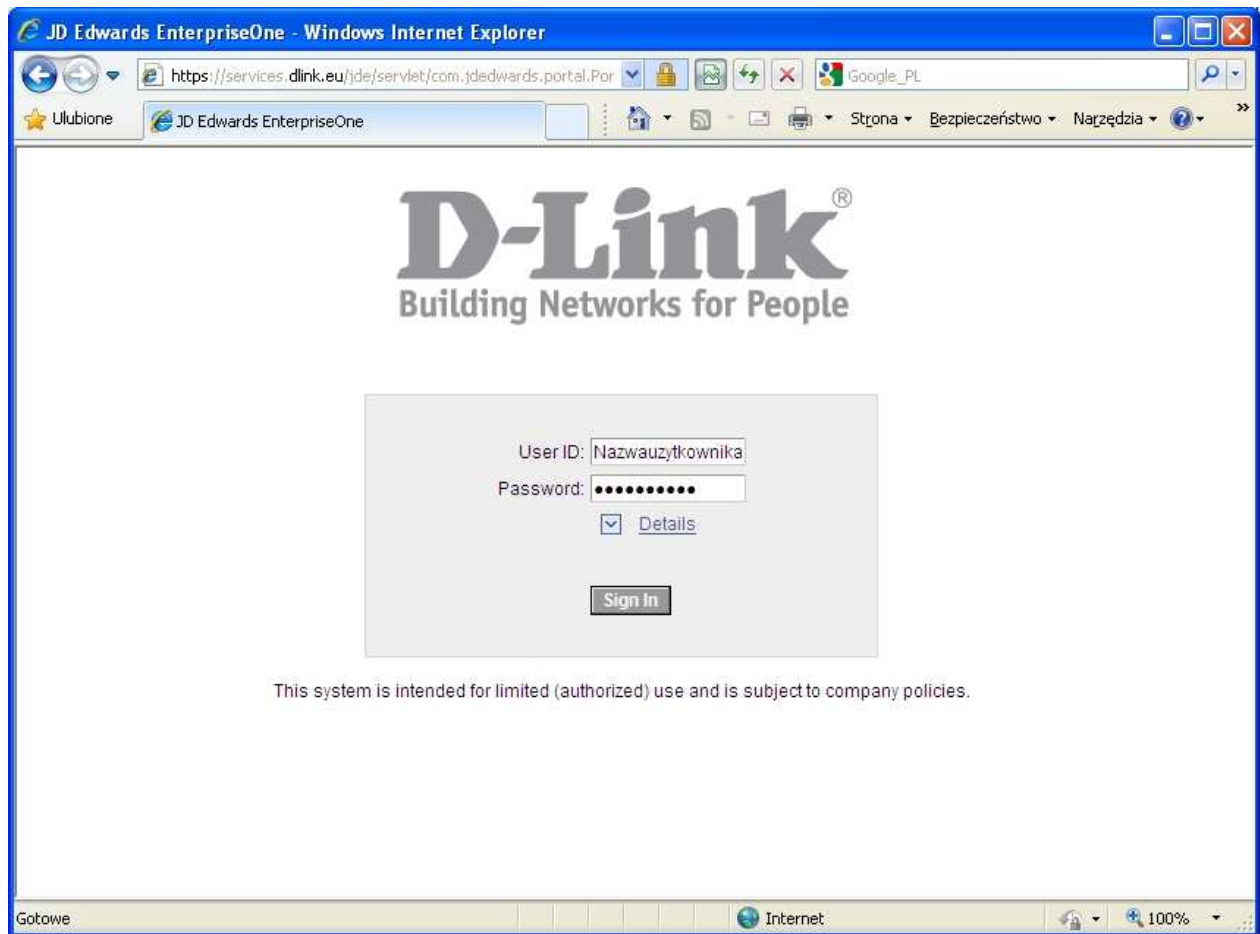
Polski

► Zarejestrowany Klient – kliknij tutaj **2**

► Nowy Klient – kliknij tutaj **1**

► Zapomniałem loginu lub hasła **3**

Po wybraniu opcji „Zarejestrowany klient” zostanie uruchomiona strona logowania do Portalu serwisowego.



W polu User ID wprowadź nazwę użytkownika, w polu Password wprowadź swoje hasło

Rozdział 2: Informacje ogólne

Po zalogowaniu do Portalu serwisowego pojawi się poniższe menu



[Pomoc](#)

Produkt

[Zarejestruj produkt](#) ⓘ

[Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty](#) ⓘ

Zgłoszenie

[Wyślij zgłoszenie](#) ⓘ

[Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia](#) ⓘ

[Pytania](#) ⓘ

Reklamacje (RMA)

[Przejrzyj swoje reklamacje \(RMA\)](#) ⓘ

Profil

[Aktualizuj profil lub dane kontaktowe](#) ⓘ

[Chcesz zmienić hasło?](#) ⓘ

[Zamknij stronę portalu](#)

Z powyższej listy wybierz zadanie które chcesz wykonać. Jeśli chcesz powrócić do głównego menu, kliknij przycisk „Anuluj i wróć do strony głównej”

Anuluj i wróć do strony głównej

Wybierając ikonkę ⓘ obok danej kategorii otrzymasz dodatkową pomoc dotyczącą danego tematu.

Rozdział 3: Rejestracja produktu

Jeśli chcesz zarejestrować swój produkt D-Link, wybierz z menu zakładkę „Zarejestruj produkt”.



[Pomoc](#)

Produkt

Zarejestruj produkt ⓘ

[Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty](#) ⓘ

Zgłoszenie

[Wyślij zgłoszenie](#) ⓘ

[Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia](#) ⓘ

[Pytania](#) ⓘ

Reklamacje (RMA)

[Przejrzyj swoje reklamacje \(RMA\)](#) ⓘ

Profil

[Aktualizuj profil lub dane kontaktowe](#) ⓘ

[Chcesz zmienić hasło?](#) ⓘ

[Zamknij stronę portalu](#)

Wprowadź numer seryjny produktu D-Link a następnie kliknij przycisk „sprawdź numer seryjny”
Informacje odnośnie produktu zostaną dodane automatycznie.

Numer seryjny	<input type="text" value="F38B499007487"/>	<input type="button" value="Sprawdź numer seryjny"/>
Produkt	DIR-655/E, D-Link Wireless N Gigabit, Router w/ 4 10/100M Switch	
Wersja sprzętowa	A4	

Wprowadź numer seryjny produktu podany na opakowaniu lub spodzie produktu, w przeznaczonym do tego polu, oraz wypełnij wymagane pola oznaczone czerwoną gwiazdką.

W celu zakończenia rejestracji produktu wciśnij przycisk „wyślij i wróć do strony głównej”

Potwierdzenie rejestracji produktu zostanie wysłane na podany w rejestracji adres e-mail.
Możesz teraz zarejestrować kolejny produkt.

Uwaga:

1. Numer seryjny ma 13 znaków. Znajdziesz go na opakowaniu (S/N) bądź etykiecie znajdującej się na spodzie lub tylnej części produktu.

Jeśli Twój produkt to zestaw, na opakowaniu będą dwa numery S/N i BS/N. W tym wypadku wprowadź BS/N. Pamiętaj, że system rozróżnia cyfrę 0 i literę O oraz cyfrę 1 i literę I

Typ produktu znajduje się również na kodzie kreskowym (P/N lub Model No.). Jest to nazwa produktu (np. DIR-300), a następnie kod kraju (np. /EU).

Jeśli chcesz zobaczyć wykaz zarejestrowanych przez siebie produktów wybierz zakładkę „Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty” w menu głównym.



The screenshot shows a user portal menu with the following sections and links:

- Produkt**
 - [Zarejestruj produkt](#)
 - [Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty](#) (highlighted with a red box)
- Zgłoszenie**
 - [Wyślij zgłoszenie](#)
 - [Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia](#)
 - [Pytania](#)
- Reklamacje (RMA)**
 - [Przejrzyj swoje reklamacje \(RMA\)](#)
- Profil**
 - [Aktualizuj profil lub dane kontaktowe](#)
 - [Chcesz zmienić hasło?](#)

[Zamknij stronę portalu](#)

Rozdział 4: Zgłoszenia

4.1 Wyślij zgłoszenie

W celu wysłania nowego zgłoszenia do wsparcia technicznego D-Link wybierz zakładkę „Wyślij zgłoszenie”

The screenshot shows a navigation menu with the following sections and links:

- Produkt**
 - Zarejestruj produkt
 - Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty
- Zgłoszenie**
 - Wyślij zgłoszenie** (highlighted with a red box)
 - Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia
 - Pytania
- Reklamacje (RMA)**
 - Przejrzyj swoje reklamacje (RMA)
- Profil**
 - Aktualizuj profil lub dane kontaktowe
 - Chcesz zmienić hasło?

Zamknij stronę portalu

Wprowadź numer seryjny urządzenia, możesz dokonać tego ręcznie lub skorzystać z pomocy wizualnej i wybrać produkt z listy.

The screenshot shows the D-Link support form with the following fields and values:

D-Link Numer zgłoszenia: 233026

Osoba kontaktowa : D-LINK

Numer telefonu : 22 12345678

e-mail : jan.kowalski@poczta.pl

Numer seryjny * : F38B499007478

Produkt : DIR-855/E

System operacyjny * : Windows XP SP3

Wersja oprogramowania : 1.21EU

Wersja sprzętowa : A4

Dane z dowodu zakupu

Data zakupu * : 2010-06-01

Sprzedawca * : KOMPUTERY I AKCESORIA

Miasto * : WARSZAWA

Kod pocztowy : 01-123

Państwo * : Poland

Napisz wiadomość

W przypadku nie rozpoznania numeru seryjnego wprowadź w polu „produkt” nazwę modelu produktu, którego zgłoszenie ma dotyczyć (np. DIR-300).

D-Link Numer zgłoszenia: **233026**

Osoba kontaktowa : D-LINK

Numer telefonu : 22 12345678

e-mail : jan.kowalski@poczta.pl

Numer seryjny : FA8B499007478 *Numer seryjny jest niepoprawny, ale wystanie zgłoszenia będzie możliwe*

Produkt * : i

System operacyjny : windows XP SP3

Wersja oprogramowania : 1.21EU

Wersja sprzętowa :

Z listy zarejestrowanych produktów, wybierz ten którego zgłoszenie ma dotyczyć.

Search & Select by Second Item Number

Znajdź (I) Wybierz (S) Zamknij (L)

Rekordy 1 - 1

2. nr pozycji	Opis	Opis - linia 2
DGS-3427		

Uwaga:

1. Numer seryjny ma 13 znaków. Znajdziesz go na opakowaniu (S/N) bądź etykiecie znajdującej się na spodzie lub tylnej części produktu.

Jeśli Twój produkt to zestaw, na opakowaniu będą dwa numery S/N i BS/N. W tym wypadku wprowadź numer BS/N.

Pamiętaj, że system rozróżnia cyfrę 0 i literę O oraz cyfrę 1 i literę I

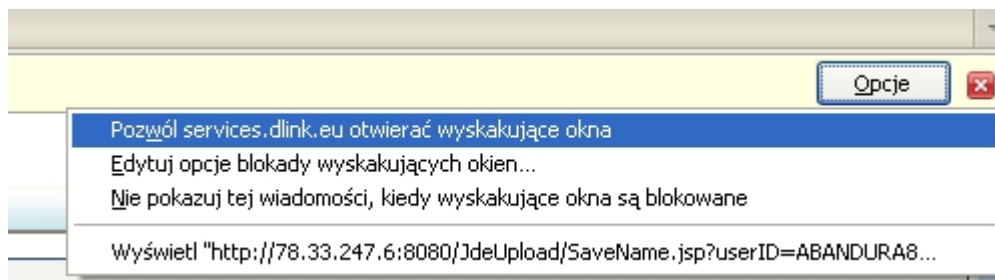
Typ produktu znajduje się również na kodzie kreskowym (P/N lub Model No.). Jest to nazwa produktu (np. DIR-300), a następnie kod kraju (np. /EU).

Dołącz do zgłoszenia treść zapytania dotyczącego wybranego produktu, a następnie po wciśnięciu przycisku „załącz dowód zakupu lub inny plik” załaduj kopie dowodu zakupu.

W przypadku gdy Twoja przeglądarka ma aktywną blokadę wyskakujących okienek, pojawi się informacja w górnej części Internet Explorer. Kliknij pasek i wybierz pozycję „Zawsze zezwalaj na wyskakujące okienka dla tej witryny.” W pojawiającym się oknie dialogowym kliknij przycisk „Tak.”



Jeśli używasz przeglądarki Mozilla Firefox pojawi się komunikat “Program Firefox nie pozwolił tej witrynie na otwieranie wyskakujących okien”. Należy kliknąć przycisk opcje, a następnie wybrać “Pozwól... otwierać wyskakujące okna”.



Po zezwolenie na otwieranie wyskakujących okien w nowej karcie będzie możliwość załadowania załączników do zgłoszenia



D-Link Europe - File upload page

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

Aby załączyć plik kliknij przycisk „Przeglądaj” następnie wybierz szukany plik.
Po wybraniu pliku, który chcesz załączyć kliknij przycisk „Upload File”.

Aby zakończyć rejestrację zgłoszenia wybierz przycisk „Wyślij zgłoszenie”

4.2 Przeglądanie i aktualizacja zgłoszeń

Po wysłaniu zgłoszenia zawsze możesz je sprawdzić bądź zaktualizować, dodać nowe załączniki lub sprawdzić odpowiedź Wsparcia technicznego.

W menu głównym wybierz opcję „Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenie”

Produkt

[Zarejestruj produkt](#) ⓘ

[Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty](#) ⓘ

Zgłoszenie

[Wyślij zgłoszenie](#) ⓘ

[Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia](#) ⓘ

[Pytania](#) ⓘ

Reklamacje (RMA)

[Przejrzyj swoje reklamacje \(RMA\)](#) ⓘ

Profil

[Aktualizuj profil lub dane kontaktowe](#) ⓘ

[Chcesz zmienić hasło?](#) ⓘ

[Zamknij stronę portalu](#)

Kliknij szukaj. Otrzymasz listę wszystkich stworzonych przez siebie zgłoszeń. Konkretnie zgłoszenie możesz wyszukać klikając w opcję „Wyszukiwanie zaawansowane”, filtrując je po numerze seryjnym, dacie zgłoszenia, statusie, dacie zamknięcia.

Znajdź/Przeglądaj i ? ↻

[Powrót do strony głównej](#) [Pomoc](#)

Klient : D-Link ←

Numer zgłoszenia ⓘ * [Wyszukiwanie zaawansowane](#)

Rekordy 1 - 2

Numer zgłoszenia	Osoba kontaktowa	Kod pocztowy	Telefon kontaktowy	Problem	Priorytet	Rozpoczęcie Data	Rozpoczęcie Czas
226967	JAN KOWALSKI	0048		DIR-300/E PO NIE DZIAŁA RADI...	Standardowy	2010-06-01	09:21:00
214396	JAN KOWALSKI	0048		DFL-860 PO D-LINK POLSKA M...	Standardowy	2010-05-14	08:14:00

a) Przegląd rozwiązań

Wybierz numer interesującego Cię zgłoszenia, otworzy się nowa strona w której otrzymasz historię kontaktu ze Wsparciem technicznym, oraz możliwe rozwiązania.

Rekordy 1 - 2							
Numer zgłoszenia	Osoba kontaktowa	Kod pocztowy	Telefon kontaktowy	Problem	Priorytet	Rozpoczęcie Data	Rozpoczęcie Czas
226967	JAN KOWALSKI	0048		DIR-300/E PO NIE DZIAŁA RADI...	Standardowy	2010-06-01	09:21:00
214396	JAN KOWALSKI	0048		DFL-860 PO D-LINK POLSKA M...	Standardowy	2010-05-14	08:14:00

Numer seryjny :	Produkt : DIR-300/E, D-Link 11/54M Wireless Router
Wersja <input type="text" value="Numer seryjny"/> żenia :	Wersja oprogramowar :
System operacyjny : OTHER	
Problem : DIR-300/E PO NIE DZIAŁA RADIO	

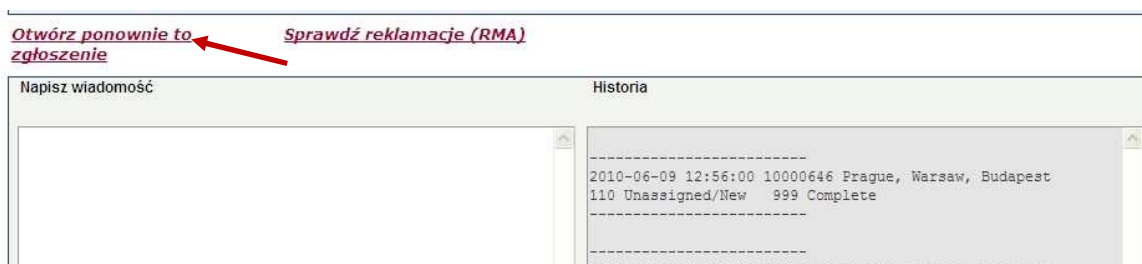
[Zamknij to zgłoszenie](#)

[Załącz dowód zakupu lub inny plik](#)

<p>Napisz wiadomość</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 150px;"></div> <p>Dodano następujące pliki</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 50px;"></div>	<p>Historia</p> <pre> ----- 2010-06-09 14:49:00 10000648 Prague, Warsaw, Budapest 100 Unassigned/New 200 Waiting for Customer ----- Czy radio już działa? 2010-06-01 11:23:00 100 Unassigned/New ----- Nie działa radio, </pre>
--	--

b) Ponowne otwieranie zgłoszenia

Jeśli zgłoszenie jest zamknięte i chcesz dodać nowe informacje, wybierz opcję „otwórz ponownie to zgłoszenie”



c) Aktualizacja zgłoszenia

Jeśli chcesz zaktualizować lub dodać komentarz do zgłoszenia, użyj pola „Napisz wiadomość”.
Jeśli chcesz dodać nowe pliki do zgłoszenia kliknij w tekst „Załącz dowód zakupu lub inny plik”.
W polu „dodano następujące pliki” zobaczysz listę załączników dodanych do tego zgłoszenia.
Weź pod uwagę że czas oczekiwania od momentu dodania załącznika do momentu pojawienia się go na liście może wynosić nawet 15 minut.



4.3 Pytania

Jeśli nie posiadasz konkretnego urządzenia D-Link a jesteś zainteresowany jego nabyciem aby uzyskać więcej informacji na jego temat skontaktuj się z nami przy pomocy formularz w zakładce „Pytania” na stronie głównej Portalu serwisowego.

Możesz tu również zadać pytania dotyczące sprzętu który już posiadasz. Podanie numeru seryjnego produktu oraz wersji oprogramowania w chwili wysyłania pytania nie jest warunkiem koniecznym.



[Pomoc](#)

Produkt

[Zarejestruj produkt](#) ⓘ

[Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty](#) ⓘ

Zgłoszenie

[Wyślij zgłoszenie](#) ⓘ

[Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia](#) ⓘ

[Pytania](#) ⓘ

Reklamacje (RMA)

[Przejrzyj swoje reklamacje \(RMA\)](#) ⓘ

Profil

[Aktualizuj profil lub dane kontaktowe](#) ⓘ

[Chcesz zmienić hasło?](#) ⓘ

[Zamknij stronę portalu](#)

Wprowadź numer seryjny urządzenia, możesz dokonać tego ręcznie lub skorzystać z pomocy wizualnej i wybrać produkt z listy.

W przypadku nie rozpoznania numeru seryjnego lub jeśli nie jesteś jeszcze posiadaczem sprzętu D-Link co do którego masz pytanie, wprowadź w polu „produkt” nazwę modelu produktu o który chcesz nas zapytać (np. DIR-300).

W oknie napisz wiadomość, zadaj swoje pytanie a następnie wciśnij przycisk „wyślij zgłoszenie”

Create a Case W W M

Create a Case

Wyślij zgłoszenie Anuluj i wróć do strony głównej **Pomoc**

D-Link Numer zgłoszenia : **233866**

Osoba kontaktowa : D-LINK

Numer telefonu :

e-mail :

Numer seryjny :

Produkt * :

System operacyjny * : -- Wybierz jeden --

Wersja oprogramowania :

Napisz wiadomość

Rozdział 5: Przejrzyj swoje reklamacje

Jeśli twoje urządzenie posiada ważną gwarancję i zostało przyjęte przez naszych pracowników na wymianę (RMA = Return Material Authorization) w zakładce „Przejrzyj swoje reklamacje”, możesz sprawdzić szczegółowe informacje na temat twojego zgłoszenia.



[Pomoc](#)

Produkt

[Zarejestruj produkt](#) ⓘ

[Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty](#) ⓘ

Zgłoszenie

[Wyślij zgłoszenie](#) ⓘ

[Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia](#) ⓘ

[Pytania](#) ⓘ

Reklamacje (RMA)

[Przejrzyj swoje reklamacje \(RMA\)](#) ⓘ

Profil

[Aktualizuj profil lub dane kontaktowe](#) ⓘ

[Chcesz zmienić hasło?](#) ⓘ

Zamknij stronę portalu

Możesz teraz przejrzeć listę swoich reklamacji (RMA)

Rekordy 1 - 8

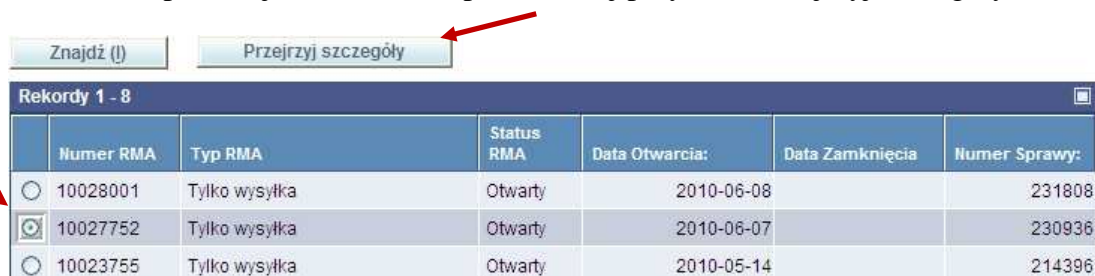
	Numer RMA	Typ RMA	Status RMA	Data Otwarcia:	Data Zamknięcia	Numer Sprawy:
<input checked="" type="radio"/>	10028001	Tylko wysyłka	Otwarty	2010-06-08		231808
<input type="radio"/>	10027752	Tylko wysyłka	Otwarty	2010-06-07		230936
<input type="radio"/>	10023755	Tylko wysyłka	Otwarty	2010-05-14		214396
<input type="radio"/>	10017067	Tylko wysyłka	Otwarty	2010-04-02		183501

W prawym górnym rogu możesz filtrować listę swoich reklamacji w zależności od ich statusu: otwarte, zamknięte, wszystkie.



Otwarte Zamknięte Wszystkie

Żeby sprawdzić szczegóły konkretnej reklamacji, wybierz ją z poniższej listy zaznaczając ją kółeczkiem po lewej stronie a następnie wciśnij przycisk „Przejrzyj szczegóły”.



Znajdź (!) Przejrzyj szczegóły

Rekordy 1 - 8						
	Numer RMA	Typ RMA	Status RMA	Data Otwarcia:	Data Zamknięcia	Numer Sprawy:
<input type="radio"/>	10028001	Tylko wysyłka	Otwarty	2010-06-08		231808
<input checked="" type="radio"/>	10027752	Tylko wysyłka	Otwarty	2010-06-07		230936
<input type="radio"/>	10023755	Tylko wysyłka	Otwarty	2010-05-14		214396

Rozdział 6: Aktualizuje profil lub dane kontaktowe

Jeśli chcesz zaktualizować swoje dane kontaktowe lub dodać nowy kontakt wybierz zakładkę „Aktualizuj profil lub dane kontaktowe z menu głównego”.



Zakładka informacje ogólne zawiera dane kontaktowe osoby lub firmy będącej użytkownikiem Portalu Serwisowego.

W zakładce kontakty można dodawać nowe kontakty lub uaktualnić obecnie podany.

Samoobsługa - Aktualizacja rekordów książki adresowej

Zapamiętaj i zamknij Anuluj

Nazwa firmy: D-Link

Informacje ogólne Kontakty

Klient: D-Link

Adres

1. linia adresu Kompasowa 1/10

2. linia adresu

3. linia adresu

Miasto Warszawa Kraj United Kingdom Kod pocztowy

NIP

Numer telefonu zamieścić należy w sposób podany na poniższym zdjęciu, dodając przed swoim numerem numer kierunkowy.

Telefony

Rekordy 1 - 1

Nr kier.	Numer telefonu	Typ tel.
		-- Wybierz jeden --

Rozdział 7: Zamiana Hasła

Jeśli chcesz dokonać zmiany swojego hasła wybierz z menu głównego zakładkę „Chcesz zmienić hasło?”



Pomoc

Produkt

- Zarejestruj produkt
- Sprawdź wszystkie zarejestrowane produkty

Zgłoszenie

- Wyślij zgłoszenie
- Przejrzyj lub zaktualizuj swoje zgłoszenia
- Pytania

Reklamacje (RMA)

- Przejrzyj swoje reklamacje (RMA)

Profil

- Aktualizuj profil lub dane kontaktowe
- Chcesz zmienić hasło?**

Zamknij stronę portalu

W celu zmiany hasła, wprowadź stare hasło w odpowiednim polu a następnie w prowadź nowe hasło oraz jego potwierdzenie w odpowiednich polach. Żeby zatwierdzić zmianę kliknij ikonę dyskietki (OK) w lewym górnym rogu.

Zmiany hasła użytkownika

OK Anuluj Narzędzia

ID użytkownika:

Stare hasło:

Nowe hasło:

Powtórz nowe hasło:

Wyloguj się i zaloguj ponownie, żeby aktywować nowe hasło.

Zostaniesz wylogowany automatycznie z Portalu serwisowego. Aby zalogować się ponownie wprowadź swój login i nowe hasło.

Uwaga:

Twój login nie może ulec zmianie po dokonaniu rejestracji do Portalu serwisowego.

Rozdział 8: Kontakt

Jeśli masz do nas jakieś pytania na które nie znalazłeś odpowiedzi w powyższej instrukcji, zadzwoń do nas:

D-Link Polska - Pomoc Techniczna

Hotline/Serwis:

0 801 022 021

0 801 022 021

połączenie z sieci komórkowej:

+48 22 100 5678

Linia czynna w godzinach 9.00-18.00 w dni powszednie

Koszt połączenia według stawek operatora