

Техническая поддержка



Наша компания предлагает пользователям лучшие продукты и наиболее эффективную техническую поддержку на основе разнообразных возможностей службы eService, а также техническое обслуживание по телефону.

Разработанная компанией Creative концепция технической поддержки eService позволяет осуществлять эффективное обслуживание пользователей с помощью таких средств, как многоязыковый портал технической поддержки, интерактивный чат, электронная почта, а также основанная на практическом опыте система, дающая пользователю возможность получить те или иные сведения самостоятельно.

В европейской зоне поддержки на веб-узле **www.europe.creative.com** имеются следующие компоненты:

Knowledgebase



База знаний компании Creative, предназначенная для самостоятельного получения пользователями нужных сведений, дает возможность быстро устранить возникшие затруднения и получить необходимую помощь, при этом запросы формулируются на естественном языке, а наводящие вопросы, задаваемые системой, позволяют найти лучшее решение возникшей проблемы. Если после обращения к системе все же требуется дополнительная помощь, существует возможность задать вопрос в чате или по электронной почте – в результате обеспечивается получение самой эффективной технической поддержки в той форме, которая наиболее

подходит данному пользователю.

Webchat*



Предлагаемый компанией Creative интерактивный чат позволяет в режиме реального времени связаться со службой технической поддержки. Благодаря дополнительным функциям, к числу которых относятся доставка веб-страниц, совместное использование веб-ресурсов и обмен файлами и брошюрами, чат превращается в полностью интерактивное средство технической поддержки.

eMail†



Если в базе знаний решения интересующей пользователя задачи найти не удалось, достаточно нажать кнопку “Not Solved“ (Решение не найдено), расположенную в нижней части веб-страницы ответа, и запрос будет отправлен в службу технической поддержки по электронной почте. Если у пользователя нет доступа к веб-узлу технической поддержки, он может отправить сообщение электронной почты непосредственно по адресу **support@europe.creative.com**.

Telephone*†



Кроме того, со службой технической поддержки можно связаться по телефону. Номера телефонов см. далее в разделе “**Creative European Contact Centre**” (Европейский центр обработки вызовов компании Creative).

Download Drivers#



На веб-узле Creative Labs предлагается широкий выбор обновлений и драйверов для мультимедийных продуктов компании, предназначенных для целого ряда различных операционных систем.

† Поддержка в Русском языке

Download Manuals



Если возникла неполадка



Просматривая обширную библиотеку инструкций по установке и руководств пользователя, можно найти документацию по нужному продукту компании Creative.

Пользователь должен хранить все компоненты приобретенного товара (включая упаковку и чек) в течение всего времени, пока у него имеются претензии к данному товару.

Если при установке или использовании произведенного компанией Creative продукта возникли затруднения, обратитесь за технической поддержкой в службу eServices или по телефону. Пожалуйста, запишите следующие сведения, которые могут понадобиться для получения технической помощи:

- ☐ модель и серийный номер продукта Creative;
- ☐ сообщение об ошибке, выведенное на экран, и как оно было получено;
- ☐ информация о платах адаптеров, которые могут являться причиной конфликта[#];
- ☐ сведения о конфигурации оборудования (базовый адрес ввода/вывода, номер прерывания (IRQ) и используемый канал DMA)[#];
- ☐ сведения о системной плате: изготовитель и версия BIOS и изготовитель набора микросхем;
- ☐ тип и версия операционной системы. Например, Windows 95/98 или Windows NT, Windows 2000 или Windows Me.

Если после обращения в службу технической поддержки Creative Вы полагаете, что изделие Creative неисправно, выясните дату приобретения изделия и поступайте в соответствии с изложенным ниже.

Возврат изделия для ремонта

Менее 30 дней с даты покупки

При наличии документа, подтверждающего, что с даты покупки изделия прошло не более 30 дней, покупатель имеет право вернуть изделие в комплекте поставщику/продавцу для замены или возврата его стоимости. Стандартный 30-дневный срок возврата товара не гарантируется во всех случаях – покупателю необходимо уточнить условия замены или возврата, действующие в месте приобретения товара.

Более 30 дней с даты покупки

Для информирования изготовителя о возникших затруднениях и получения подробных сведений о ремонте или замене изделия следует обратиться в Европейскую службу технической поддержки (European Technical Support).

- ☐ Обратитесь в Центр технической поддержки для получения идентификационного номера, необходимого для ремонта/замены изделия.
- ☐ Центр технической поддержки сообщит Вам способ возврата изделия для ремонта/замены.
- ☐ Неисправное изделие должно быть возвращено только по адресу, указанному службой технической поддержки. Возвращать соответствующее программное обеспечение, принадлежности и заводскую упаковку не следует.
- ☐ На упаковке, в которой возвращается неисправное изделие, необходимо разборчиво указать номер авторизации.
- ☐ После получения неисправного изделия компания Creative осуществляет процесс обработки соответствующей заявки.

Корпорация Creative заменяет или ремонтирует изделие, используя новые или восстановленные компоненты, при этом неисправные компоненты становятся собственностью корпорации. Гарантийный срок отремонтированного/

замененного изделия составляет 90 дней с даты получения изделия от корпорации Creative либо остаток первоначального гарантийного срока в зависимости от того, какой из этих периодов окажется больше.

Для освобождения от уплаты пошлин при отправке изделия в компанию Creative Labs из стран, не входящих в Европейский союз, или из зон со специальным налогообложением, покупатель должен заблаговременно заполнить необходимую таможенную документацию.

Часы работы



База знаний

Доступна в интерактивном режиме
круглосуточно

Веб-чат*

10:00 – 18:30 по центральноевропейскому
времени

Monday - Friday

Телефонная служба поддержки* 10:30 – 19:00 по центральноевропейскому
времени

Monday - Friday

*Связь закрыта в субботу, воскресенье и в выходные дни.

Ограниченная гарантия

Корпорация Creative Labs (Ireland) Limited (“Creative”) гарантирует непосредственному покупателю (и только ему) отсутствие в изделии дефектов материалов и изготовления в течение двух (2) лет с даты покупки либо на срок, явно указанный Creative или установленный соответствующим законодательством (“Гарантийный срок”).

Корпорация Creative под свою полную ответственность и в качестве единственного способа возмещения ущерба выполнит по своему собственному усмотрению ремонт либо замену (на ту же модель или аналогичную) любого изделия или сопутствующих компонентов, не удовлетворяющих указанной выше “Ограниченной гарантии”, которые будут возвращены уполномоченному представителю или дилеру Creative в течение гарантийного срока с приложением копии платежного документа.

На что не распространяется гарантия



Данная гарантия предоставляет покупателю определенные права. В разных странах покупатель может иметь дополнительные права. Часть ограничений данной Гарантии противоречит законодательству некоторых стран, поэтому такие ограничения не распространяются на покупателей в этих странах.

В той степени, которая допускается законодательством, корпорация Creative отказывается от всех других гарантий или условий, явных или подразумеваемых, включая любые условия коммерческой выгоды, качества и соответствия конкретному назначению, связанных с использованием данного изделия. Кроме того, корпорация Creative не принимает на себя ответственности за поддержку совместимости изделия при каких-либо условиях эксплуатации, например, за совместимость изделия с последующими версиями программного или аппаратного обеспечения. Корпорация Creative или держатели ее лицензий ни при каких обстоятельствах не принимают на себя ответственности за косвенный, случайный, умышленный или воследовавший ущерб или любую упущенную выгоду, недополученную экономию или потерянные данные из-за или в связи с использованием данного изделия даже в том случае, если корпорация Creative или держатели ее лицензий были уведомлены о возможности такого ущерба.

В частности, данная Гарантия не распространяется на отказы изделия, возникшие в результате несчастного случая, небрежного обращения, использования не по назначению, модификации (выполненной не сотрудниками Creative или уполномоченных ремонтных организаций), воздействия влаги, агрессивной среды, транспортировки, высоковольтного разряда или недопустимых условий эксплуатации. Данная Гарантия не распространяется на естественный износ или старение изделия. В целях безопасности покупателю настоятельно рекомендуется сделать резервную копию всего программного обеспечения, поставляемого в комплекте изделия Creative.

Creative European Contact Centre

CREATIVE LABS (IRELAND) LTD,

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

Факс: +353 1 8205052

Великобритания

Тел. +353 1 4333200

Германия

Тел. +353 1 4380000

Ирландия

Тел. +353 1 8207555

Франция

Тел. +353 1 4333220

Испания

Тел. +353 1 4380020

Италия

Тел. +353 1 4333210

Австрия

Тел. +353 1 4380060

Бельгия

Тел. +353 1 4333291

Дания

Тел. +353 1 4333230

Финляндия

Тел. +353 1 4333270

Норвегия

Тел. +353 1 4333240

Швеция

Тел. +353 1 4380030

Голландия

Тел. +353 1 4333272

Швейцария

Тел. +353 1 4380070

Португалия

Тел. +353 1 4380010

Чехия

Тел. +353 1 4333280

Польша

Тел. +353 1 4380040

Венгрия

Тел. +353 1 4333290

Россия

Тел. +353 1 4380080

При обращении в Европейский центр обработки вызовов взимается плата по международному тарифу. Для уточнения размера оплаты необходимо обратиться к оператору телефонной сети.
