

Assistenza tecnica Creative



Creative, oltre ai prodotti migliori, fornisce anche l'assistenza migliore grazie ad una serie completa di opzioni eService integrate dall'assistenza telefonica.

Le opzioni di eService di Creative descritte di seguito sono concepite per assistere i clienti che abbiamo dubbi o problemi nell'installazione e nell'uso dei nostri prodotti. Prima di contattare eService è importante procurarsi le seguenti informazioni:

- numero di serie e modello del prodotto Creative (situati sulla parte posteriore del prodotto). Istruzioni su come identificare il numero di modello sono riportate nell'area **Supporto** dei siti Web locali di Creative;
- tipo e velocità del processore (ad esempio Pentium II 233 MHz);
- dettagli del problema, come messaggi di errore, conflitti di hardware, eccetera;
- dati sulla scheda madre: versione o produttore del BIOS e del chipset;
- tipo e versione del sistema operativo (ad esempio Windows 98SE);
- luogo e data di acquisto.

Per accedere alle opzioni eService, andare al sito **www.creative.com**, scegliere il proprio paese e andare alla sezione **Supporto**.

Opzioni eService

Knowledgebase*

Disponibile online 24 ore su 24



La Knowledgebase di Creative consente agli utenti di trovare rapidamente risposta ai propri quesiti con interrogazioni in linguaggio naturale e l'ausilio di domande mirate che aiutano a individuare la soluzione più adatta per il problema in questione. Attraverso la Knowledgebase si accede anche alle domande frequenti e alle specifiche tecniche dei prodotti della gamma Creative.

eMail



Se non si riesce a ottenere la soluzione desiderata mediante la Knowledgebase, è possibile contattare lo staff dell'assistenza compilando il modulo di richiesta per posta elettronica basato sul Web (vedere la sezione **Centri di assistenza tecnica Creative** per gli indirizzi di posta elettronica locali). Per accedere a questo servizio occorre aver registrato il prodotto (**vedere “Registrazione del prodotto” a pagina 3 per ulteriori dettagli**).

Driver/Firmware



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

Documentazione dei prodotti



È possibile consultare la vasta libreria di manuali d'uso e di installazione dei prodotti Creative per trovare la documentazione relativa al proprio prodotto.

Assistenza telefonica



Qualora non si trovasse una soluzione al proprio quesito, o se non si dispone di accesso al sito, si può contattare telefonicamente il team dell'assistenza. I numeri di telefono sono riportati nella sezione **Centri di assistenza tecnica Creative**. Per accedere a questo servizio occorre aver registrato il prodotto (**vedere “Registrazione del prodotto” a pagina 3 per ulteriori dettagli**).

* La Knowledgebase europea supporta le lingue inglese, francese, tedesco, italiano e spagnolo.

Registrazione del prodotto



Per poter ricevere Assistenza Tecnica per posta elettronica o per telefono è necessario registrare il prodotto. La registrazione può essere effettuata al momento dell'installazione oppure online alla pagina www.creative.com/register e offre notevoli vantaggi quali:

- notifiche per posta elettronica di interessanti promozioni ed eventi;
- ultime notizie e suggerimenti sui prodotti recenti e futuri che possono integrare quelli già acquistati.

Creative garantisce la completa riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, i quali possono comunque scegliere se essere aggiunti o rimossi dalla mailing list. I dati dei clienti sono protetti dalla nostra politica sulla privacy. Gli utenti australiani possono consultarla all'indirizzo www.australia.creative.com o scrivendo a privacy@clau.creative.com

Restituzione di prodotti



Conservare tutto il contenuto della confezione e il materiale d'imballo finché non si è sicuri di essere completamente soddisfatti del prodotto. **È molto importante conservare la prova d'acquisto per tutta la durata della garanzia, poiché occorre esibirla qualora il prodotto fosse difettoso e se ne rendesse necessaria la restituzione.**

Se dopo essersi rivolti al servizio di assistenza Creative si ritiene che il prodotto sia difettoso, verificare la data di acquisto e procedere nel modo adeguato in base alle indicazioni seguenti.

Americhe

Vedere la sezione “Restituzione del prodotto per riparazione o sostituzione” a pagina 4.

Europa

Se il prodotto è stato acquistato da meno di 30 giorni (in base alla ricevuta), il cliente può restituirlo al rivenditore e richiederne la sostituzione o il rimborso del prezzo di acquisto. Poiché in alcuni casi il periodo di 30 giorni potrebbe variare, si consiglia di controllare i termini per la sostituzione o il rimborso presso il punto vendita. Se il prodotto è stato acquistato da più di 30 ma è ancora in garanzia, vedere la sezione **“Restituzione del prodotto per riparazione o sostituzione” a pagina 4.**

Area del Pacifico asiatico

Rivolgersi al rivenditore presso il quale si è acquistato il prodotto. Se non si è in grado di contattarlo, rivolgersi al distributore autorizzato di zona o al centro di assistenza tecnica Creative locale. I dettagli sui distributori e sui centri di assistenza tecnica per quest'area sono reperibili presso il sito Web asiatico di Creative all'indirizzo www.asia.creative.com/support/warranty.

Nota: È ammessa la restituzione solo di prodotti acquistati da un rivenditore autorizzato.

In caso di restituzione del prodotto alla fabbrica per riparazione, vedere la sezione **Restituzione del prodotto per riparazione o sostituzione** più avanti. Andare alla pagina www.asia.creative.com/support/warranty e selezionare la propria regione, se necessario.

Restituzione del prodotto per riparazione o sostituzione

Creative richiede che venga assegnato un numero di autorizzazione alla restituzione di merci (RMA, Return Merchandise Authorization) a tutte le restituzioni per riparazione o sostituzione. In caso di restituzione del prodotto alla fabbrica per riparazione, contattare il centro di assistenza tecnica Creative locale. Il personale verifica che il prodotto sia effettivamente difettoso e assegna un numero RMA.

Quando si restituisce il prodotto alla fabbrica per riparazione:

- occorre esibire una prova d'acquisto datata a convalida della garanzia;
- l'invio del prodotto a Creative è a spese del cliente, il quale si assume anche tutti i rischi connessi al trasporto. Può essere opportuno spedire il pacco mediante un corriere che fornisca una prova di consegna e assicurare il materiale per l'intero valore del prodotto;
- riportare il numero di RMA all'esterno del pacco: Creative non accetta restituzioni prive del numero di RMA apposto sull'esterno del pacco.
- inviare all'indirizzo fornito dal centro di assistenza tecnica solo il componente o i componenti difettosi;
- utilizzare materiali di imballaggio adatti per confezionare il pacco da spedire.

Costi di spedizione

In regioni diverse da Stati Uniti e Comunità europea

Per evitare l'addebito delle tariffe doganali, quando si spedisce un prodotto a Creative da un paese esterno agli Stati Uniti o alla Comunità Europea, o da una regione soggetta a regime fiscale particolare, occorre compilare la necessaria documentazione doganale prima della spedizione. Per garantire la consegna, Creative potrebbe addebitare dei costi di spedizione per la restituzione del prodotto al cliente.

Centri di assistenza tecnica Creative

Americhe - Supporto linguistico disponibile

Lingua:	Indirizzo:	Telefono:	Fax:	Orario di servizio:	Sito Web:	Posta elettronica:
Inglese	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	Dalle 09:00 alle 18:00 Dal lunedì al venerdì (ora degli Stati Uniti centrali) (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.americas.creative.com	Vedere www.americas.creative.com per informazioni di contatto.
Francese	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	Dalle 9:00 alle 18:00 Dal lunedì al venerdì	www.americas.creative.com	support_technique@creativelabs.com
Portoghese brasiliiano	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	Dalle 09:00 alle 18:00 Dal lunedì al venerdì (ora degli Stati Uniti centrali)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Spagnolo	Creative Labs Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	Dalle 09:00 alle 18:00 Dal lunedì al venerdì	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com

Centri di assistenza tecnica Creative

Europa - Supporto linguistico disponibile

Paese:	Indirizzo:	Telefono:	Fax:	Orario di servizio:	Sito Web:	Posta elettronica:
Regno Unito	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333200	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Germania	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380000	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Irlanda	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 8207555	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Francia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333220	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Spagna	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380020	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Italia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333210	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centri di assistenza tecnica Creative

Paese:	Indirizzo:	Telefono:	Fax:	Orario di servizio:	Sito Web:	Posta elettronica:
Austria	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380060	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Belgio	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333291	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Paesi Bassi	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333272	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Svizzera	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380070	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portogallo	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380010	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Danimarca	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333230	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finlandia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333270	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centri di assistenza tecnica Creative

Paese:	Indirizzo:	Telefono:	Fax:	Orario di servizio:	Sito Web:	Posta elettronica:
Norvegia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Svezia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Repubblica Ceca	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Polonia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ungheria	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Russia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlanda.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	Dalle 10:30 alle 19:00 (ora dell'Europa centrale) Dal lunedì al venerdì (Chiuso nelle festività pubbliche)	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centri di assistenza tecnica Creative

Area del Pacifico asiatico - Se non diversamente specificato, l'assistenza è in lingua inglese

Stato/ Regione	Indirizzo:	Telefono:	Fax:	Orario di servizio:	Sito Web:	Posta elettronica:
Australia e Nuova Zelanda	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia Recapito postale: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Australia (02) 9666-6500 Nuova Zelanda (61-2) 9666-6500	Australia (02) 9666-6900 Nuova Zelanda (61-2) 9666-6900	Dalle 09:00 alle 17:30 Dal lunedì al venerdì Ora standard orientale (salvo festività pubbliche).	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Giappone	Creative Media KK 3F Kanda Eight Bldg., 4-6-7 Soto Kanda, Chiyoda Ward, Tokyo 101-0021 Giappone	(81-3) 3254-0393	(81-3) 3254-9820	Dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00 Dal lunedì al venerdì (salvo festività pubbliche).	www.japan.creative.com (in giapponese)	www.asia.creative.com/ support/contact
Taiwan	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 [Interni 601 e 602]	(886-2) 2748- 2989	Dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 16:00 Dal lunedì al venerdì (salvo festività pubbliche).	www.taiwan.creative.com (in cinese tradizionale).	www.taiwan.creative.com /feedback/support.asp (in cinese tradizionale).
Hong Kong e Macau	Creative Labs (Hong Kong) Ltd., Unit 27-31, 9/F, Hong Kong International Trade & Exhibition Centre, No. 1 Trademart Drive, Kowloon Bay, Kowloon, Hong Kong	(852) 2148-6151 o (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	Dalle 09:15 alle 12:15 e dalle 13:45 alle 17:45 Dal lunedì al venerdì Dalle 09:15 alle 12:45 Sabato (salvo festività pubbliche).	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

Centri di assistenza tecnica Creative

Stato/ Regione	Indirizzo:	Telefono:	Fax:	Orario di servizio:	Sito Web:	Posta elettronica:
Cina continentale	Creative Hohan Technology Ltd (Sede principale) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, Repubblica popolare cinese Recapito postale: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, Repubblica popolare cinese	(86-10) 6425-5500 [Interni 8301 e 8304]	(86-10) 6425- 5500 [Interno 8300]	Dalle 09:00 alle 18:00 Dal lunedì al sabato (salvo festività pubbliche).	www.china.creative.com (in cinese semplificato)	www.china.creative.com/ support/feedback (in cinese semplificato)
Singapore tutti gli altri paesi del Pacifico asiatico	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Repubblica di Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	Dalle 09:00 alle 18:00 Dal lunedì al venerdì (salvo festività pubbliche).	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. Tutti i diritti riservati.
Versione 1.20 Marzo 2003