

Instrukcja zgłaszania usterek w zakresie dostaw sprzętu komputerowego wraz z niezbędnym oprogramowaniem na potrzeby organów prowadzących szkoły i placówki oświatowe.

Acer TMP215-54

---

W celu zgłoszenia komputera do naprawy gwarancyjnej należy skontaktować się z serwisem Acer za pomocą:

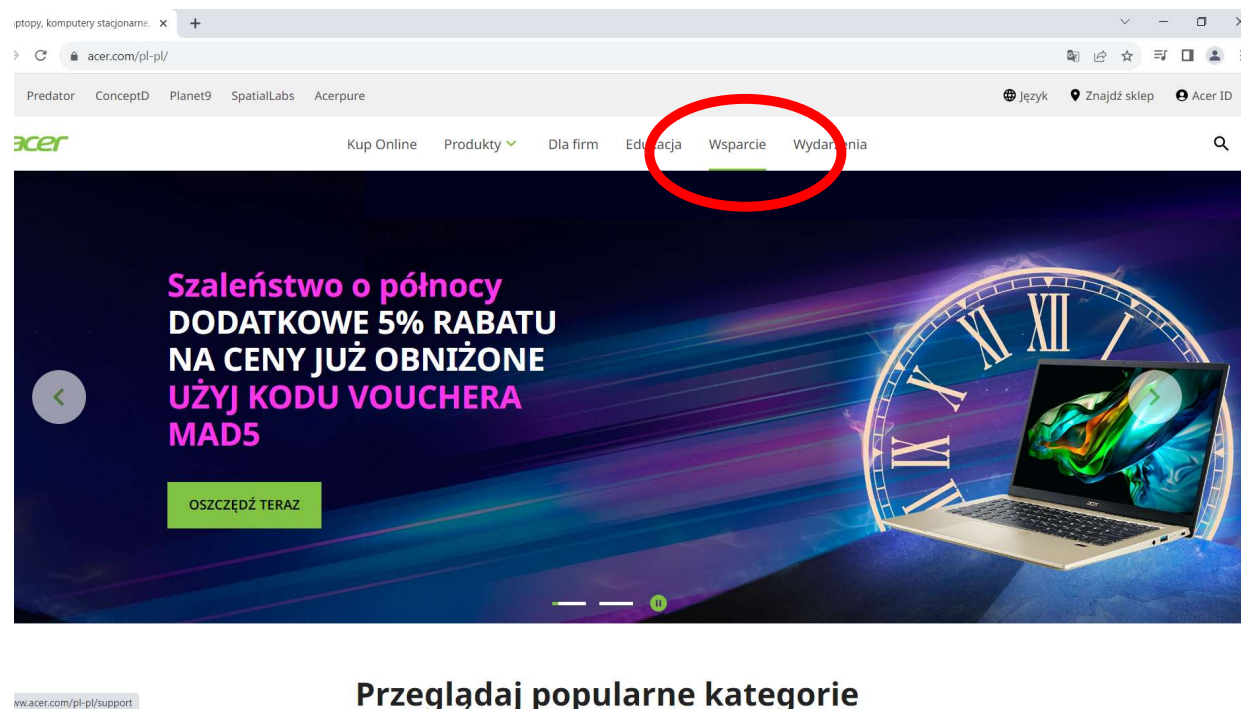
1. Formularza online, dostępnego na stronie [www.acer.pl](http://www.acer.pl) – instrukcja korzystania dostępna na kolejnych stronach.
2. Kontaktu poprzez infolinię serwisową Acer, pod numerem telefonu: 22 209 89 88

**!!! W celu jak najszybszego przeprocesowania zlecenie serwisowego, zaleca się stosowanie formularza zgłoszeniowego. !!!**

**Zaleca się zachowanie oryginalnego opakowania laptopa (pudełka), aby w przypadku konieczności wysłania sprzętu do serwisu za pomocą usługi door-to-door, nie uległ on przypadkowemu uszkodzeniu mechanicznemu w wyniku zastosowania nieoryginalnego opakowania. Uszkodzenia mechaniczne nie podlegają gwarancji producenta.**

Wybierz „Wsparcie”.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online

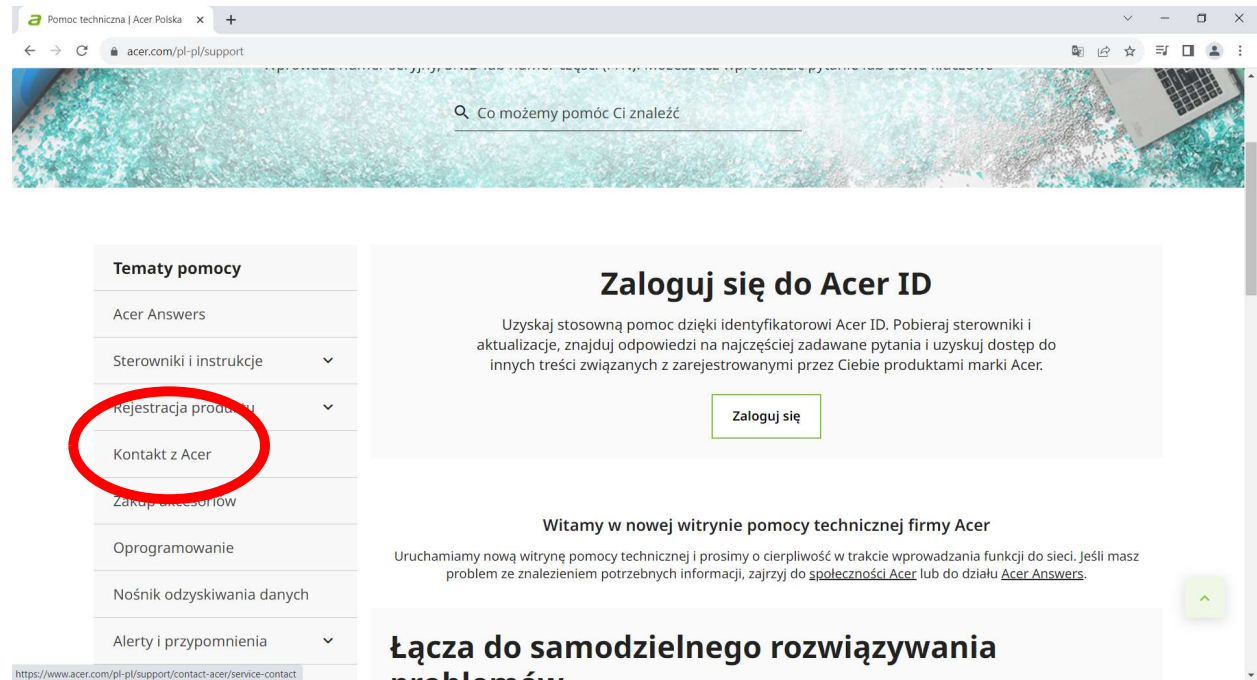


The screenshot shows the Acer website interface. The navigation menu at the top includes 'Predator', 'ConceptD', 'Planet9', 'SpatialLabs', and 'Acerpure'. Below this, there are links for 'Kup Online', 'Produkty', 'Dla firm', 'Edukacja', 'Wsparcie', and 'Wydarzenia'. The 'Wsparcie' link is highlighted with a red circle. The main content area features a promotional banner for a sale with the text: 'Szaleństwo o północy DODATKOWE 5% RABATU NA CENY JUŻ OBNIŻONE UŻYJ KODU VOUCHERA MAD5' and a green button labeled 'OSZCZĘDŹ TERAZ'. A laptop is shown on the right side of the banner. At the bottom left, there is a small link: 'w.acer.com/pl-pl/support'. Below the screenshot, the text 'Przełączaj popularne kategorie' is displayed.

Przełączaj popularne kategorie

Wybierz „Kontakt z Acer”.

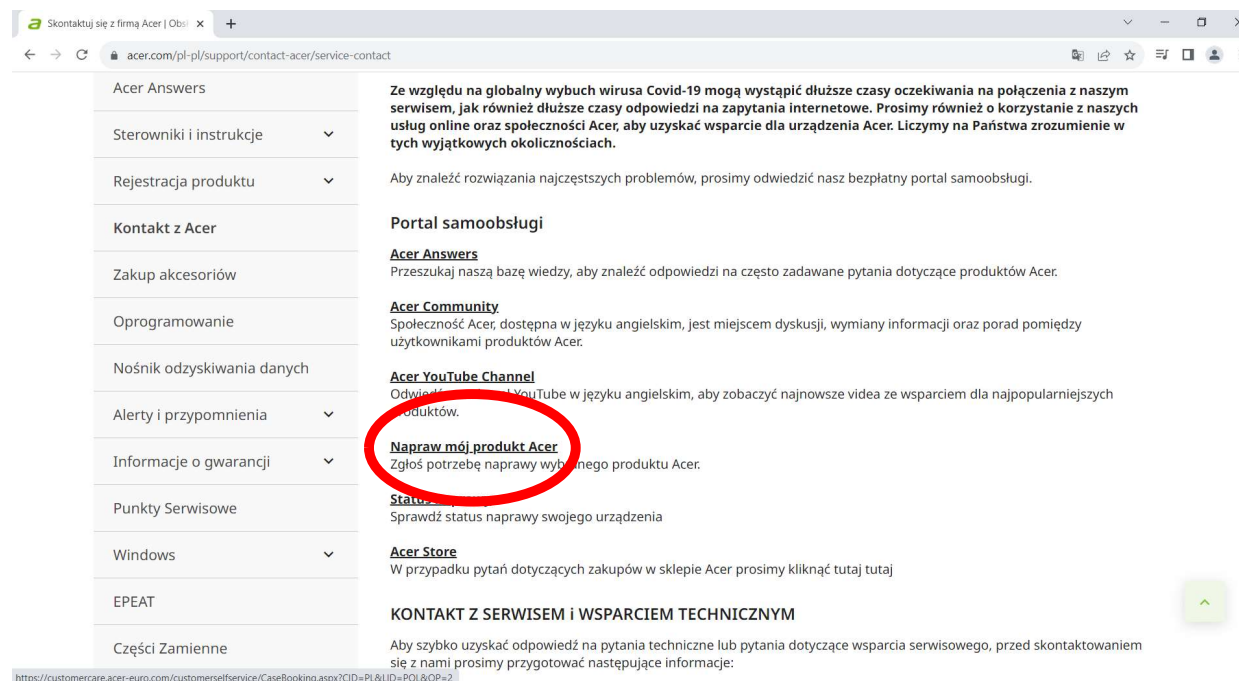
Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online



The screenshot shows the Acer support website interface. The browser address bar displays 'acer.com/pl-pl/support'. A search bar at the top contains the text 'Co możemy pomóc Ci znaleźć'. On the left side, there is a vertical menu titled 'Tematy pomocy' (Help Topics) with the following items: 'Acer Answers', 'Sterowniki i instrukcje', 'Rejestracja produktu', 'Kontakt z Acer', 'Zakup akcesoriów', 'Oprogramowanie', 'Nośnik odzyskiwania danych', and 'Alerty i przypomnienia'. The 'Kontakt z Acer' item is highlighted with a red circle. The main content area features a 'Zaloguj się do Acer ID' (Log in to Acer ID) section with a 'Zaloguj się' button. Below this is a 'Witamy w nowej witrynie pomocy technicznej firmy Acer' (Welcome to the new Acer technical support website) section. At the bottom, there is a section titled 'Łącz do samodzielnego rozwiązywania problemów' (Connect to independent problem solving).

Wybierz „Napraw mój produkt Acer”.

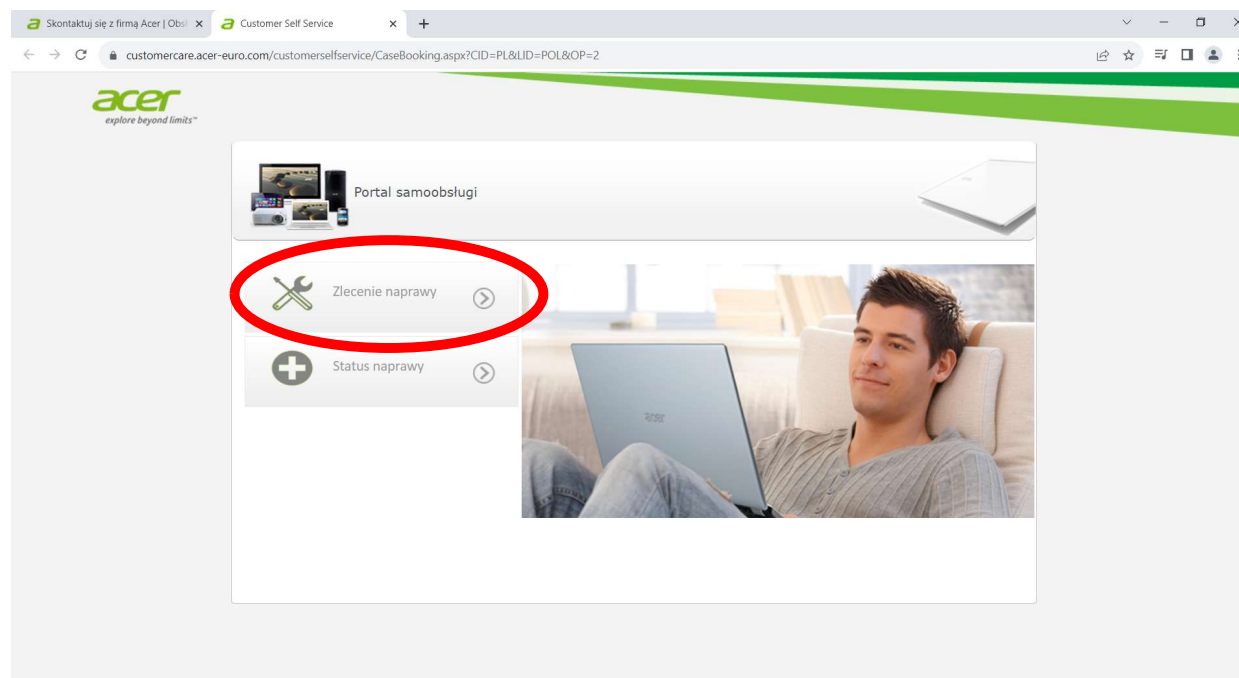
Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online



The screenshot shows the Acer support website interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Acer Answers', 'Sterowniki i instrukcje', 'Rejestracja produktu', 'Kontakt z Acer', 'Zakup akcesoriów', 'Oprogramowanie', 'Nośnik odzyskiwania danych', 'Alerty i przypomnienia', 'Informacje o gwarancji', 'Punkty Serwisowe', 'Windows', 'EPEAT', and 'Części Zamienne'. The main content area on the right contains several sections: a notice about COVID-19, a 'Portal samoobsługi' section with links to 'Acer Answers', 'Acer Community', and 'Acer YouTube Channel', and a section titled 'Napraw mój produkt Acer' which is circled in red. Below this is a 'Status' section and an 'Acer Store' section. At the bottom, there is a heading 'KONTAKT Z SERWISEM I WSPARCIEM TECHNICZNYM' and a note about providing information before contacting support. The URL at the bottom of the browser window is <https://customerare.acer-euro.com/customerservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&UID=POL&OP=2>.

Wybierz „Zlecenie serwisowe”.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online



Wybierz „Numer seryjny” z listy rozwijanej, oraz wpisz numer seryjny swojego komputera i kliknij „szukaj”.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online

Skontaktuj się z firmą Acer | Obraz x Customer Self Service x +

customerare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&LID=POL&OP=2

acer  
explore beyond limits™

Portal samoobsługi

Informacje na temat sprzętu

Wyszukiwanie sprzętu

Znajdź swój sprzęt Acer przy użyciu numeru seryjnego, SNID lub IMEI

Wstecz

Wyszukiwanie sprzętu

Opcja wyszukiwania

Numer seryjny

Wprowadź numer

Wyszukiwany tekst

Wprowadź numer seryjny

Szukaj

[Jak znaleźć numer seryjny lub SNID?](#)

[Automatyczne wykrywanie numeru seryjnego.](#)

W kolejnym kroku zobaczysz wprowadzone przez siebie dane, oraz datę zakupu. Jeśli wszystkie dane są poprawne, przejdź dalej i kliknij w zieloną strzałkę.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online

Skontaktuj się z firmą Acer | Obsługa klienta | Customer Self Service

customercare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&LID=POL&OP=2

acer  
explore beyond limits™

Portal samoobsługi

Strona główna

Informacje na temat sprzętu

SN	NXVWPEP0040360ADE72N00
Data zakupu	20/11/2020

Krok 1

Informacje na temat sprzętu

SNID	036044519223	Numer seryjny	NXVWPEP0040360ADE72N00
IMEI		Data zakupu	20/11/2020

Jeśli data zakupu nie zgadza się z powyższą datą, prosimy o zmianę daty i dołączenie kopii paragonu/ faktury w celu potwierdzenia daty zakupu.

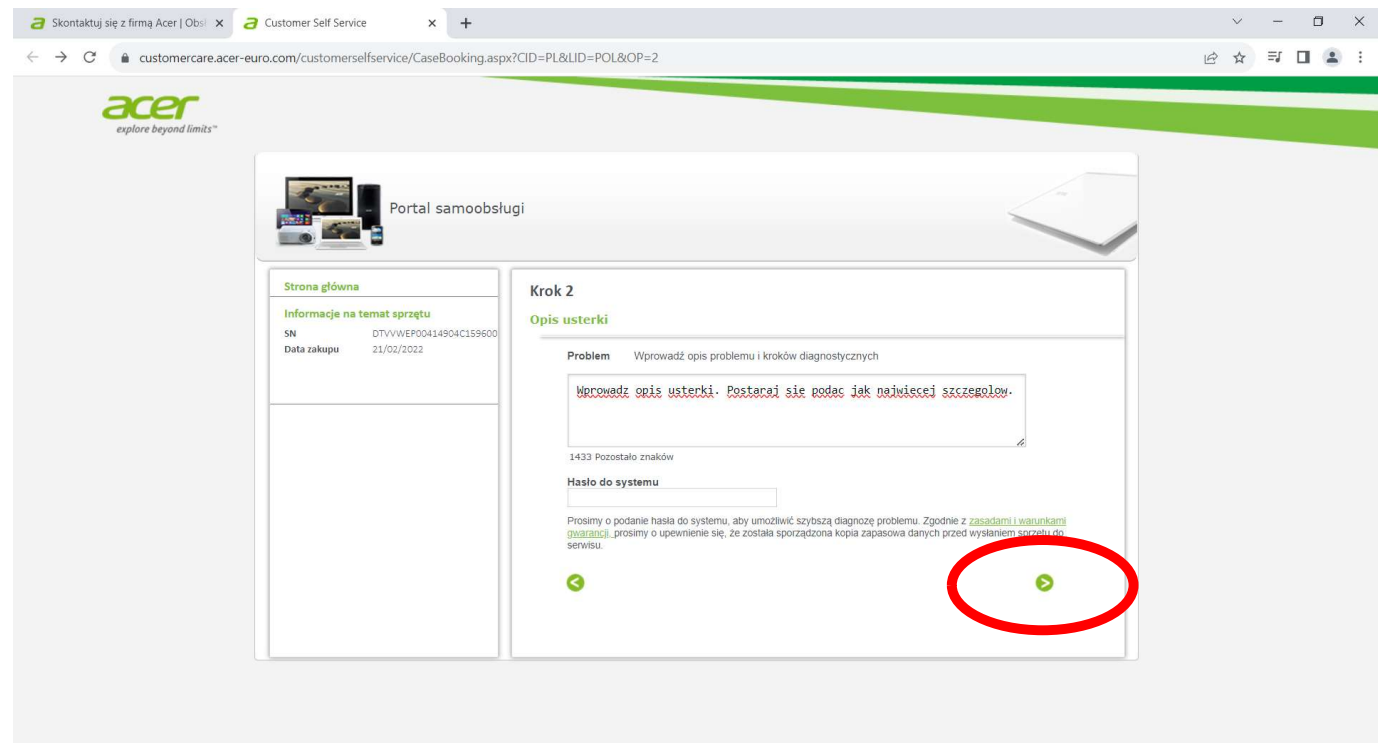
Choose File

➔



Opisz swoją usterkę, postaraj się aby informacje były jak najbardziej szczegółowe. Unikaj opisów ogólnikowych typu „nie działa”. Podaj hasło do systemu jeśli występuje. Następnie przejdź dalej klikając w zieloną strzałkę.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online



The screenshot shows the Acer Customer Self Service portal. The browser address bar displays the URL: [customercare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&LID=POL&OP=2](http://customercare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&LID=POL&OP=2). The page features the Acer logo and the slogan "explore beyond limits™". The main content area is titled "Portal samoobsługi" and is divided into two columns. The left column, labeled "Strona główna", contains "Informacje na temat sprzętu" with fields for "SN" (DTVWWEF00414904C159600) and "Data zakupu" (21/02/2022). The right column, labeled "Krok 2", is titled "Opis usterki" and contains a "Problem" section with the instruction "Wprowadź opis problemu i kroków diagnostycznych". Below this is a text input field with the placeholder text "Wprowadź opis usterki. Postaraj się podać jak najwięcej szczegółów." and a character count "1433 Pozostało znaków". There is also a "Hasło do systemu" field. At the bottom of the form, there is a green arrow pointing right, which is circled in red, indicating the next step in the process. A small disclaimer at the bottom of the form reads: "Prosimy o podanie hasła do systemu, aby umożliwić szybszą diagnozę problemu. Zgodnie z [zasadami i warunkami gwarancji](#), prosimy o upewnienie się, że została sporządzona kopia zapasowa danych przed wysłaniem sprzętu do serwisu."

Podaj swój adres e-mail oraz kod pocztowy i przejdź dalej.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online

The screenshot shows the Acer Customer Self Service portal. The browser address bar displays the URL: `customercare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&LID=POL&OP=2`. The page features the Acer logo and a navigation menu. The main content area is titled "Portal samoobsługi" and contains two columns. The left column, "Strona główna", includes "Informacje na temat sprzętu" (SN: DTVVWEPO0414904C159600, Data zakupu: 21/02/2022) and "Opis usterki" (Wada: problem techniczny, Problem: W sposób opisany w etapie 2). The right column, "Szczegóły rejestracji", contains a form with fields for "E-mail" (jan.nowak@poczta.pl) and "Kod pocztowy" (00999). A green arrow button is highlighted with a red circle, indicating the next step in the registration process.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online

Uzupełnij pozostałe dane. Dodatkowo zaznacz odpowiedni kwadrat definiujący czy jesteś konsumentem czy też użytkownikiem biznesowym. Potwierdź zapoznanie się z polityką prywatności i przejdź dalej.

Pole e-mail **nie może** zostać puste.

Podaj numer telefonu pod którym będziesz dostępny. Pod ten numer będzie dzwonił serwis.

Skontaktuj się z firmą Acer | Obsługa klienta | Customer Self Service

customercare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&LID=POL&OP=2

acer  
explore beyond limits™

Portal samoobsługi

Strona główna

Informacje na temat sprzętu

SN DT/V/WE/P00414904C1S9600  
Data zakupu 21/02/2022

Opis usterki

Wada problem techniczny  
Problem W sposób opisany w etapie 2

Krok 3

Dane adresowe

Imię Jan  
Nazwisko Nowak  
Język Polish  
Kraj Poland  
Ulica Komputerowa 1  
Ulica Address2  
Miasto Warszawa  
Kod pocztowy 00999  
Telefon 123456789  
E-mail jan.nowak@poczta.pl

Właściciel na własną odpowiedzialność deklaruje, że jest konsumentem zgodnie z przepisami prawnymi obowiązującymi w Unii Europejskiej

Właściciel na własną odpowiedzialność deklaruje, że jest użytkownikiem komercyjnym (sprzęt jest wykorzystywany przede wszystkim do celów zawodowych/komercyjnych)

Przesyłając zapytanie zgadzasz się z zasadami [polityki prywatności](#).

>

Potwierdź przeczytanie i zrozumienie instrukcji, przepis� kod z obrazka i przejdź dalej.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online

Skontaktuj się z firmą Acer | Obsługa klienta | Customer Self Service

customercare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=PL&LID=POL&OP=2

acer  
explore beyond limits™

Portal samoobsługi

**Strona główna**

**Informacje na temat sprzętu**

SN: NXV.MPEP0040360A0E72N00  
Data zakupu: 20/11/2020

**Opis usterki**

Wada: problem techniczny  
Problem: W sposób opisany w etapie 2

**Dane klientów**

Nazwisko: Grzegorz  
E-mail: grzegorz.sroka@acer.com  
Telefon komórkowy: 503687254

**Instrukcje**

**Krok 4**  
**Przed wysłaniem sprzętu do naprawy**

Prosimy o przeczytanie poniższych instrukcji i potwierdzenie poniżej

Prosimy o sporządzenie kopii zapasowej danych

Po otrzymaniu od nas potwierdzenia e-mailem, prosimy o umieszczenie numeru zlecenia na opakowaniu transportowym

Urządzenie najlepiej zapakować w oryginalne opakowanie ( jeżeli jest dostępne )

W przypadku naprawy pogwarancyjnej, przed przystąpieniem do naprawy otrzymają Państwo ofertę cenową

Prosimy załączyć kopię dowodu zakupu urządzenia

Prosimy o usunięcie wszelkich kart SIM/SD ze sprzętu

Potwierdzam, że przeczytałem/em i zrozumiałem/em instrukcje

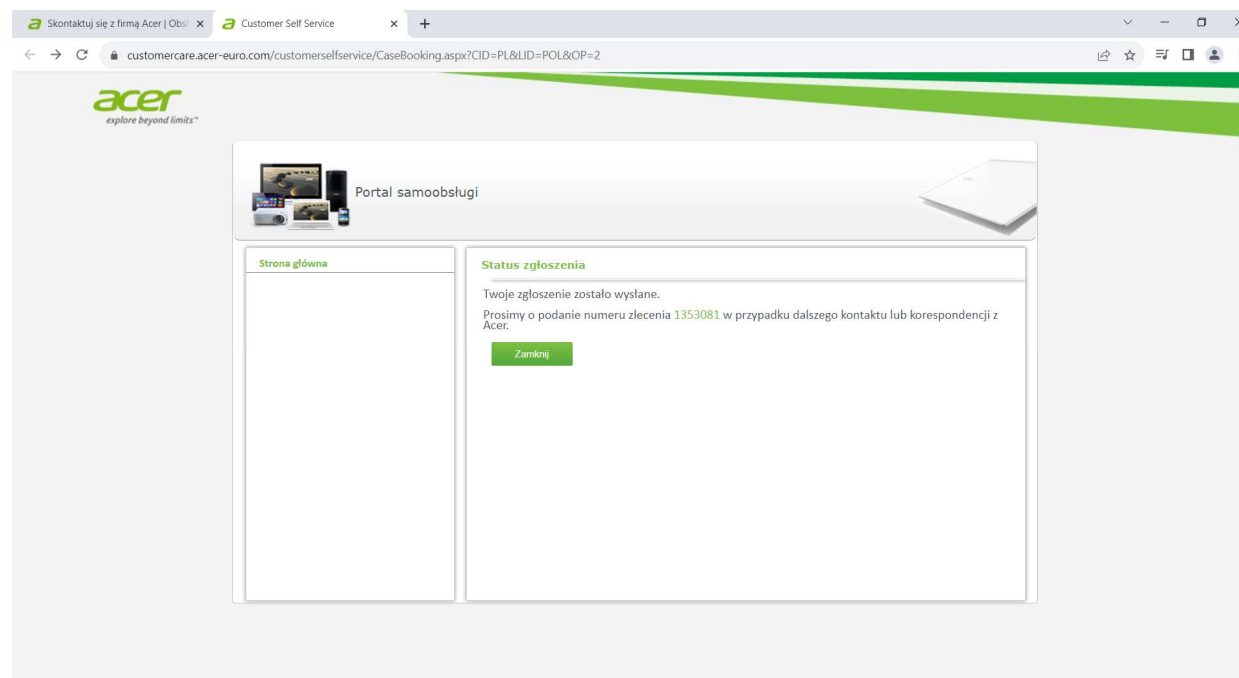
Zgadzam się na przesłanie moich danych adresowych do firm trzecich

efcf83

Wyślij

Twoje zgłoszenie zostało wysłane. Na adres e-mail otrzymasz potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
formularz  
online



# Zgłoszenie serwisowe – formularz online

Przykładowa treść przyjęcia zgłoszenia serwisowego.

Pod nr telefonu podany w formularzu będzie dzwonić osoba z serwisu celem ustalenia szczegółów naprawy.

Zlecenie naprawy Reference ID 1353081

 noreply.emea@aceremail.com  
To

 Translate message to: English |  Never translate from: Polish | [Translation preferences](#)

Szanowny Kliencie

Zgłoszenie zostało zarejestrowane. Odpowiedź zostanie przesłana niebawem.

W przypadku dodatkowych zapytań, prosimy o podanie numeru zgłoszenia ID 1353081

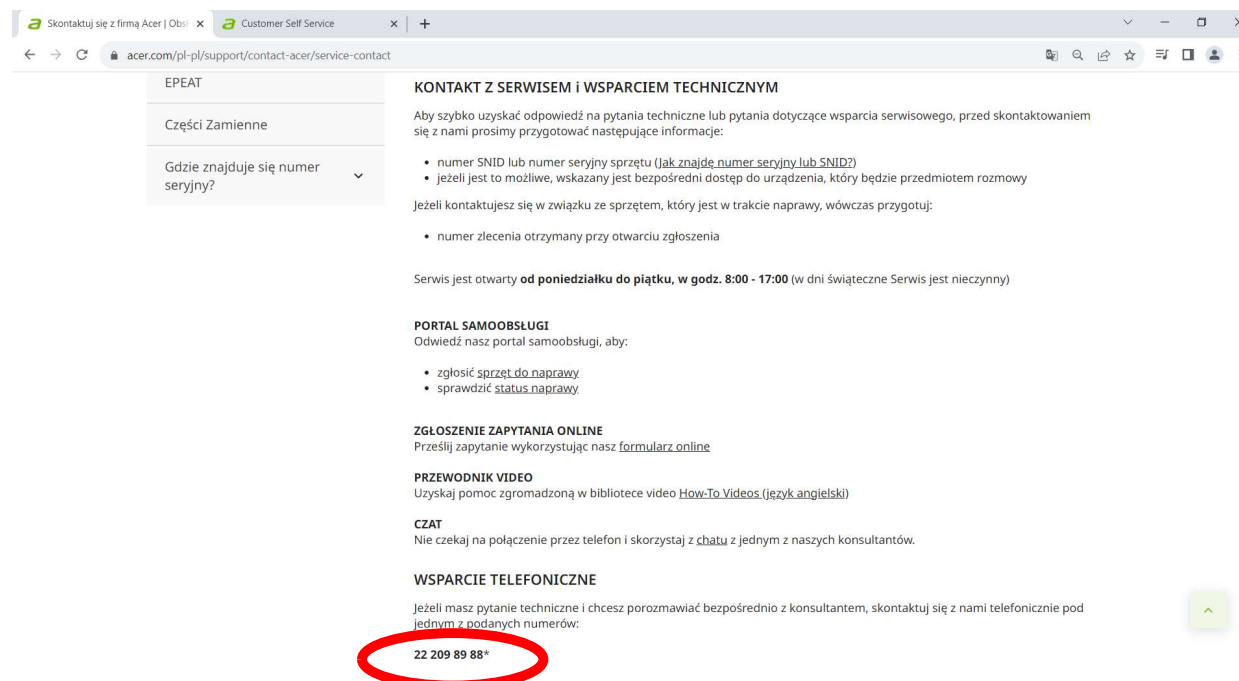
Z poważaniem,  
Biuro obsługi klienta Acer.



Mon 8/21/2023 9:40 AM

Jeśli chcesz skorzystać z infolinii, zastosuj się do poniższych informacji, które dostępne są również na stronie [www.acer.pl](http://www.acer.pl), w zakładce „Wsparcie”.

Zgłoszenie  
serwisowe –  
nr infolinii



The screenshot shows the Acer Customer Self Service website. The browser address bar displays "acer.com/pl-pl/support/contact-acer/service-contact". The page content includes a sidebar with a dropdown menu for "Gdzie znajduje się numer seryjny?". The main content area is titled "KONTAKT Z SERWISEM I WSPARCIEM TECHNICZNYM" and provides instructions for contacting support. A red circle highlights the phone number "22 209 89 88\*" under the "WSPARCIE TELEFONICZNE" section.

EPEAT

Części Zamienne

Gdzie znajduje się numer seryjny?

**KONTAKT Z SERWISEM I WSPARCIEM TECHNICZNYM**

Aby szybko uzyskać odpowiedź na pytania techniczne lub pytania dotyczące wsparcia serwisowego, przed skontaktowaniem się z nami prosimy przygotować następujące informacje:

- numer SNID lub numer seryjny sprzętu ([Jak znaleźć numer seryjny lub SNID?](#))
- jeżeli jest to możliwe, wskazany jest bezpośredni dostęp do urządzenia, który będzie przedmiotem rozmowy

Jeżeli kontaktujesz się w związku ze sprzętem, który jest w trakcie naprawy, wówczas przygotuj:

- numer zlecenia otrzymany przy otwarciu zgłoszenia

Serwis jest otwarty **od poniedziałku do piątku, w godz. 8:00 - 17:00** (w dni świąteczne Serwis jest nieczynny)

**PORTAL SAMOOBSŁUGI**  
Odwiedź nasz portal samoobsługi, aby:

- zgłosić [sprzęt do naprawy](#)
- sprawdzić [status naprawy](#)

**ZGŁOSZENIE ZAPYTANIA ONLINE**  
Prześlij zapytanie wykorzystując nasz [formularz online](#)

**PRZEWODNIK VIDEO**  
Uzyskaj pomoc zgromadzoną w bibliotece video [How-To Videos](#) (język angielski)

**CZAT**  
Nie czekaj na połączenie przez telefon i skorzystaj z [czatu](#) z jednym z naszych konsultantów.

**WSPARCIE TELEFONICZNE**  
Jeżeli masz pytanie techniczne i chcesz porozmawiać bezpośrednio z konsultantem, skontaktuj się z nami telefonicznie pod **jednym z podanych numerów:**

**22 209 89 88\***