

Az a 1.6.080 –as firmware update telepítésével bizony nekem is kb 50m –re csökkent a DJI Phantom 3 Standard gépem hatótávolsága. Úgy döntöttem a garanciával a hivatalos support -hoz fordulok, és a DJI support készségesen, garanciálisan javította a gépem. Alább olvasható a teljes története a support -al való kapcsolatfelvételtől a gép, a szerviztől való visszaküldéséig.

Első lépésben a supportal vettem fel a kapcsolatot amit a következő oldalon lehet megtenni:

<http://www.dji.com/support>

Az oldal alján a lehetőségek közül én az E-mail lehetőséget választottam.



EMAIL



ONLINE SUPPORT



TEL



FORUM

Itt természetesen meg kell adni az adatainkat és le kell írni a problémát. Az esetet én a következőképpen foglaltam össze:

*„Dear Sir / Madam, I have purchued a DJI Phantom 3 Standard drone not a month ago, and i had 2 firmware updates since then. The first was 1.5.070, and after the update the drone worked, but with kind of a shortened range. It loses signal on a wide open area after 150-200m of flying. Then i have updated to the latest firmware 1.6.080 and now i almost complately unable to use my drone. It loses the video signal after 10 meters, and the radio singnal near 50 meters of flying. Could you please provide some information about if this problem is common right now and will be fixed in the next firmware, or i should turn back to my dealer with the guarantee? Many Thanks, Barta Jenő”*

Erre rövidesen érkezett válasz, még aznap pár óra elteltével:

Dear Barta,

Thank you for Contacting the **DJI technical support**.

We are sorry to hear about this range problem. Would you be so kind to follow the below steps in order to fully investigate the cause of this range issue:

- Please check the connection between your remote and aircraft and re-link if needed.
- Make sure both Aircraft and remote firmware are fully up to date.
- Please fly in an open area without buildings and electric wires.

If all the above does not solve this issue please see the below:

- Please make a flight in a wide open area without buildings or electric wires. Upload this flight records to the cloud and mark the corresponding one with the star. Then please provide us with the Loggin information of your **DJI** account. We will be able to look into your flight and handle your case accordingly.

Kind Regards,

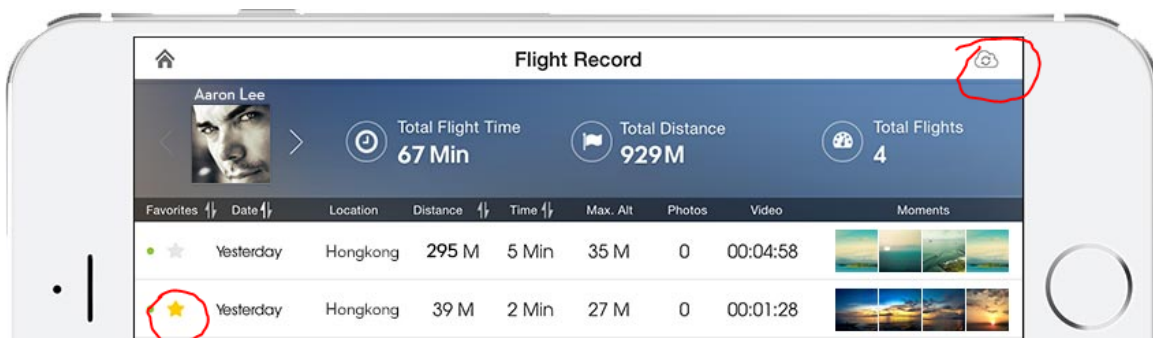
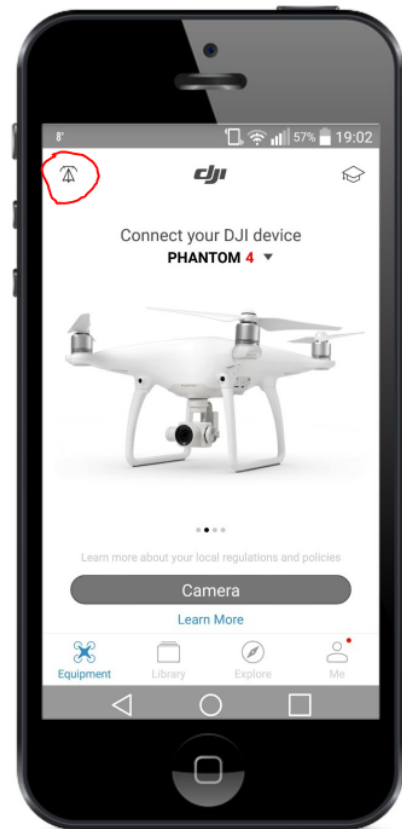
**DJI Support EU**  
Stefan

Ebben az üzenetben a következő utasításokat kaptam:

- RC és a gép kapcsolatának ellenőrzése, relinkelés
- Ellenőrizsem hogy teljesen frissek e a firmware-k
- Repüljek olyan helyen ahol nincsenek épületek és elektromos vezetékek
- Ha ez sem működik, ismét repüljek egy nyitott épületektől és vezetékektől mentes területen, a problémás repülések Flight Record – jait szinkronizáljam a felhővel és csillagozzam meg ezeket, majd adjam meg az accountom adatait hogy meg tudják ezeket tekinteni.

Az app főoldalán a bal felső sarokban lévő gombbal lehet elérni a flight recordokat.

A csillagozás és szinkronizálást a következő kép mutatja.



Amellett hogy megtettem amit a support kért nem változott a helyzet, így jó pár repülési adatot megjelöltem és szinkronizáltam a felhővel. Ezután írtam egy válaszlevelet:

Dear Stefan,

I have checked the connection between the RC and the Drone and even relinked it but the proble still exists.

I was out on a test flight today, and uploaded all my flight records to the cloud for you to check (there will be a lot).

I have marked some with stars, but some explanation for the marking:

- 2016.05.21 flights are the tests those i have made today (Location Budapest). Unfortunately i not even touchet the right stick just ascended and near 30m the FPV and the telemetry just off. I had control on the drone but no video feedback and telemetry at all. :(

- 2016.05.16 flights (Location Budaörsi) The first flights after i have done the firmware update to 1.6.080. You could see i cannot even fly 10 meters away.

I would to share 2 more flights just in case, these ones happened before the firmware update. Everything worked as it should.

- 2016.05.08 (Location Monori)

- 2016.04.30 (Location Monori)

The flight routes are kind of a broken as you could see. The position is jumping because of the signal loss and signal back. I was always able to bring back and land the aircraft (as i cannot leave the eyesight with 50m range).

My account details:

email: [REDACTED]

pass: [REDACTED]

Many Thanks,

Barta Jenő

Amint látható igyekeztem a Flight Log adatokhoz egy kis segítséget írni, ezt csak azért tettem, hogy megkönnyítsem a dolgukat esetlegesen.

Ezután nem sokára (2 nap múlva) érkezett a válasz:

Dear Customer,

Thank you for contacting **DJI Support**.

We are sorry to hear about the issue with your **DJI Product**. We would like to apply your product diagnosis and repair service.

To do that we ask you to fill in the form and send it back to us, in the original .Docx format. When we receive it we will reply back to you with the updated form containing your RMA Tracking number and further instructions.

Thank you for choosing **DJI**.

Best regards,

**DJI Support EU**

To check your repair

status:

<http://www.dji.com/support/repair-trace?www=v1>

Attachment(s)

[RMA DJI Global Technical Support Form.docx](#)

Az üzenetben az áll, hogy felajánlanak egy diagnózis és javítás szolgáltatást. A folyamat megkezdéséhez töltsen ki a formanyomtatványukat.

A formanyomtatvány:



## Global Technical Support Form

Red Info is Required.

### Customer Information

Company/ Name		Case / RMA No.:	
Shipping Address			
Phone number		Country	
Email Address			

### Product Information

Model type of DJI product						
Return Parts			3	4	5	6
SN						
Purchase Channel	Delivery Date		Order No.			
DJI Care	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		Issue Date			
VAT-Number (if available)						

Service information  Repair  Exchange  Return to Home Failure  Refund (DJI Online store only)

DJI Account	<i>Email address</i>	Sync Flight record	<input type="checkbox"/> Yes
Troubleshooting Date	<i>www/mm/dd</i>	Accurate Time	
Description of troubleshooting & Emergency recovery attempts:			

※You can track repairing status at the following address: <http://www.dji.com/support/repair-trace>

1 If you need to return or exchange your DJI product or it failed returning to home, please contact DJI technical

Kitöltési segédlet:

- **Company/name:** Név
- **Shipping Address:** Cím, de nagyon fontos hogy olyat adjunk meg amit könnyen megtalál futár és érdemes „angolosítani” (Petőfi Sándor utca, vagy u. helyett Petőfi Sándor Street / em. vagy emelet helyett, floor például) kicsit a címet. Nálam vissza kérdeztek a címre nem is egyszer mert nem értették. Akinek van lehetősége adja meg a munkahelye címét, hogy esetlegesen referálhasson a cég nevére.
- **Phone number:** Telefonszám, igazából egyszer sem hívtak, de megadása kötelező.
- **Country:** Ország -> Hungary
- **Email Address:** Email címed.
- **Model Type of DJI product:** Nálam DJI Phantom 3 Standard volt, de amid van.
- **Return Parts:** Igen fontos rész rá is kellett kérdezniem a supportnál ezzel mi a helyzet. Az első blokkba írd Aircraft, a másodikba RC.

Jelveztésnél csak a távirányítót kell visszaküldeni és magát a gépet **SD kártya, propellerek, és akkumulátor nélkül**. Amennyiben más hibával kapcsolatban indítod el a folyamatot erre rá kell kérdezni mert nem egyértelmű és le sem írják.

- **SN:** A géped széria száma. A dobozon van rajta a következő formátumban -> Craft S/N: P5AJDCxxxxxxxx
- **DJI Care:** Én nem vásároltam DJI Care lehetőséget ezért ->

DJI Care	<input type="checkbox"/> Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
----------	------------------------------	--
- **VAT-Number:** Csak cégek esetén kell megadni, ezért én csak egy „ - „ jelet tettem.
- **Description of troubleshooting & Emergency recovery attempts:** Jelveztetéses probléma esetén csak ennyi: „Signal Loss”

A kitöltött formanyomtatványt egy válaszlevélben küldtem vissza:

Dear Sir / Madam,

You Could find the filled form attached.

Please Inform me what is the next step when it is available.

Many Thanks,

Barta Jenő

A válasz másnap korán meg is érkezett:

Dear Customer,

Your Case / RMA No.: [REDACTED]

We will provide a pick up service as soon as possible.

Please enclose the attached form together with the receipt/ invoice for warranty services. We also request that you write the serial number on the invoice for shipping purposes. This is very important.

NON EU countries ( Norway, Switzerland ) – customer will need to add Invoices with products back to us , please write or remark on invoices the sentence " DEFECT UNIT – NO COMMERCIAL VALUE"

NOTES:

- Do not ship non DJI products
- Ship the product with the completed DJI Global Technical Support Form; Mark with the words 'RMA' on the outside of the package
- Only send your shipment by tracked courier services such as FedEx, DHL, EMS, SF Express, or other similar providers. Standard mail and collection-on-delivery are not accepted
- For repair status updates or other inquiries, please contact us via phone or email and be prepared to provide your tracking number
- We will inform you of any repair costs after we complete a full diagnostics report for the unit
- Repairs, shipping, and customs clearance may take more time than expected
- Carefully read our Warranty Policy at: <http://www.dji.com/service>
- If you request not to proceed with these repair services, you will be liable for payment of return delivery of your product(s), as well as possible the cost of diagnosis.
- To check your repair status: <http://www.dji.com/support/repair-trace>

Thank you for choosing DJI.

Best regards,

A válasz összefoglalva, hogy hamarosan futár szolgáltatást fognak nyújtani egy szolgáltató által. Megkérnek rá hogy nyomtassuk ki a formot és azzal a számlával amit kaptunk vásárláskor mellékeljük a csomaghoz. Van itt egy rész amit a mai napig nem értek: „We also request that you write the serial number on the invoice for shipping purposes. This is very important.” Nem igazán értem miért kellene ráírni a számlára a széria számot, de megtettem (gép széria számát a vásárláskor kapott számlára).

Ezek után a következő üzenetet kaptam:

Dear Sir/Madam,

At the end of the day, between 04:00/5:00 P.M, (time zone GMT+1) you will receive your UPS return label, this will cover the shipping costs for you. This ticket will be send to you by E-mail.


- 1) After receiving your UPS label, click on *retrieve label* and print the page.
- 2) You can bring it to a local post deposit.
- 3) You can call UPS to make an appointment for the pickup.

If you do not receive the ticket by then, PLEASE contact us.

Best regards,

DJI Support EU

Ez az üzenet annyit jelent, hogy kapok egy UPS címkét, ami így is történt. A címkének a lényege az, hogy a szállító levél létre lett hozva, de neked kell igényelni a csomag felvételét. A következő későbbiekben beérkező üzenetek segítettek ebben:



To read this message in [English, click here](#).

\*\*\*Ne válaszoljon erre az e-mailre. A UPS és DJI Europe nem fogja megkapni a válaszüzenetet.

Ez az üzenet arra figyelmezteti, hogy DJI Europe feldolgozta ezt a UPS Returns kérelmet. A fuvarlevél elkészült, és úton van a csomagfelvétel helyére.

**Szállítmány adatai**

---

Áru leírása: Electronic toy  
Csomagok száma: 1  
Súly: 4,0 KGS  
Számlaszám: Case Nr.: [REDACTED]  
Rendelési szám: RMA

**UPS visszaküldési címke:**

---

Fuvarlevélszám: [REDACTED]  
UPS Szolgáltatás: Standard  
Visszaküldési szolgáltatás: UPS Returns, Electronic Return Label

Felvétel a következőtől: [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
HU

Visszaküldés a következő részére:  
Max  
DJI Europe  
Bijldorp-oost 6  
Barendrecht  
2992LA  
NL

[Kattintson ide a szállítmány nyomon követéséhez.](#)

Vagy látogassa meg a(z) [http://www.ups.com/WebTracking/track?loc=hu\\_HU](http://www.ups.com/WebTracking/track?loc=hu_HU) webhelyet.



To read this message in [English, click here](#).

#### UPS Returns Címke kézbesítése

Ez az üzenet arról értesíti Önt, hogy a UPS egyik ügyfele elektronikus fuvarlevelet küldött Önnek.

Kinyomtatás után hozzácsatolhatja a címkét kimenő szállítmányához vagy elküldheti a címzettnek. A címke 30 napig lesz érvényes.

Megjegyzés: Az alábbi fuvarlevél letöltésekor a UPS Returns fuvarlevél mellett a kereskedelmi számlát is letöltheti, ha az eredeti feladó készítette ilyet.

[Nézze meg a UPS Returns dokumentációs előírásokat](#)

[Szállítási címkéje visszakeresése](#)

[Csomagfelvétel igénylése.](#)

[Nyugta.](#)

[A legközelebbi központ megkeresése.](#)

[További információk a szállítmányának visszaküldéséről.](#)



A teendő csupán annyi, hogy a „Szállítási címke visszakérése” gombra kattintva kinyomtatjuk a UPS címkét, majd a „Csomagfelvétel igénylése” gombra kattintunk és kitöltjük a csomagfelvételi kérelmet:

<b>1 Szállítási fuvarlevéllel kapcsolatos kérdések</b>
Vannak előre kinyomtatott <a href="#">UPS szállítói fuvarlevelei?</a> <input type="checkbox"/> a szállítmányához? ♦
<input checked="" type="radio"/> Igen
<input type="radio"/> Nem


<b>2 Csomagfelvételi információk és telephely</b>
<b>UPS számlainformációk</b>
UPS ügyfélkód: <input type="text"/>
<b>Csomagfelvételi cím:</b>
Vállalat vagy név: <input type="text"/> ♦
Kapcsolattartó neve: <input type="text"/>
Közterület neve, házszám: <input type="text"/> ♦
Lakás / szobaszám: <input type="text"/>
Emelet: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Lakóhelyi cím
Ország: Magyarország
Város: <input type="text"/> ♦
Egyéb címinformációk: <input type="text"/>
Irányítószám: <input type="text"/> ♦
Telefon: <input type="text"/> ♦
Mellék: <input type="text"/>

<b>3 Szolgáltatási és csomaginformációk</b>
Válassza ki a csomagok számát a csomagfelvételében, valamint a UPS fuvarleveleken jelzett UPS szolgáltatásokat.
A csomagfelvételében szereplő csomag(ok) <input type="text" value="1"/> ▼
A csomagfelvétel összsúlya: <input type="text"/> kg ♦
A csomagfelvételében szereplő UPS szolgáltatások:
<a href="#">▶ UPS Belföldi szolgáltatások</a>
<a href="#">▶ UPS Nemzetközi szolgáltatások</a>
Tartalmazza-e a csomagfelvétele: 32 kg-nál nagyobb súlyú tételek?
<input type="radio"/> Igen
<input checked="" type="radio"/> Nem

<b>4 Csomagfelvétel dátuma és időpontja</b>
Csomagfelvétel dátuma: <input type="text" value="2016. június 11., szombat"/> ▼
Legkorábbi csomagfelvétel időpontja: <input type="checkbox"/> ♦
<input type="text" value="8"/> : <input type="text" value="00"/> <input checked="" type="radio"/> DE <input type="radio"/> DU
Legkésőbbi csomagfelvétel időpontja: <input type="checkbox"/> ♦
<input type="text" value="5"/> : <input type="text" value="00"/> <input type="radio"/> DE <input checked="" type="radio"/> DU
További csomagfelvételi adatok
Előnyben részesített csomagfelvételi hely: <input type="text" value="Válasszon"/> ▼
Csomagfelvételi hivatkozás: <input type="checkbox"/> <input type="text"/>
Adjon meg bármilyen speciális utasítást a UPS futárának: <input type="text"/>

Kitöltési segédlet:

**1 Szállítási fuvarlevéllel kapcsolatos kérdések**

Vannak előre kinyomtatott [UPS szállítói fuvarlevelei?](#)  a szállítmányához? 

Igen

Nem



2. rész egyértelmű, ide az jön hogy honnan vegyék fel a csomagot, nekem UPS ügyfélkódom nem volt így azt üresen hagytam.


3. részben a csomagfelvételben szereplő csomagok 1, összsúly 4kg, és a szolgáltatás Nemzetközi Standard.

4. részben mi határozzuk meg hogy mikor vegyék fel a csomagot.

Ezek után jön is a UPS futár aki elviszi a csomagot amiben a Távirányító, és az SD kártya és akkumulátor nélküli drone van. A következők kellene még a csomagba: UPS címke, Számla amit vásárláskor kaptunk (emlékeztetőül hogy, én ráírtam a széria a számát a gépnek), valamint a formanyomtatvány amit kitöltöttünk, kinyomtattunk.

Miután elindult a csomagunk a UPS oldalán gyönyörűen nyomon lehet követni a szállítást:


**Bővített nyomonkövetési adatok**  


**Kézbesítve** 

**Kézbesítés időpontja:**  
Hétfő, 2016/05/30 Ekkor: 13:20 Értesítsen engem a Frissítésekről »

**A következő helyen hagyva:**  
Dokk

**Aláírás:**  
BEEN

[Kiszállítás Visszaigazolása](#) 

**A szállítmány mozgása** Mi ez? 

Telephely	Dátum	Helyi idő	Tevékenység
BARENDRECHT, NL	2016/05/30	13:20	Kézbesítve
Tilburg, Netherlands	2016/05/30	3:27	Útban a kézbesítés felé
Tilburg, Netherlands	2016/05/28	4:15	Érkezésbeolvasás
Herne-Boernig, Germany	2016/05/28	1:44	Kiindulásiállomás beolvasás
Nurnberg, Germany	2016/05/26	23:05	Érkezésbeolvasás
Vienna, Austria	2016/05/26	10:43	Kiindulásiállomás beolvasás
	2016/05/26	1:59	Érkezésbeolvasás
Vecses, Hungary	2016/05/25	22:10	Kiindulásiállomás beolvasás
Netherlands	2016/05/24	10:59	Megbízás feldolgozva: UPS átveheti

**További információk**

**Súly:** 4.00 kg

**Szállítmány kategóriája:** Csomag

Igen hamar odaért a csomag, viszont a szerviz visszajelzésére kellett várni pár napot. Innen már semmit teendők nincsen csak várni, hogy vissza térjen a gépünk egészségesen, viszont megosztanék néhány további történést.

Amint a csomagot átveszi a szerviz egy ilyen üzenetet kapunk:

Dear Customer,

The item you sent to DJI for repair has been received and the case number is [REDACTED]. One of our customer representatives may contact you for further details. You can visit <https://repair.dji.com/en/support/RepairTrace> or through the DJI GO App to view the repair progress after two working days. Thank you for choosing DJI.

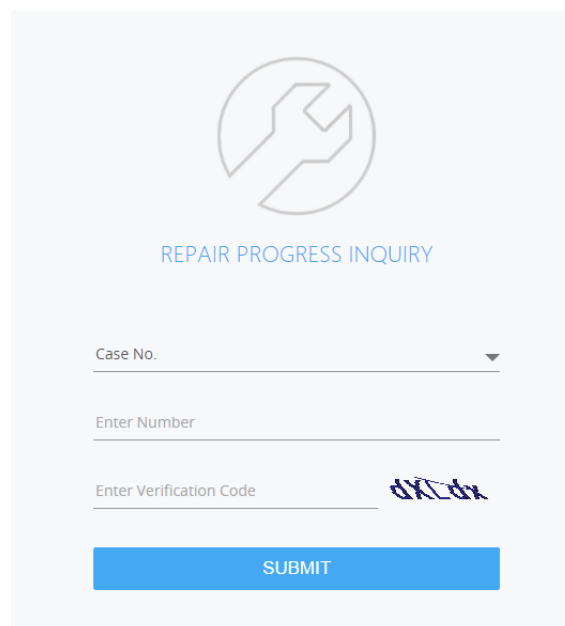
**Product Details:**

Product Name	Serial Number	Quantity
Phantom 3 standard Remote Controller 5.8G (Sta)	[REDACTED]	1
Phantom 3 standard Aircraft 5.8G (Excludes Remote Controller, Camera, Battery and Battery Charger )(Sta)	[REDACTED]	1

This is an automated email. Please do not reply to this message. Email sent to this address cannot be answered.

Best Regards,  
DJI Support

A javítás menetét a következő oldalon tudjuk követni: <https://repair.dji.com/en/support/RepairTrace> case Number vagy telefonszám megadásával.



The image shows a web form for a repair progress inquiry. At the top, there is a circular icon containing a wrench and a screwdriver. Below the icon, the text "REPAIR PROGRESS INQUIRY" is displayed in blue. The form consists of three input fields: "Case No." with a dropdown arrow, "Enter Number", and "Enter Verification Code" with a CAPTCHA image. A blue "SUBMIT" button is located at the bottom of the form.

a Repaired and tested fázis után van még egy Quality Control lépés is, amit a rendszer nem jelez. Ezt a support-tól tudakoltam meg mivel a teszt után 2 napig még nem indult el a visszaküldés.

Case No.	[REDACTED]
serial number	[REDACTED]
Customer Name	Barta Jenő
Received On	
Payment Status	Free Of Charge
Courier Service	UPS
Tracking No.	[REDACTED]

Received	Repair cost assessed and quoted	Repaired and tested	Product delivered
2016/6/1 9:48:06	2016/6/2 14:36:48	2016/6/9 15:35:53	2016/6/9 15:44:04

Amikor a diagnosztizálás megtörténik küldeni fognak egy számlát, amiben megírják a javítási díjakat. Ez természetesen garanciával végösszegben 0 lesz:

Dear DJI User,

After testing and diagnosing your product, DJI will provide you with the free repair service. The repair is expected to be finished in 2 to 3 working days, then the product will be sent back to you. Thank you for choosing DJI.

### Proforma Invoice

Customer : Barta Jenő Case No : [REDACTED]  
DJI Care Balance : 0.00 Quotation Date:2016/6/2  
VAT-NO : [REDACTED] Tax included:  
Ship To : [REDACTED]  
Invoice To : [REDACTED]  
Remark : warranty

Item	Quantity	Tax	Net Price ( EUR )	TotalPrice ( EUR )
Phantom 3 remote controller 5.8G single unit (sta)	1	21%	95.04	115.00
Repair Service Charge	1	21%	41.32	50.00
Freight :			0.00	
Total Amount :			165.00	
Discount :			-165.00	
DJI Care deduction :			0.00	
Total Payment :			0.00	

**Repair Progress Inquiry:** [click to know more](#)

This is an automated email. Please do not reply to this message. Email sent to this address cannot be answered.

Garancia időtartam az egyes részekre. Fontos hogy ezt megnézd mielőtt visszaküldöd, nehogy kicsússz egy 6 hónaposból:

RTF Phantom 3 Professional \ Phantom 3 Advanced \ Phantom 3 Standard \ Phantom 3 4K	Central Board	12 Months
	Gimbal Camera	6 Months
	Vision Positioning System	6 Months
	Motor	6 Months
	Remote Control	12 Months
	Battery	6 Months and Charge Cycle less than 200 Times
	Battery Charger	6 Months
	Frame	No Warranty
	Propeller	No Warranty

Természetesen a visszaküldéskor is kapunk a UPS-től értesítést amiben követhetjük mikor érkezik meg a gépünk.

Köszönöm a figyelmet 😊