

Jak uzyskać wsparcie techniczne i założyć zgłoszenie RMA z Zyxel:

W celu sprawnego przebiegu procesu gwarancyjnego sugerujemy, by to Partner Zyxel składał zgłoszenia RMA w imieniu swoich klientów. Pozwoli to na bardziej precyzyjną identyfikację w naszym systemie i przypisanie odpowiedniego priorytetu sprawie.

Jak zakładamy zgłoszenie:

1. Wchodzimy na stronę <https://support.zyxel.eu/hc/pl>
2. Logujemy się tymi samymi danymi (@ i hasło), którego używamy do logowania się do Portalu Partnerów Zyxel. W waszym przypadku jest to:
3. Po zalogowaniu się do Portalu w lewym górnym rogu powinniście zobaczyć swój identyfikator klienta oraz poziom Partnerstwa (Prime/Platinum).
4. Identyfikator klienta będzie Wam potrzebny do kontaktu telefonicznego z naszym działem RMA.
5. Nasi inżynierowie są dostępni pod telefonem (221244433) w dni powszednie, w godzinach 9-17. By zostać przełączonym do jednego z inżynierów trzeba będzie podać wspomniany wyżej identyfikator.
6. Jeśli problem wymaga zgłoszenia w formie pisemnej przechodzimy na zakładkę „Skontaktuj się z nami” <https://support.zyxel.eu/hc/pl/requests/new> .
7. Wprowadzamy numer seryjny urządzenia, którego dotyczy zgłoszenie. Jeśli problem dotyczy oprogramowania np. VPN lub pakietu UTM to wpisujemy numer seryjny bramy, z którą chcemy się połączyć tunelem lub na której aktywny jest dany pakiet licencji.
8. Można utworzyć zgłoszenie również bez numeru seryjnego, np. w sytuacji, gdy numer jest nieczytelny albo klient chce zapytać o produkt, którego jeszcze nie kupił. Wystarczy kliknąć „check” bez wprowadzania niczego.
9. Wybieramy „Wsparcie” gdy mamy pytanie techniczne lub „RMA” gdy zgłoszenie dotyczy awarii urządzenia.
10. Wypełniając zgłoszenie RMA prosimy o korzystanie z adresu e-mail, którego używamy do logowania się w Portalu Partnerów Zyxel (.....) lub przynajmniej znajdującego się w tej samej domenie @.....
Adres podawany w zgłoszeniu jest to adres, pod który zostanie wysłane urządzenie zastępcze z naszego magazynu. Osoba kontaktowa – tzn. „Osoba kontaktowa klienta” i telefon „Numer wywołania pomocy zdalnej - Wprowadź numer telefonu, pod którym jesteś najlepiej osiągalny” powinny wskazywać na osobę i telefon odbierającego paczkę. To są dane które dostaje potem firma kurierska.
Dane osoby i telefon do kontaktu technicznego, z którą będzie mógł kontaktować się nasz dział RMA by omówić zgłoszenie, prosimy wprowadzić w polu z opisem problemu/treści zgłoszenia.

Wypełnienie formularza kontaktowego wg. powyższych wskazówek powinno nadać zgłoszeniu odpowiednio wysoki priorytet i zapewnić przeprocesowanie ew. wymiany urządzenia w trybie NDDS (wysyłka urządzenia zastępczego następnego dnia roboczego od przyjęcia zgłoszenia).

W razie ew. pytań lub wątpliwości proszę o kontakt.