

Assistenza tecnica



Ci impegniamo a offrire i prodotti migliori e l'assistenza migliore grazie a una serie completa di opzioni eService integrate dall'assistenza telefonica.

La strategia eService di Creative consente di offrire ai clienti il servizio migliore grazie all'uso di un portale di assistenza clienti in più lingue, di chat interattive, di assistenza via posta elettronica e di un database di casi e informazioni consultabili direttamente dall'utente.

L'area dell'assistenza a livello europeo nel nostro sito Web **www.europe.creative.com** contiene le opzioni seguenti:

Knowledgebase



Il knowledgebase di Creative, consultabile direttamente dall'utente, consente di risolvere molti problemi di assistenza grazie all'uso di un supporto in lingua naturale e la presenza di domande comuni e relative risposte mirate a fornire la soluzione ideale per ogni problema. In caso fosse necessaria ulteriore assistenza, sarà possibile inviare una domanda in linea, tramite chat o posta elettronica, ottenendo così il servizio migliore nel modo più comodo.

Webchat*



La funzione interattiva TextChat di Creative consente di contattare il personale dell'assistenza tecnica tramite chat in tempo reale. Ulteriori funzioni, quali invio di pagine Web, navigazione in collaborazione, scambio di file e opuscoli, trasformano la sessione di chat in un'assistenza interattiva completa.

eMail†



Se non fosse possibile ottenere una soluzione al proprio problema utilizzando il sistema Knowledgebase, sarà possibile scegliere il pulsante “Non risolto” in fondo a qualsiasi documento di suggerimento di soluzione per inoltrare la propria domanda al personale dell'assistenza tecnica tramite posta elettronica. Se non si ha accesso al sito Web, sarà possibile scrivere all'indirizzo **support@europe.creative.com**.

Telefono*†



È possibile contattare il personale di assistenza tecnica anche telefonicamente. I numeri di telefono sono riportati nella sezione “**Creative European Contact Centre**” (Centro di assistenza europeo Creative) in fondo a questo documento.

Scaricamento di driver#



Il sito Web di Creative Labs offre una vasta gamma di aggiornamenti e di driver per i nostri prodotti multimediali, per numerosi sistemi operativi.

Scaricamento di manuali



È possibile sfogliare una vasta libreria di manuali dell'utente e di installazione dei prodotti Creative per trovare la documentazione relativa alla propria applicazione Creative.

In caso di problemi



Conservare tutti i componenti, compresi la confezione e la prova di acquisto finché non ci si sarà accertati di essere completamente soddisfatti del prodotto.

In caso di problemi con l'installazione o l'uso del prodotto Creative, utilizzare Creative eService e/o contattare telefonicamente il personale dell'assistenza tecnica. Nel caso in cui si dovesse richiedere assistenza tecnica, si prega di annotare le seguenti informazioni per utilizzarle come riferimento.

- ☐ Modello e numero di serie del prodotto Creative
- ☐ Messaggio d'errore sullo schermo e informazioni sulla procedura per riprodurlo
- ☐ Informazioni su altre schede le cui impostazioni potrebbero essere in conflitto[#]
- ☐ Informazioni sulla configurazione hardware quali l'indirizzo I/O di base, la linea IRQ e i canali DMA utilizzati[#]
- ☐ Informazioni sulla scheda madre del computer: produttore e versione del BIOS e produttore del chipset
- ☐ Tipo e versione del sistema operativo, ad esempio Windows 95/98 o Windows NT, Windows 2000 o Windows Me

Se si ritiene che il prodotto Creative necessiti di riparazioni o debba essere sostituito, verificare la data d'acquisto ed eseguire le operazioni descritte di seguito.

[#] Non applicabile a tutti i prodotti

Meno di 30 giorni dalla data d'acquisto

Se la ricevuta attesta che il prodotto è stato acquistato meno di 30 giorni prima, è possibile restituire il prodotto al distributore/dettagliante, che provvederà alla sostituzione o al rimborso del prodotto. Il periodo di 30 giorni potrebbe non essere applicato a tutti i casi, controllare pertanto i termini per la sostituzione/rimborso presso il punto vendita..

Più di 30 giorni dalla data d'acquisto

Contattare il centro di assistenza tecnica europeo per chiarire la natura del problema e ottenere informazioni sulla procedura di riparazione/sostituzione.

Restituzione dei prodotti da riparare

- ☐ Contattare il supporto tecnico per ricevere il numero di autorizzazione per la riparazione o sostituzione del prodotto.
- ☐ Il Supporto tecnico comunicherà le procedure di restituzione del prodotto da riparare o sostituire.
- ☐ Occorre restituire all'indirizzo fornito dall'assistenza tecnica solo il componente hardware interessato. Conservare il software, gli accessori e l'imballaggio originale.
- ☐ Indicare chiaramente il numero di autorizzazione sull'esterno della confezione in cui si restituisce il componente hardware.
- ☐ Una volta ricevuto il componente difettoso, Creative si occuperà della restituzione.

La Creative può sostituire o riparare il prodotto con parti nuove o rigenerate e i componenti difettosi diventeranno di proprietà dell'azienda. Il periodo di garanzia per la riparazione/sostituzione dell'elemento è di 90 giorni a partire dalla data di spedizione da parte della Creative, o pari al restante periodo di garanzia, indipendentemente dalla lunghezza, dell'articolo originale.

Per evitare l'addebito delle tariffe doganali, quando si spedisce un prodotto a Creative Labs da un paese esterno alla Comunità europea o da una regione soggetta a regime fiscale particolare, occorre compilare la necessaria documentazione doganale prima della spedizione.

Orario di servizio



Knowledgebase

Disponibile in linea 24 ore al giorno

Webchat*

Dalle 10:00 alle 18:30 (ora dell' Europa centrale)Lunedì-venerdì

Telefono*

Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell' Europa centrale)Lunedì-venerdì

Garanzia Limitata

Creative Labs (Ireland) Limited (“Creative”) garantisce esclusivamente all’utente che ha acquisito il prodotto (“Cliente”) che il prodotto hardware è privo di difetti dovuti a materiali o a lavorazione per un periodo di due (2) anni dalla data di acquisto, ovvero per il periodo espressamente specificato da Creative o richiesto dalle leggi vigenti (“Periodo di garanzia”).

Unica responsabilità di Creative, e unico rimedio per il cliente, sarà la riparazione o la sostituzione (con un modello identico o simile), a esclusiva discrezione di Creative, dell’hardware o dei componenti acclusi che non rispondono ai termini della “Garanzia limitata” sopra descritta e che vengono restituiti a Creative o a un rivenditore/distributore autorizzato durante il Periodo di garanzia insieme con una copia della prova d’acquisto.

Esclusione di altre garanzie:



Questa garanzia trasferisce al Cliente specifici diritti legali. Il Cliente potrebbe detenere altri diritti che variano da Paese a Paese. Alcune limitazioni previste in questa garanzia potrebbero non essere ammesse in base alle leggi vigenti in alcuni Paesi e quindi potrebbero non applicarsi al Cliente.

Nella misura massima prevista dalla legge applicabile, Creative non riconosce alcun'altra garanzia e condizione, sia esplicite che implicite, incluse, in via esemplificativa, le garanzie implicite di commerciabilità o di idoneità per un fine particolare, e ciò in relazione all'uso di questo prodotto. Creative, inoltre, non riconosce alcun obbligo al supporto del prodotto in tutti gli ambienti operativi - ad esempio non garantisce l'interoperabilità con le future versioni di software o hardware. In nessun caso Creative o i suoi rappresentanti autorizzati saranno responsabili per qualsivoglia danno di ogni tipo (inclusi, in via esemplificativa, danni indiretti, incidentali, speciali o consequenziali, o danni per perdita di profitti, di risparmi o di dati) derivanti o relativi all'utilizzo di questo prodotto, e ciò anche nel caso in cui Creative o i suoi rappresentanti autorizzati siano stati informati della possibilità del verificarsi di tali danni.

In particolare, questa garanzia non copre mancati funzionamenti del prodotto dovuti a incidenti, abuso o uso non corretto, alterazioni (non eseguite da personale di Creative o dei suoi rappresentanti autorizzati), umidità, ambienti corrosivi, spedizioni, picchi di tensione o condizioni di lavoro anomale. Questa garanzia non copre il normale logorio. Il Cliente è esplicitamente invitato ad eseguire una copia di backup del software fornito con i prodotti Creative, e ciò ad esclusivo scopo di sicurezza.

Creative European Contact Centre

CREATIVE LABS (IRELAND) LTD.,

Technical Support Department,
Ballycoolin Business Park, Blanchardstown,
Dublin 15, Ireland.

Fax: +353 1 8205052

United Kingdom

Tel +353 1 4333200

Germany

Tel +353 1 4380000

Ireland

Tel +353 1 8207555

France

Tel +353 1 4333220

Spain

Tel +353 1 4380020

Italy

Tel +353 1 4333210

Austria

Tel +353 1 4380060

Belgium

Tel +353 1 4333291

Denmark

Tel +353 1 4333230

Finland

Tel +353 1 4333270

Norway

Tel +353 1 4333240

Sweden

Tel +353 1 4380030

Holland

Tel +353 1 4333272

Switzerland

Tel +353 1 4380070

Portugal

Tel +353 1 4380010

Czech Republic

Tel +353 1 4333280

Poland

Tel +353 1 4380040

Hungary

Tel +353 1 4333290

Russia

Tel +353 1 4380080

Vengono applicate le tariffe di chiamata internazionale. Contattare la propria società telefonica per verificare la tariffa esatta che verrà addebitata.
