

# Assistance technique

---



Nous nous engageons à vous offrir à la fois les meilleurs produits et les meilleurs services en mettant à votre disposition une suite exhaustive d'options de services électroniques (eServices), accompagnés d'une assistance téléphonique.

La stratégie d'eService de Creative nous permet d'assurer la plus grande satisfaction possible de nos clients à l'aide de divers outils, notamment notre portail multilingue d'assistance clientèle, notre service de dialogue interactif (Webchat), notre assistance par courrier électronique et notre système de raisonnement à base de cas représentatifs pour une recherche autonome de renseignements.

La partie de notre site Web consacrée à l'assistance en Europe propose les options suivantes, à l'adresse **[www.europe.creative.com](http://www.europe.creative.com)**:

## Base de connaissances



La base de connaissance en self-service de Creative vous permet de trouver rapidement des réponses à vos questions lorsque vous avez besoin d'aide. Elle fonctionne en langage naturel et vous guide, grâce des questions ciblées, jusqu'à la solution la plus adaptée à votre problème spécifique. Si vous avez besoin d'une aide plus poussée, vous pouvez passer à notre service de requêtes en ligne par le biais du dialogue en direct ou du courrier électronique afin de recevoir le meilleur service possible de la manière qui vous convient le mieux.

## Webchat\*



Le TextChat interactif de Creative vous permet de contacter notre équipe de Support technique grâce à un service de dialogue en temps réel (« chat »). D'autres fonctions, comme le « pushing » de pages Web, la navigation ou l'échange collaboratifs de fichiers et de brochures feront de votre séance de chat une véritable expérience interactive d'assistance.

## E-mail†



Au cas où notre base de connaissances ne fournirait pas la réponse à votre recherche, vous pouvez exposer votre problème par courrier électronique en cliquant sur le bouton « Non résolu » situé au bas de chaque document vous suggérant une solution. Si vous n'avez pas accès à notre site Web, vous pouvez nous écrire directement à l'adresse **support@europe.creative.com**.

## Téléphone\*†



Vous avez la possibilité de contacter notre équipe d'assistance par téléphone. Les numéros de téléphone figurent ci-dessous au paragraphe « **Creative European Contact Centre** » (Centre de contact Creative pour l'Europe).

## Téléchargement de pilotes#



Le site Web de Creative Labs offre toute une gamme de mises à jour et de pilotes pour nos produits multimédias fonctionnant sous de nombreux systèmes d'exploitation.

## Téléchargement de manuels



Parcourez notre bibliothèque exhaustive de guides d'installation et d'utilisation des produits Creative pour trouver la documentation concernant votre produit Creative.

## Si un problème survient



Conservez l'intégralité du contenu du coffret, y compris les emballages et votre preuve d'achat, tant que vous n'êtes pas pleinement satisfait de votre produit

Si vous rencontrez un problème lors de l'installation ou de l'utilisation de votre produit Creative, adressez-vous aux services électroniques de Creative et/ou téléphonez au service technique pour obtenir de l'aide. Suivez les instructions fournies ci-dessous :

- Le modèle de votre produit Creative
- Les messages d'erreur à l'écran et comment ils sont apparus
- Les informations sur les cartes pouvant créer un conflit<sup>#</sup>
- Les informations de configuration matériel telles que l'adresses E/S (entrée/sortie) de base, la ligne IRQ, les canaux DMA utilisés<sup>#</sup>
- Les informations sur la carte mère : version et fabricants de la carte BIOS, le fabricant du jeu de puces
- Le type et la version de votre système d'exploitation, par exemple Windows 95/98 ou Windows NT, Windows 2000 ou Windows Me

Si, après consultation de ces services d'assistance, vous estimez que votre produit Creative est défectueux, vérifiez sa date d'achat et prenez les mesures nécessaires, en suivant les instructions fournies ci-dessous:

## **Moins de 30 jours écoulés depuis la date d'achat :**

Si le ticket de caisse du revendeur indique que le produit a été acheté moins de 30 jours auparavant, vous pouvez alors rapporter la totalité du produit au revendeur/détaillant pour remplacement ou remboursement. La période de 30 jours ne s'applique pas dans tous les cas. Vérifiez les conditions de remplacement/crédit de votre revendeur/détaillant.

## **Plus de 30 jours écoulés depuis la date d'achat :**

Contactez notre support technique européen pour identifier la nature de votre problème et pour obtenir des informations sur nos procédures de réparation / remplacement.

## **Renvoi d'un produit pour réparation**

- Contactez le Support technique pour recevoir votre numéro d'autorisation pour la réparation ou le remplacement du produit.
- Le Support technique communiquera la procédure quant au retour du produit pour réparation/remplacement.
- Ne retournez le matériel concerné qu'à l'adresse indiquée par notre support technique. Veuillez conserver le logiciel, les accessoires ainsi que l'emballage d'origine.
- Mentionnez clairement votre numéro d'autorisation sur l'emballage extérieur du matériel renvoyé.
- Après réception de l'élément défectueux, Creative traitera le renvoi.

Si Creative remplace ou répare le produit avec des pièces neuves ou remises en état, les pièces défectueuses deviennent sa propriété. La période de garantie de l'élément réparé ou remplacé est alors de 90 jours à partir de la date d'expédition par Creative ou correspond au reste de la période couverte par la garantie d'origine, en prenant en compte la période la plus longue.

Pour éviter toute taxe lors de l'expédition d'un produit à Creative Labs depuis un pays autre que les Etats-Unis, complétez les documents de douane pertinents avant d'expédier le produit (comptez un délai de 30 jours).

# Heures d'ouverture



<b>Base de connaissances</b>	Disponible en ligne 24 h/24	
<b>Webchat*</b>	10h00-18h30 (heure centrale/côte Est)	Lun. au vend.
<b>Téléphone*</b>	10h30-19h00 (heure centrale/côte Est)	Lun. au vend.

## Garantie Limitée

Creative Labs (Ireland) Limited (« Creative ») garantit à l'acquéreur initial que le matériel est exempt de défaut de matière et de fabrication pour une durée de deux (2) ans à compter de la date d'acquisition ou pour toute autre période expressément requise par la législation en vigueur (« Période de Garantie »).

Pour éviter les frais de douane lors d'une expédition à Creative Labs depuis un pays n'appartenant pas à l'Union Européenne ou depuis une zone à statut fiscal particulier, vous devez remplir les documents douaniers appropriés avant l'expédition.

## Exclusion de garantie



La présente garantie vous confère des droits légaux spécifiques. Il est possible que vous disposiez d'autres droits qui varient selon le pays. Certaines législations interdisent les limitations contenues dans la présente garantie. Le cas échéant, les exclusions ci-dessus ne s'appliqueront pas à votre égard.

Au regard de la limite autorisée par la législation en vigueur, Creative exclut toute autre garantie et condition explicites ou implicites, y compris les conditions de qualité, d'aptitude à la commercialisation ou d'adéquation à un usage particulier quant à l'utilisation du produit. Creative exclut également toute obligation relative au fonctionnement des produits avec tous les environnements d'exploitation, par exemple, la compatibilité avec des versions futures de logiciels ou de matériels. Creative ou ses fournisseurs ne sauraient en aucun cas être tenus responsables des dommages fortuits, induits ou indirects, ou de toute perte de bénéfices, d'épargne ou de données, découlant de l'utilisation du présent produit, même si Creative ou ses fournisseurs ont été informés de l'éventualité de tels dommages.

Plus particulièrement, la présente garantie ne couvre pas les défaillances du produit causées par un accident, un emploi abusif ou incorrect, des transformations (réalisées par des personnes autres que Creative ou ses réparateurs agréés), l'humidité, la corrosion, le transport, des surtensions électriques ou des conditions de fonctionnement anormales. La présente garantie ne couvre pas le vieillissement normal du produit. Il est recommandé de faire une copie de sauvegarde de tout logiciel accompagnant le produit 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

**Veillez noter que les tarifs téléphoniques internationaux s'appliquent. Contactez votre compagnie de télécommunications pour connaître le tarif exact en vigueur.**

---