

Obs³uga klienta - Spis treœci

Lotus, jako lider w oprogramowaniu komputerowym, rozumie twoje zapotrzebowanie na wysokiej jakości obs³ugê techniczn¹. Jest to przyczyna powstania naszej sieci informacji technicznej.

Wybierz jeden z odsy³aczy, aby dowiedzieæ siê o konkretnym typie obs³ugi:

[Automatyczna obs³uga klientów](#)

[Serwis informacyjny](#)

[Program pomocy dodatkowej](#)

[Obs³uga autorska](#)

[CompuServe](#)

Uwaga: Godziny obs³ugi nie obowi¹zuj¹ w dniach wolnych od pracy w firmie Lotus. Ceny, terminy ofert i inne informacje mog¹ siê zmieniaæ bez powiadomienia.

Dodatkowe informacje o obs³udze w Kanadzie i Ameryce po³udniowej wybierz jeden z odsy³aczy:

[Obs³uga klientów w Kanadzie](#)

[Obs³uga klientów w Ameryce Po³udniowej](#)

Aby otrzymaæ informacje o obs³udze w innych krajach, pytaj dostawcy oprogramowania.

Automatyczny serwis dla użytkowników

Lotus oferuje automatyczn¹ pomoc swoim klientom 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu dla użytkowników z telefonami wybieraj¹cymi numer tonowo (Touch-Tone) lub modemami. Serwis dotyczy po³¹czenia cię z automatycznymi bibliotekami dokumentów technicznych. Dla wszystkich produktów dostępny jest indeks udostępniaj¹cy następuj¹ce informacje:

Najczęściej zadawane pytania.

Biuletyny techniczne

Informacje o nowszych wersjach

Opisy i specyfikacje produktów

I inne

Z Indeksu możesz wybrać dokumenty, które chcesz dostać faksem.

Aby otrzymać indeks serwisowy, zadzwoń:

| Kraj | Numer telefonu |
|---------------------------|------------------------|
| Australia | +61 2 350 7793 |
| Austria | +49 (0)89 78 31 67 |
| Kanada (tylko Toronto) ** | (416) 364-7507 |
| Kanada ** | (800) 565-5331 |
| Dania | +46 8 752 3460 |
| Finlandia | +46 8 752 3460 |
| Francja *** | +33 (0)130 12 55 45 |
| Niemcy | +49 (0)89 78 31 67 |
| Holandia *** | +33 (0)130 12 55 45 |
| Irlandia | +44 (0) 784 445 718 |
| W ³ och *** | +33 (0)130 12 55 45 |
| Norwegia | +46 8 752 3460 |
| Hiszpania *** | +33 (0)130 12 55 45 |
| Szwecja | +46 8 752 3460 |
| Szwajcaria | +49 (0)89 78 31 67 |
| Zjednoczone Królestwo | +44 (0) 784 445 718 |

*Touch-tone jest zarejestrowanym znakiem handlowym AT&T Co.

** Opcje dostępne po angielsku i francusku.

*** Opcje dostępne po angielsku, francusku, Hiszpańsku, w³osku i Holendersku.

Patrz również:

Obs³uga klientów Lotusa - Spis treœci

Serwis informacyjny

Stosując biuletyny informacyjne możesz otrzymać informacje techniczne, sterowniki, programy demonstracyjne, szablony i inne elementy dostępne w bibliotece Lotusa. Aby mieć do nich dostęp musisz mieć komputer PC z oprogramowaniem emulacji terminala i modem. Serwis jest czynny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (z wyjątkiem czasu potrzebnego na konserwację).

Wezwij odpowiedni numer:

| Kraj | Szybkość | Numer telefonu |
|--------------------------|-----------------|---|
| Kanada | 14,400 | (416) 364-4941 |
| Francja | 14,400 | +33 (0)130 12 55 45 |
| Niemcy | 14,400 | +49 (0)89 78 50 91 12 |
| Holandia | 14,400 | +31 20 600 4666 |
| Włochy | 14,400 | +39 2 89 53 4111 |
| Singapur | 14,400 | +65 2441252 |
| Hiszpania | 9,600 2,400 | +34 3 410 8840 |
| Szwecja | 14,400 | +46 8 750 8370 |
| Tajwan | 9,600 | +886 27 14 8578 (tylko po chińsku) |
| Zjednoczone Królestwo | 14,400 | +44 (0) 784 445600 |

Możesz stosować terminal zgodny z VT-100 lub ANSI.

Musisz ustawić: Parity = N, Length = 8, Stopbits = 1 lub (ANSI, N, 8, 1).

Patrz również:

[Obsługa klientów Lotusa - Spis treści](#)

[Obsługa klientów w Kanadzie](#)

Program obsługi dodatkowej

Lotus udostępnia bezpośredni dostęp telefoniczny do swoich specjalistów. Dodatkowe informacje o tych usługach zostaną ci dostarczone jako potwierdzenie otrzymania karty rejestracyjnej. Jeżeli jesteś użytkownikiem z Kanady, to informacje te są zawarte w Customer Support Guide.

Aby jak najlepiej cię obsłużyć, specjaliści będą potrzebowali kilku informacji. Przed zatelefonowaniem proszę wykonać następujące czynności:

• Być przy swoim komputerze

• Mieć przy sobie Support ID (identyfikator serwisowy).

• Utwórz kopie swoich plików.

• Jeżeli napotkasz problem, to opisz na kartce czynności, które wykonasz przed jego wystąpieniem.

• Zapisz dokładnie tekst komunikatu o błędzie, który pojawi się na ekranie.

• Być gotowy dokładnie opisać swój problem.

• Jeżeli problem dotyczy drukowania, a drukarka pracuje, to miej przy sobie kilka przykładowych wydruków.

Patrz również:

[Obsługa autorska](#)

[Obsługa klientów Lotus - Spis treści](#)

Obs³uga autorska Lotusa

Program obs³ugi autorskiej daje ci dostêp do naszych specjalistów. Aby mieæ do niego dostêp musisz mieæ unikalny numer Lotus Support ID / Warranty Number, który jest zawarty w twoim pakiecie.

Obs³uga ta (zwykle 90 dni) jest dostêpna dla standardowych produktów biurowych. Twoje cz³onkostwo rozpoczyna siê od twojego pierwszego telefonu. Serwis ten pomo¿e ci w pocz¹tkowej fazie instalacji i stosowania programu. Po zakoñczeniu opieki autorskiej bêdziesz móg³ wykupiæ dowoln¹ inn¹ obs³ugê oferowan¹ przez Lotusa.

Uwaga: Obs³uga autorska (dla bezpoœredniego u¿ytkownika programu) obejmuje dostêp do naszych specjalistów. Nie jest przeznaczona dla osób oferuj¹cych pomoc innym. Równie¿ nie jest przeznaczona dla u¿ytkowników reprezentuj¹cych wielu u¿ytkowników. Lotus w tej obs³udze nie gwarantuje pomocy w tworzeniu twoich w³asn¹ch aplikacji. Obs³uga autorska nie jest przeznaczona dla osób bior¹cych udzia³ w programie Passport. Wiêcej informacji znajdziesz w Ograniczeniach gwarancyjnych w Umowie licencyjnej.

Aby skorzystaæ z obs³ugi autorskiej, dzwoñ:

| Kraj | Numer telefonu | Godziny |
|-------------|-----------------------------|---|
| Austria | +49 (0)89 74 85 55 33 | 09:00- 17:00 Pon- Czw 09:00- 15:00 Pt |
| Belgia | +32 2 718 0970 | 10:00- 17:00 Pon- Pt. |
| Kanada | (416) 364- 5838 | 08:30- 20:00 Pon- Pt. (Czas wschodni) |
| Francja | +33 1 30 12 55 00 | 10:00- 17:00 Pon- Pt. |
| Niemcy | +49 (0)89 74 85 55 11 | 09:00- 17:00 Pon- Czw 09:00- 15:00 Pt |
| Holandia | +31 20 600 1119 | 10:00- 1700 Pon- Pt |
| Irlandia | + 353 1 704 6980 | 0900-1700 Pon-pt |
| W³ochy | +39 2 89 50 2397 | 10:00- 17:00 Pon- Pt |
| Singapur | FAX: +65 243 1790 | (Po angielsku i chiñsku) |
| Hiszpania | +34 3 430 | 10:00- |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | 7236 | 17:00 Pon- Pt |
| Zjednoczo- ne Królestwo | +44 (0)784 44 58 35 | 0900-1700 Pon-Pt |
| Szwajcaria | +41 (0)1 870 10 10 (Po francusku) +41 (0)1 870 10 11 (Po niemiecku) | 09:00- 17:00 Pon- Czw |
| Szwecja | 020 31 94 73 | 0900-1700 Pon-Pt |
| Norwegia | 800 10 137 | 0900-1700 Pon-Pt |
| Dania | 8001 8872 | 0900-1700 Pon-Pt |
| Finlandia | 9800 14 606 | 0900-1700 Pon-Pt |
| Australia | +61 2 350 7711 | 0900-1700 Pon-Czw 09:30- 17:00 Pt |
| Singapur | 1 800 444 9356 +65 444 0010 | 09:00- 17:00 Pon- Pt |
| Indonezja | 00 800 65 6604 | 09:00- 17:00 Pon- Pt |
| Malezja | 800 1106 | 09:00- 17:00 Pon- Pt |
| Hong Kong | 800 3367 | 09:00- 17:00 Pon- Pt |
| Filipiny | 102 71 800 650 7304 | 09:00- 17:00 Pon- Pt |
| Tajwan | +886 27 14 8500 | 08:30- 18:00 Pon- Pt |
| Korea | +82 25 54 4027 | 09:00- 17:00 Pon- Pt |

W Ameryce po³udniowej zadzwoń po informacje o obs³udze:

| Kraj | Numer telefonu |
|-----------------------|---|
| Argentyna | +54 14 48 6111 |
| Brazylia | +55 (11) 530 7600 |
| Chile i kraje SOLA | +56 23 31 0140 |
| Meksyk | +52 56 31 2061 |
| Wenezuela | +58 29 11 653 +58 29 23 242 +58 29 25 077 |

O Informacje o obs³udze w innych krajach pytaj dostarczyciela pakietu.

Patrz r³ownie¿:

[Program pomocy dodatkowej](#)

[Obs³uga klient³w Lotusa - Spis treœci](#)

CompuServe

Na CompuServe istnieje Lotus Forum zawierający informacje o produktach Lotus.

Po prostu wprowadź GO Lotus na dowolny znak ! lub GO LOTGER po obs³ugê w jêzyku niemieckim.

Jako klient Lotus możesz otrzymać próbne członkostwo po skontaktowaniu się z obs³ug¹ CompuServe.

Obs³uga taka jest również dostępna po francusku przez Minitel po wybraniu 3616 LOTUSTEL.

Patrz również:

[Automatyczna obs³uga klientów](#)

[Obs³uga klientów Lotus - Spis treści](#)

Obs³uga klienta w Kanadzie

Informacje o obs³udze w Kanadzie znajdziesz w Customer Support Guide.

| Numer telefonu | Godziny (wy³iczaj ¹c Dni wolne w firmie) |
|-----------------------|---|
| (800) GO LOTUS | Pon-Pt. |
| (800) 465-6887 | 9:00 a.m. - 6:00 p.m. (Czas wschodni) |

Lotus oferuje równie¿ obs³ugê techniczn¹ dla g³uchych przez terminale TDD (Telecommunications Device for the Deaf).

| Numer telefonu | Godziny (wy³iczaj ¹c Dni wolne w firmie) |
|-----------------------|--|
| (800) 563-1109 | Pon-Pt. 8:30 a.m. - 8:00 p.m. (Czas wschodni) |

Patrz równie¿:

[Automatyczna obs³uga klientów](#)

[Obs³uga autorska](#)

[Obs³uga klientów Lotusa - Spis treœci](#)

Obs³uga w Ameryce Po³udniowej

Informacje na temat obs³ugi w Ameryce Po³udniowej mo¿esz uzyskaæ pod numerami:

| Kraj | Numer telefonu | Numer faksu |
|--------------------|--|--------------------|
| Argentyna | 54-1-448-6111 | 54-1-311-3438 |
| Brazylia | 55-11-530-7600 | 55-21-512-4421 |
| Chile i kraje SOLA | 56-2-331-0140 | 56-2-232-5199 |
| Meksyk | 52-5-631-2061 | 525-631-1724 |
| Wenezuela | 58-2-91-1653 58-2-92-3242 58-2-92-5077 | 58-2-91-1581 |

Patrz równie¿:

[Obs³uga klientów Lotusa - Spis treœci](#)

