

Pomoc techniczna



Zapewnianie Państwu najlepszych produktów jak również najlepszych usług traktujemy jako zobowiązanie i oferujemy Państwu bogaty wybór opcji usługi eService oraz stanowiącą jej dopełnienie telefoniczną pomoc techniczną.

Dzięki strategii eService firmy Creative jesteśmy w stanie zapewniać klientom najlepszą możliwą obsługę, na którą składają się: portal pomocy technicznej dla klientów w wielu językach, interaktywny czat, pomoc techniczna za pośrednictwem poczty e-mail i nasz system oparty na analizie przypadków, a ułatwiający klientom nabycie wiedzy umożliwiającej samodzielną obsługę.

Pomoc techniczna w naszej witrynie internetowej pod adresem **www.europe.creative.com** zawiera w przypadku obszaru Europy następujące opcje:

Knowledgebase



Baza wiedzy samopomocy firmy Creative umożliwia Państwu szybkie uzyskanie odpowiedzi na pytania w razie, gdy potrzebna jest pomoc, a to dzięki obsłudze w języku potocznym i prowadzeniu Państwa przez kolejne kroki za pomocą przemyślanych pytań, co ułatwia znalezienie najlepszego rozwiązania Państwa problemu. Jeśli konieczna jest dodatkowa pomoc, można w trybie online eskalować pytanie, korzystając z czatu z personelem pomocy technicznej lub poczty e-mail, dzięki czemu otrzymacie Państwo najwyższej jakości usługę w najwygodniejszej dla Państwa formie.

Webchat^{*}



Interaktywna usługa TextChat umożliwia kontaktowanie się z zespołem pomocy technicznej za pomocą czatu w czasie rzeczywistym. Dodatkowe funkcje, takie jak wypychanie stron WWW, wspólne wyszukiwanie w sieci Internet oraz wymiana plików i dokumentacji, przekształcają sesję czatu w całkowicie interaktywną współpracę z pomocą techniczną.

eMail[†]



W przypadku nieuzyskania odpowiedzi na kwestie przy użyciu systemu bazy wiedzy, można kliknąć przycisk “Not Solved” (Nierozwiązane) znajdujący się u dołu każdego z dokumentów zawierających proponowane rozwiązanie, aby eskalować pytanie za pośrednictwem poczty e-mail. Nie mając dostępu do naszej witryny internetowej, możecie Państwo wysłać wiadomość bezpośrednio do nas, na adres **support@europe.creative.com**.

Telephone^{*†}



Z zespołem pomocy technicznej można skontaktować się telefonicznie. Numery telefonów widnieją poniżej, w sekcji “**Creative European Contact Centre**” (Europejskie centrum kontaktów z klientami firmy Creative).

Download Drivers[#]



Witryna internetowa firmy Creative Labs zawiera bogaty wybór aktualizacji i sterowników do produktów multimedialnych dla różnych systemów operacyjnych.

Download Manuals



W przypadku wystąpienia problemów



Przeszukując obszerną bibliotekę podręczników dotyczących instalacji produktów i instrukcji obsługi, znajdziecie Państwo dokumentację nabytego produktu firmy Creative.

Należy zachować całą zawartość opakowania włącznie z opakowaniem i dowodem zakupu.

W przypadku problemu z zainstalowaniem lub użytkowaniem nabytego produktu firmy Creative należy skorzystać z usług eServices firmy Creative i/lub telefonicznej pomocy technicznej. Prosimy o zanotowanie następujących informacji technicznych, które mogą być wymagane przy udzielaniu pomocy technicznej:

- ☐ Model i numer seryjny produktu Creative
- ☐ Informacje o błędzie wyświetlone na ekranie oraz jak do tego doszło
- ☐ Informacje na kartach adapterów, które mogą powodować konflikt konfiguracji sprzętowej, takie jak podstawowy adres We/Wy, linia IRQ, używane kanały DMA[#]
- ☐ Informacje dotyczące płyty głównej: producent systemu BIOS/wersja i producent chipsetu
- ☐ Typ i wersja systemu operacyjnego, tzn. Windows 95/98 lub Windows NT, Windows 2000 lub Windows Me

Jeśli po uzyskaniu pomocy technicznej istnieje podejrzenie, że produkt firmy Creative jest wadliwy, to po sprawdzeniu daty zakupu produktu należy wykonać odpowiednią z wymienionych niżej czynności:

[#] Nie dotyczy wszystkich produktów

Upłynęło mniej niż 30 dni od daty zakupu

Jeśli dowód zakupu wskazuje, że upłynęło mniej niż 30 dni od daty zakupu produktu, wówczas można zwrócić dany produkt do punktu zakupu, gdzie powinna istnieć możliwość wymiany produktu lub dokonania zakupu na sumę równoważną wartości zwracanego produktu. Okres 30 dni może nie mieć zastosowania we wszystkich przypadkach, toteż należy sprawdzić, jakie są warunki dotyczące wymiany towaru lub sprzedaży ratalnej w punkcie zakupu.

Upłynęło więcej niż 30 dni od daty zakupu

Należy skontaktować się z europejską pomocą techniczną, aby wyjaśnić naturę problemu i uzyskać szczegółowe informacje dotyczące procedur naprawy lub wymiany sprzętu.

Zwracanie produktu do naprawy

- ☐ Należy skontaktować się z pomocą techniczną, a następnie, jeśli okaże się to konieczne, skontaktować się z RMA w celu przydzielenia numeru autoryzacyjnego na naprawę/wymianę produktu.
- ☐ Sposób zwrócenia produktu do naprawy/wymiany zostanie określony przez pomoc techniczną.
- ☐ Na adres podany przez pomoc techniczną należy zwracać jedynie element sprzętu, o którym była mowa. Nie ma potrzeby wysyłania związanego z nim oprogramowania, akcesoriów lub oryginalnego opakowania.
- ☐ Numer autoryzacji należy wyraźnie zapisać na zewnątrz opakowania, w którym zwracany jest element sprzętu.
- ☐ Po otrzymaniu wadliwego elementu firma Creative dokona procedury zwrotu.

Firma Creative może zamienić lub naprawić produkt wykorzystując nowe lub odzyskane części, a zepsute części staną się własnością firmy Creative. Okres gwarancji na naprawiony/wymieniony sprzęt wynosi 90 dni od daty jego wysłania przez firmę Creative lub tyle dni, ile zostało z pierwotnej gwarancji na produkt, w zależności, który okres czasu jest dłuższy.

Aby uniknąć opłat celnych przy wysyłce produktu do firmy Creative Labs z krajów nienależących do Unii Europejskiej lub ze stref o specjalnym statusie podatkowym, należy wypełnić stosowną dokumentację celną przed wysyłką produktu.

Godziny działania



Knowledgebase Dostępna on-line 24 godziny na dobę

Czat w sieci Web* 10:00-18:30 czasu środkowoeuropejskiego Poniedziałek - Piątek

Telefon* 10:30-19:00 czasu środkowoeuropejskiego Poniedziałek - Piątek

Ograniczona gwarancja

Firma Creative Labs (Ireland) Limited (“Creative”) gwarantuje, ale tylko nabywcom oryginalnych produktów, że wyrób będzie wolny od usterek materiałów i wykonania przez okres dwóch (2) lat od daty zakupu lub inny okres czasu określony wyraźnie przez firmę Creative lub wymagany przez właściwe przepisy (“Okres gwarancyjny”).

Jedynym zobowiązaniem firmy Creative i uprawnieniem nabywcy jest, według uznania firmy Creative, naprawa lub wymiana (na ten sam lub podobny model) jakiegokolwiek sprzętu i innych elementów nie wypełniających ograniczonej gwarancji wyjaśnionej powyżej, które zostaną zwrócone do autoryzowanego dystrybutora lub dilerów produktów firmy Creative wraz z kopią rachunku w czasie trwania okresu gwarancyjnego.

Czego ta gwarancja nie obejmuje



Gwarancja ta przyznaje nabywcy szczególne uprawnienia. Zależnie od prawodawstwa danego kraju nabywcy mogą przysługiwać również inne uprawnienia. Przepisy niektórych krajów nie dopuszczają ograniczeń zawartych w tej gwarancji, zatem mogą one nie dotyczyć nabywcy.

W maksymalnym zakresie dopuszczalnym przez właściwe przepisy firma Creative odrzuca jakiegokolwiek inne gwarancje lub warunki wyrażone wprost lub domyślnie, w tym warunki dotyczące jakości, walorów handlowych lub przydatności do określonego celu w stosunku do użytkowania tego produktu. Firma Creative nie ma też obowiązku dostarczania produktów dla każdego środowiska operacyjnego - na przykład, zapewniając pracę z przyszłymi wersjami oprogramowania lub sprzętu. Firma Creative lub jej licencjonodawcy w żadnym wypadku nie będą odpowiedzialni za jakiegokolwiek pośrednie, przypadkowe, specjalne lub ewentualne szkody, ani za utratę zysków, oszczędności lub danych, wynikających lub wiążących się z używaniem tego produktu, nawet jeśli firma Creative lub jej licencjonodawcy byli uprzedzeni o możliwości wystąpienia takich szkód.

Ta gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych na skutek wypadku, niewłaściwego użycia, zmian (dokonywanych przez osoby nie będące pracownikami firmy Creative lub autoryzowanych punktów serwisowych), wilgoci, środowiska sprzyjającego korozji, transportu, wysokiego napięcia lub nietypowych warunków pracy. Ta gwarancja nie obejmuje zwykłego zużycia się materiału. Ze względów bezpieczeństwa zaleca się sporządzenie kopii zapasowej oprogramowania dostarczonego wraz z produktem firmy Creative.

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

Należy zauważyć, że zastosowane zostaną opłaty za połączenia międzynarodowe. Aby sprawdzić dokładne stawki opłat, należy skontaktować się z operatorami telefonicznymi.
