

# Asistencia técnica

---



Nos hemos comprometido a ofrecerle los mejores productos y servicios con la completa gama de opciones eService respaldada por el soporte telefónico.

La estrategia eService de Creative nos permite ofrecer un inmejorable servicio de atención al cliente gracias a nuestro portal multilingüe de soporte al cliente, chat interactivo, soporte por correo electrónico y nuestro sistema de racionalización basado en casos reales de autoconsulta.

El área de soporte europea de nuestro sitio Web en la dirección [www.europe.creative.com](http://www.europe.creative.com) contiene las siguientes opciones:

## Knowledgebase



La base de conocimientos de autoservicio de Creative le permite resolver rápidamente sus consultas de asistencia técnica al ofrecer comandos de habla naturales y guiarle por preguntas específicas que permiten llegar a la mejor solución para el problema en cuestión. En caso de que necesite más ayuda, puede realizar la consulta en línea a través del chat en directo o del correo electrónico, para estar seguro de que obtiene el mejor servicio posible de atención al cliente y con la máxima comodidad.

## Chat en la Web\*



El recurso TextChat interactivo de Creative ofrece la posibilidad de ponerse en contacto con nuestro equipo de Soporte Técnico en tiempo real. Sus características adicionales, como la función push de páginas Web, la navegación en colaboración y el intercambio de archivos y folletos, convierten la sesión de chat en una experiencia de soporte totalmente interactivo.

## Correo electrónico†



En caso que no pueda resolver la consulta mediante nuestro sistema Knowledgebase, haga clic en el botón “No resuelto” que aparece al final de los documentos de propuesta de solución para realizar la consulta a través del correo electrónico. Si no dispone de acceso a nuestro sitio Web, envíenos un mensaje por correo electrónico directamente a la dirección [support@europe.creative.com](mailto:support@europe.creative.com).

## Teléfono\*†



Asimismo, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de soporte técnico por vía telefónica. Los números de teléfono se encuentran en el apartado “**Creative European Contact Centre**” (Centro europeo de contacto de Creative) que figura a continuación.

## Descarga de controladores#



El sitio Web Creative Labs ofrece una amplia gama de actualizaciones y controladores para nuestros productos multimedia en una gran variedad de sistemas operativos.

## Descarga de manuales



Busque la documentación que necesita para su producto Creative en la extensa biblioteca de guías de usuario y de instalación de productos de Creative.

## Si tiene problemas



Conserve el contenido, el embalaje y el justificante de compra hasta que esté totalmente satisfecho con el producto que ha adquirido.

Si surge algún problema al instalar o utilizar el producto Creative, utilice los servicios eServices y el soporte telefónico de Creative para solicitar soporte técnico. Lea la siguiente información de referencia en caso de que necesitara ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica.

- El modelo de su producto Creative.
- Información sobre posibles errores que aparecen en pantalla y los pasos previos a su aparición.
- Información sobre las tarjetas adaptadoras que puedan estar ocasionando el conflicto<sup>#</sup>.
- Información sobre la configuración del hardware como la dirección E/S de base, línea IRQ y canales DMA utilizados<sup>#</sup>.
- Información sobre la placa madre: fabricante/versión del BIOS y fabricante del conjunto de chips.
- Tipo y versión del sistema operativo, por ejemplo: Windows 95/98 o Windows NT, Windows 2000 o Windows Me.

Si, después de utilizar los servicios de asistencia de Creative, cree que su producto está defectuoso, compruebe la fecha de compra y proceda adecuadamente según se indica a continuación.

## Devolución de un producto para su reparación



Si devuelve el producto dentro de los seis primeros meses a partir de la fecha de compra, no tendrá que pagar gastos de correo. Si desea conocer más detalles, póngase en contacto con el Servicio técnico.

### Menos de 30 días desde la fecha de compra

Si su recibo de compra indica que el producto tiene menos de 30 días de uso, tiene la opción de devolver el producto completo al Proveedor/Distribuidor a cambio de otro o de un vale de compra. Compruebe los términos y condiciones de crédito y sustitución, puesto que el plazo de 30 días puede no ser aplicable en todos los casos.

### Más de 30 días desde la fecha de compra

Póngase en contacto con nuestro Soporte técnico europeo para establecer la naturaleza del problema y conocer el procedimiento de reparación o sustitución.

- Póngase en contacto con la Asistencia técnica para obtener su número de autorización para reparación o sustitución de productos.
- La Asistencia técnica le comunicará cómo devolver el producto afectado para su reparación o sustitución.
- Para las devoluciones de componentes de hardware utilice únicamente la dirección que se proporciona en la sección de Soporte técnico. Conserve todo el software, los accesorios y el embalaje original.
- Haga constar claramente el número de autorización en el exterior del embalaje en el que devuelve el componente de hardware.
- Previa recepción del componente defectuoso, Creative realizará la devolución.

Creative puede sustituir o reparar el producto con piezas nuevas o recuperadas. Las piezas defectuosas pasan a ser propiedad de Creative. El periodo de garantía del elemento reparado o sustituido es de 90 días a partir de la fecha de salida de Creative, o bien el tiempo restante de la garantía original del elemento, si es de más de 90 días.

Para no abonar las tarifas de envío de los productos a Creative Labs que se aplican a los envíos que se realizan desde fuera de la UE o desde las zonas con regulaciones fiscales especiales, rellene la documentación de aduanas pertinente antes de enviar el producto.

## Horario de atención al cliente



## Garantía limitada

<b>Knowledgebase</b>	Disponible en línea las 24 horas del día	
<b>Webchat*</b>	10:00-18:30 CET	Lunes - Viernes
<b>Teléfono*</b>	10:30-19:00 CET	Lunes - Viernes

Creative Labs (Ireland) Limited (en adelante, Creative) le garantiza, como comprador original y titular de esta garantía, tal y como figura en la carta de garantía adjunta, que el producto de hardware está libre de defectos de materiales y de fabricación durante un periodo de dos (2) años a partir de la fecha de compra, o el periodo que indique expresamente Creative o exigido por la normativa vigente (en adelante, periodo de garantía).

La única responsabilidad de Creative y la única compensación para usted es, siempre y cuando se cumplan las condiciones previstas por la normativa vigente, reparar o sustituir (con el mismo modelo o con un modelo equivalente) el hardware o los elementos que lo acompañan si no cumplen la “garantía limitada” expresada anteriormente y si se devuelve a un distribuidor autorizado o un representante de Creative durante el periodo de garantía, junto con una copia del recibo de compra, y la carta de garantía sellada por el distribuidor.

En caso de que el producto no pueda ser reparado o sustituido, Creative reembolsará el importe del mismo al titular de la garantía dentro de un tiempo razonable posterior a la notificación del defecto.

Creative únicamente se responsabiliza de los daños y perjuicios causados por los vicios y defectos originarios, en el caso de que resulten probados, **durante un período de 6 meses a partir de la fecha de compra.**

## Aspectos no cubiertos por la garantía



Esta garantía le concede derechos legales específicos. Es posible que usted tenga otros derechos, que dependen de la normativa local. La normativa de algunos países no permite establecer algunas de las limitaciones de esta garantía, de forma que es posible que algunas limitaciones no correspondan a su caso.

Hasta el máximo que permita la ley, Creative rechaza todas las demás garantías y condiciones, ya sean expresas o implícitas, incluidas las condiciones de calidad, comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado, con respecto al uso de este producto. Creative rechaza también cualquier obligación con la compatibilidad de productos para todos los entornos operativos, por ejemplo, garantizando la interoperabilidad con versiones futuras del software o el hardware. Ni Creative ni las empresas que conceden sus productos bajo licencia serán responsables bajo ningún concepto de cualquier pérdida indirecta, accidental o consecuente ni del lucro cesante, ahorros no conseguidos o pérdida de datos que se produzcan como consecuencia del uso del producto o en relación con dicho uso, incluso si se ha notificado la posibilidad de dichas pérdidas a Creative o a las empresas que conceden sus productos bajo licencia.

Específicamente, esta garantía no cubre los fallos del producto que puedan producirse como consecuencia de accidentes, uso excesivo, uso incorrecto, alteraciones (por personas ajenas a Creative o a los agentes de reparación autorizados), humedad, entornos corrosivos, envío, picos de energía eléctrica o condiciones operativas anormales. Esta garantía no cubre el desgaste ni las roturas causadas por el uso normal. Se recomienda específicamente que realice una copia de seguridad del software recibido con el producto de Creative, para su seguridad.

# 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

**Recuerde que se aplican las tarifas de llamada internacional. Póngase en contacto con su compañía de telecomunicaciones para comprobar la tarifa exacta que le corresponde.**

---

