

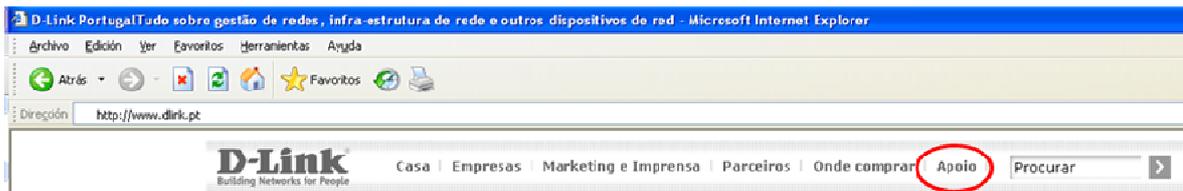
Referências Importantes para o Portal Self-Service de Consumidor

Conteúdo

CAPÍTULO 1: REGISTRAR-SE E LIGAR-SE PARA O PORTAL SELF-SERVICE	2
CAPÍTULO 2: INFORMAÇÕES GERAIS	4
CAPÍTULO 3: REGISTO DO PRODUTO	5
CAPÍTULO 4: CASOS	8
4.1 CRIAR UM CASO	8
4.2 REVISAR OU ACTUALIZAÇAR OS SEUS CASOS EXISTENTES	12
A) REVER SOLUÇÕES	13
B) REABRIR UM CASO	14
C) ACTUALIZAÇAR UM CASO	14
4.3 PEDIDO DE PRÉ-VENDA	16
CAPÍTULO 5: REVISE OS SEUS RMAS	18
CAPÍTULO 6: CONTACTOS	20
CAPÍTULO 7: ALTERANDO A PASSWORD	22
CAPÍTULO 8: CONTACTO	23

Capítulo 1: Registrar-se e ligar-se para o Portal Self-Service

Você pode encontrar o link ao Portal Self-service, entrando na nossa página web www.dlink.pt. Por favor, seleccione "**Apoio**" na barra de menu.



Clique nesse botão para ser direccionado ao Portal Self-service.



Você pode escolher entre as opções seguintes:

1. Se você não tiver uma conta válida no nosso portal, por favor registe-se como um novo cliente em primeiro lugar.
2. Se você já tem um nome de usuário e uma password para aceder ao Portal Self Service, por favor Escolha o botão 2.
3. Se você esqueceu o seu nome de usuário ou Password por favor escolha o botão 3.

Por favor escolha a sua língua primeiro

Portuguese

▶ Clientes Registados - Clique Aqui **2**

▶ Novos clientes - Clique aqui **1**

▶ Nome de Utilizador ou Senha esquecida **3**

Após clicar no botão 2 você verá a janela de login.



Escreva nos campos designados a sua identificação de usuário e Password.

Capítulo 2: Informações gerais

Após o login no Portal Self Service, você verá o menu principal.

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

Registo de produto

- [Registe o seu Produto D-Link](#) ⓘ
- [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#) ⓘ

Gestão de Casos

- [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#) ⓘ
- [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#) ⓘ
- [Pedidos informações de Pré-Vendas](#) ⓘ

Gestão de RMA

- [Consultar o estado do seu RMA](#) ⓘ

Gestão do Perfil de Usuário

- [Actualizar os seus dados pessoais.](#) ⓘ
- [Alterar a sua palavra passe](#) ⓘ

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Escolha a tarefa desejada com o rato. Se quiser voltar ao menu principal, basta com clicar no botão "**Fechar, Cancelar Alterações ou Voltar ao Menú Principal**".

[Cancelar Alterações e Voltar ao Menú Principal](#)

Ao seleccionar o ícone ⓘ de cada item do menu, você poderá receber ajuda adicional a cada tópico.

Capítulo 3: Registo de Produto

Se você quiser registrar o seu produto D-Link, escolha do menu "**Registe o seu Produto D-Link**".

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

The screenshot shows the D-Link Self-Service portal interface. The main menu is titled "Registo de produto" and contains the following items:

- Registe o seu Produto D-Link** (circled in red)
- Comprove todos os seus Produtos Registrados

Below this, there are sections for "Gestão de Casos" and "Gestão de RMA", each with their own set of links. At the bottom, there is a link for "Gestão do Perfil de Usuário" and a "Sair do Portal de Suporte D-Link" button.

Digite o número de série do produto D-Link e seleccione em seguida no botão "**Verifique o seu número de série**".

As informações relativas aos produtos serão adicionadas automaticamente.

Se o número de série não for reconhecido por favor consulte a página 9 deste manual para informações adicionais.

The screenshot shows the D-Link Self-Service portal interface for product registration. It features a text input field labeled "Número de Série" containing the value "P1QW294000117". To the right of the input field is a button labeled "Verifique o seu número de série", which is circled in red.

Escreva as informações, conforme mostrado no comprovante de compra (recibo), nos campos designados. Escolha a data de compra usando o calendário ou digite-a manualmente. Neste caso, por favor, use o seguinte formato: ano-mês-dia (por exemplo, 2010-01-31).

The screenshot shows a web form titled "Detalhes de aquisição do produto". The form has several input fields: "Data de compra" (with a calendar icon and the value "2010-05-12"), "Fornecedor" (with the value "Loja"), "Cidade" (with the value "Cidade"), "Código Postal" (with the value "11111"), and "País" (with the value "Portugal"). A calendar pop-up is open over the "Data de compra" field, showing the month of "Maio 2010" with a grid of days. The calendar has navigation arrows and a "Re-utilizar detalhes de aquisição do produto" checkbox. Below the form, there are two buttons: "Cancelar Alterações e Voltar ao Menú Principal" and "Guardar Alterações e Voltar à Página Anterior".

Para completar o registo do produto, escolher o botão "**Guardar Alterações e Voltar à Página Anterior**".

Cancelar Alterações e Voltar ao Menú Principal

Guardar Alterações e Voltar à Página Anterior

O registo do produto será posteriormente confirmado por correio electrónico. Após terminar você pode registar outros produtos.

Nota:

1. O número de série pode ser encontrado numa etiqueta na parte lateral da embalagem. Além desta, a maioria dos produtos da D-Link também têm uma etiqueta na parte inferior ou detrás.
Se você não tiver um kit, o produto terá apenas um número de série (S / N).
Um kit tem dois números de série (S/N e BS/N).
Neste caso, use o BS/N.
Digite os 13 dígitos BS/N ou S/N, em letras maiúsculas.
Tenha em mente que o número 0 (zero) e a letra O (Osmar) são muito semelhantes e isso poderia causar alguma confusão.
2. Você também vai encontrar o tipo de produto (P/N ou modelo nº) sobre o código de barras na etiqueta do produto. Este é o nome do produto (por exemplo, DIR-300), seguido pelo código do país (ex / UE ou /E).

Se você quiser ver um resumo de todos os seus produtos registrados, escolha "**Comprove todos os seus Produtos Registrados**" no menu principal.

D-Link Self-Service

D-Link[®]
Building Networks for People

[Ajuda](#)

The screenshot displays the D-Link Self-Service portal interface. It features a main menu with several sections: 'Registo de produto', 'Gestão de Casos', 'Gestão de RMA', and 'Gestão do Perfil de Usuário'. Each section contains several links. The link 'Comprove todos os seus Produtos Registrados' under the 'Registo de produto' section is highlighted with a red oval. At the bottom right of the main content area, there is a link 'Sair do Portal de Suporte D-Link'.

Registo de produto

- [Registe o seu Produto D-Link](#)
- [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#)

Gestão de Casos

- [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#)
- [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#)
- [Pedidos informações de Pré-Vendas](#)

Gestão de RMA

- [Consultar o estado do seu RMA](#)

Gestão do Perfil de Usuário

- [Actualizar os seus dados pessoais](#)
- [Alterar a sua palavra passe](#)

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Capítulo 4: Casos

4.1 Criar um caso

Para enviar uma nova solicitação para o suporte da D-Link, escolha a opção "**Criar um caso sobre o seu produto D-Link**".

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

Registo de produto

- [Registe o seu Produto D-Link](#)
- [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#)

Gestão de Casos

- [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#)**
- [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#)
- [Pedidos informações de Pré-vendas](#)

Gestão de RMA

- [Consultar o estado do seu RMA](#)

Gestão do Perfil de Usuário

- [Actualizar os seus dados pessoais](#)
- [Alterar a sua palavra passe](#)

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Digite o número de série do aparelho. Você pode digitar o número serial manualmente ou usar o ícone da lupa e verá uma lista de todos os seus produtos registados D-Link .

Número de Caso : 226411

Nome do Contacto : []

Número de Contacto : [] []

E-Mail de Contacto : []

Número de Série * : [II](#) P1QW294000117 

Código de Produto : DGS-3200-10

Sistema Operativo * : Windows XP SP3

Versão de Firmware : [II](#) []

Versão de Hardware : A2

Detalhes de aquisição:

Data
Cc

Marque o dispositivo para o qual deseja enviar um pedido e, em seguida, clique no botão "**Selecionar**".

Registros 1 - 1				
	Número Série	Produto	Descrição do Produto	Data Re
<input checked="" type="radio"/>	P1QW294000117	DGS-3200-10	8-PORT GIGABIT L2 SWITCH	

Se o número de série não é reconhecido, você ainda pode continuar com o pedido, mas você tem de inserir o Código de Produto no seu lugar.

Número de Contacto :

E-Mail de Contacto :

Número de Série : O número de série parece não ser válido. Esta situação não lhe impede continuar criando o seu caso. Mas mesmo assim, para poder oferecer-lhe um serviço mais eficaz lhe pedimos que adjunte a este caso uma cópia da prova de compra e fotografia da etiqueta do número de série do seu produto para poder validar a sua garantia.

Código de Produto : (deste campo o texto é circulado em vermelho na imagem original)

Sistema Operativo :

Versão de Firmware :

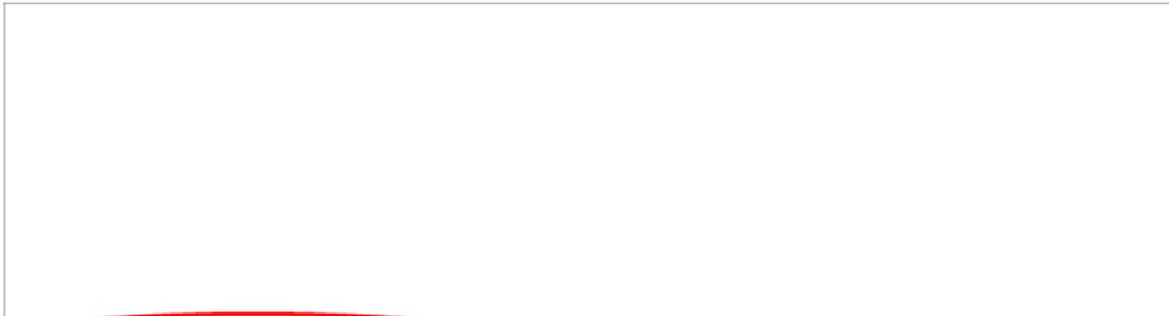
Versão de Hardware :

Nota:

1. O número de série pode ser encontrado numa etiqueta na parte lateral da embalagem. Além desta, a maioria dos produtos da D-Link também têm uma etiqueta na parte inferior ou detrás.
Se você não tiver um kit, o produto terá apenas um número de série (S / N). Um kit tem dois números de série (S/N e BS/N).
Neste caso, use o BS/N.
Digite os 13 dígitos BS/N ou S/N, em letras maiúsculas.
Tenha em mente que o número 0 (zero) e a letra O (Osmar) são muito semelhantes e isso poderia causar alguma confusão.
2. Você também vai encontrar o tipo de produto (P/N ou modelo nº) sobre o código de barras na etiqueta do produto. Este é o nome do produto (por exemplo, DIR-300), seguido pelo código do país (ex / UE ou /E).

Depois de ter escrito a mensagem no campo Mensagem, você está convidado a carregar uma cópia do seu recibo ou uma nota de entrega do produto. Por favor, faça isso clicando no botão **"Adicionar Prova de Compra ou outros Ficheiros"**.

Descreva o melhor possível o seu pedido (incluindo mensagens de erro, screenshots, ficheiros de configuração, etc)

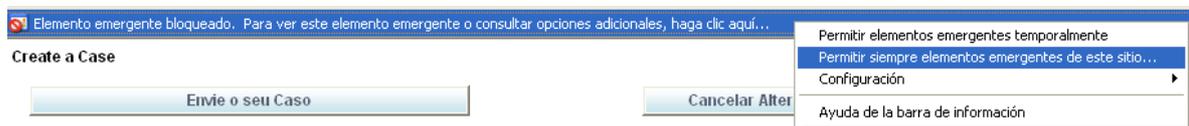


Adicionar Prova de Compra ou outros Ficheiros

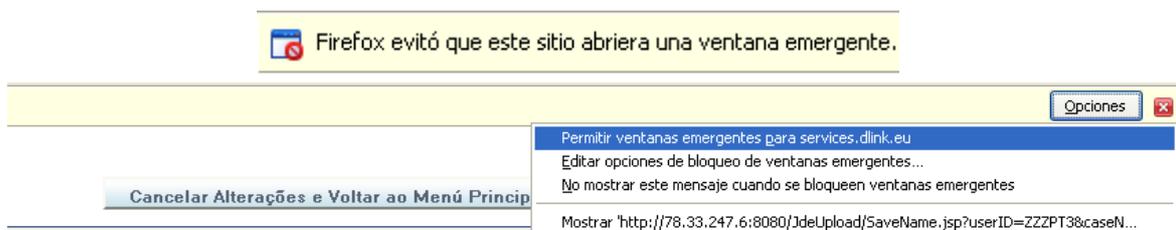
Envie o seu Caso

Cancelar Alterações e Voltar ao Menú Principal

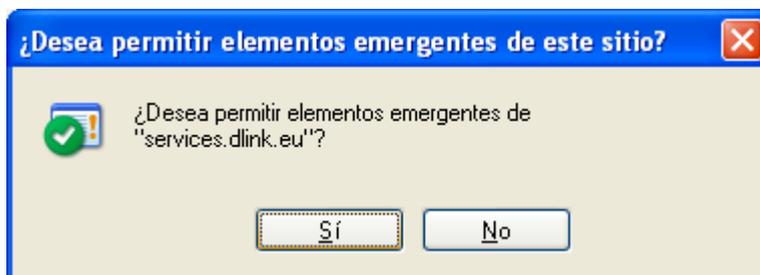
No caso em que o navegador tenha um bloqueador de pop-up activado, uma barra de tarefas aparecerá na parte superior do Internet Explorer. Clique na barra de tarefas e escolha a opção **"Permitir sempre pop ups para este site..."**.



Se você usar o Mozilla Firefox, a barra de tarefas, terá a nota **"Firefox evitou que este site abrisse uma janela pop-up"**. Clique em opções e escolha a opção **"Permitir pop-ups para services.dlink.eu"**.



Depois de permitir os pop-ups para este site, por favor clique no botão "Sim" para "Permitir pop ups de services.dlink.eu". Agora, o navegador abrirá uma segunda página e você pode escolher o arquivo que deseja carregar.



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



Depois de ter escolhido o arquivo que deseja carregar, clique em "Upload File" e, em seguida, Clique em "Close Window (Fechar Janela)".

Para finalizar o seu pedido, clique no botão "Envie o seu Caso".

4.2 Revisar ou actualizar os seus casos existentes

Depois de ter apresentado um caso você sempre pode revisar ou actualizar com novas informações, adicionar anexos ou simplesmente ter um outro olhar para a solução dada pelo suporte.

No menu principal escolha o item "**Consultar ou Actualizar os seus Casos**".

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

Registo de produto

- [Registe o seu Produto D-Link](#)
- [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#)

Gestão de Casos

- [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#)
- [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#)
- [Pedidos informações de Pré-vendas](#)

Gestão de RMA

- [Consultar o estado do seu RMA](#)

Gestão do Perfil de Usuário

- [Actualizar os seus dados pessoais](#)
- [Alterar a sua palavra passe](#)

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Clique no botão "**Pesquisar**". Você verá um resumo de todos os casos que você criou. Você também pode procurar alguns detalhes, como número de série, data ou estado utilizando o botão "**Pesquisa Avançada**".

Voltar ao Menu Principal

Nome de Cliente : Cliente

Número de Caso **Pesquisar** [Pesquisa Avançada](#)

Número de Caso	Nome do Contacto	Código de País	Número de Contacto	Descrição do Problema	Prioridade	Data de Criação	Hora de Criação	Estado do Caso	Número de Série	Descrição
228402				DGS-3200-10 P TEST	Normal	2010-06-31	14:53:00	Novo	P10W294000117	0-port C

a) Rever Soluções

Escolha o número do processo do produto que você deseja revisar e uma nova página será aberta e você poderá ver toda o Histórico de comunicação realizado.

Número de Caso	Nome do Contacto	Código de País	Número de Contacto	Descrição do Problema
228402				DGS-3200-10 P TEST

Descrição do problema : DGS-3200-10 P TEST

[Marcar este caso como Resolvido](#) [Adicionar Prova de Compra ou outros Ficheiros](#)

Descreve o melhor possível o seu pedido (incluindo mensagens de erro, screenshot) Histórico de comunicação

2010-05-31 15:53:00 ZZZPT3 100 Unassigned/Mev

Test

Lista de Ficheiros Adicionais

b) Reabrir um caso

Se o estado de um caso está encerrado e pretende responder de volta com novas informações, escolha a opção "**Reabrir Caso**".

Reabrir Caso

Descreve o melhor possível o seu pedido (incluindo mensagens de erro, screenshot) Histórico de comunicação

2010-05-31 17:06:00 10000527 Pa
120 Respen/Review 999 Complet

2010-05-31 17:06:00 10000527 Pa

c) Actualizar um caso

Se você quiser actualizar ou postar uma resposta a um caso, escolha a opção "Adicione a sua prova de Compra ou arquivo ". Por favor, use a caixa "**Descreve o melhor possível o seu pedido...**", destacada a vermelho, para escrever uma mensagem ao apoio. A caixa destacada em azul mostra-lhe todos os arquivos que deseja carregar.

Por favor note que pode demorar até 15 minutos para os arquivos que foram enviados aparecerem na da lista.

[Marcar este caso como Resolvido](#) [Adicionar Prova de Compra ou outros Ficheiros](#)

Descreva o melhor possível o seu pedido (incluindo mensagens de erro, screenshot)

Lista de Ficheiros Adicionados

Histórico de comunicação

```
-----
2010-05-31 17:06:00 10000527 Paris, Madrid, Amsterdam
120 Reopen/Review 999 Complete
-----

2010-05-31 17:06:00 10000527 Paris, Madrid, Amsterdam
-----

2010-05-31 17:05:00 10000527 Paris, Madrid, Amsterdam
-----

2010-05-31 15:58:48 ZZZPT3 120 Reopen/Review
-----

Pergunta
2010-05-31 15:53:00 ZZZPT3 100 Unassigned/New
-----

Test
```

4.3 Pedido de Pré-venda

Se você não possui um produto D-Link, mas está pensando em comprar um e precisa de informações adicionais, escolha o item "**Pedidos informações de Pré-vendas**" para entrar em contacto connosco.

Você também pode usar esta opção, se você possuir um dispositivo D-Link, mas não o tem a mão nesse momento ou não sabe o número exacto do modelo.

O Número de Série não é campo obrigatório neste item do menu.

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

The screenshot shows the D-Link Self-Service portal menu with the following sections and links:

- Registo de produto**
 - [Registe o seu Produto D-Link](#)
 - [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#)
- Gestão de Casos**
 - [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#)
 - [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#)
 - [Pedidos informações de Pré-vendas](#) (circled in red)
- Gestão de RMA**
 - [Consultar o estado do seu RMA](#)
- Gestão do Perfil de Usuário**
 - [Actualizar os seus dados pessoais](#)
 - [Alterar a sua palavra passe](#)

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Número de Contacto :

E-Mail de Contacto :

Número de Série :

Código de Produto :

Sistema Operativo * :

Versão de Firmware :

Descreva o melhor possível o seu pedido (incluindo mensagens de erro, screenshots, ficheiros de configuração, etc)

Envie o seu Caso

Cancelar Alterações e Voltar ao Menú Principal

Capítulo 5: Revise os seus RMAs

Se o seu aparelho defeituoso foi aprovado para a troca de garantia (RMA = Return Material Authorization), você pode encontrar mais detalhes e informações de estado aqui. Por favor, escolha o item "**Consultar o estado do seu RMA**", no menu principal.

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

Registo de produto

- [Registe o seu Produto D-Link](#)
- [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#)

Gestão de Casos

- [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#)
- [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#)
- [Pedidos informações de Pré-Vendas](#)

Gestão de RMA

- [Consultar o estado do seu RMA](#)

Gestão do Perfil de Usuário

- [Actualizar os seus dados pessoais](#)
- [Alterar a sua palavra passe](#)

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Será apresentado um gráfico de todos os seus RMAs.

Registros 1 - 1						
	Número de RMA	Tipo de RMA	Estado de RMA	Data Abertura	Data de	Número do Caso
<input checked="" type="radio"/>	10026640	Receipt only RMA	Open	2010-05-31		226463

No canto superior direito você pode classificar se quer ver todos os RMAs, ou então RMAs abertos ou fechados RMAs.

Aberto Fechado Tudo

Para ver os detalhes de um único RMA, por favor marque-o no gráfico e clique no botão "Ver detalhes de RMA".

Procurar (I) **Ver detalhes de RMA**

Registros 1 - 1

	Número de RMA	Tipo de RMA	Estado de RMA	Data Abertura	Data de	Número do Caso
<input checked="" type="radio"/>	10026640	Receipt only RMA	Open	2010-05-31		226463

Clique em "Fechar" para deixar mais detalhes.

Clique em "Fechar" para sair do quadro RMA.

Capítulo 6: Contactos

Se você quiser nos deixar o seu contacto ou deseja actualizá-los por favor, escolha o item de menu "**Actualizar o seus dados pessoais**".

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

Registo de produto

- [Registe o seu Produto D-Link](#)
- [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#)

Gestão de Casos

- [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#)
- [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#)
- [Pedidos informações de Pré-Vendas](#)

Gestão de RMA

- [Consultar o estado do seu RMA](#)

Gestão do Perfil de Usuário

- [Actualizar os seus dados pessoais.](#)
- [Alterar a sua palavra passe](#)

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Nas informações gerais poderá encontrar a diferenciação entre a empresa ou a pessoa proprietária do produto. No item do menu "**Contactos**" você pode adicionar contactos adicionais ou detalhes de contacto.

Inf. Gerais | **Contactos**

Name:

Endereço

Linha End. 1:

Linha End. 2:

Linha End. 3:

Cid.: País: CEP:

Id.Trib.:

Escreva o seu número de telefone, como mostrado:

Registros 1 - 2			
	Prefixo	Nº do Telefone	Tipo Tel.
<input checked="" type="radio"/>	00351	12345678	-- Seleccionar um --
<input type="radio"/>			-- Seleccionar um --

Prefixo, por exemplo: 0034(ES), 00351(PT), 00376(AD), Nº do Telefone: Escreva o seu número de telefone.

Capítulo 7: Alterando a Password

Se você deseja alterar a sua palavra-chave de acesso ao Portal de Apoio, escolha o item "**Alterar a sua palavra passe**".

D-Link Self-Service



[Ajuda](#)

Registo de produto

- [Registe o seu Produto D-Link](#)
- [Comprove todos os seus Produtos Registrados](#)

Gestão de Casos

- [Criar um caso sobre o seu produto D-Link](#)
- [Consultar ou Actualizar os seus Casos](#)
- [Pedidos informações de Pré-Vendas](#)

Gestão de RMA

- [Consultar o estado do seu RMA](#)

Gestão do Perfil de Usuário

- [Actualizar os seus dados pessoais](#)
- [Alterar a sua palavra passe](#)

[Sair do Portal de Suporte D-Link](#)

Digite a sua palavra-chave antiga e de seguida, digite a sua nova palavra-chave duas vezes nos campos designados e, finalmente, guarde a nova palavra-chave, clicando sobre o ícone da disquete.

OK Cancelar Ferramentas (T)

Id. Usuário	Cliente
Senha Anterior	<input type="password"/>
Nova Senha	<input type="password"/>
Nova Senha - Verificar	<input type="password"/>

Sala e entre de novo para validar a nova senha.

Será desconectado do Portal e tem de entrar novamente para confirmar a nova palavra-chave.

Nota:

O seu usuário não pode ser alterado após a sua primeira matrícula.

Capítulo 8: Contacto

Se este manual não lhe aclarar as dúvidas, por favor, não hesite em chamar à nosso Suporte Técnico.

Help Desk-Suporte para a França

Telefone: 0820 02 03 03

Horário: Segunda - Sexta 9:00 - 19:00

0,12€ por minuto a partir da rede de telefone de linha terrestre

Help Desk-Suporte para a Itália

Telefone: 199 400 057

Horário: Segunda - Sexta 9:00 - 19:00

0,06€ por minuto a partir da rede de telefone de linha terrestre

Help Desk-Suporte para a Portugal

Telefone: 707 78 00 10

Horário: Segunda - Sexta 9:00 - 18:00

Help Desk-Suporte para a Espanha

Telefone: 902 30 45 45

Horário: Segunda - Sexta 9:00 - 19:00

* Taxas de chamada desde telemóvel ou de outros fornecedores podem variar