

# Technická podpora

---



Chceme vám dát co nejlepší produkty a také co nejlepší služby, proto poskytujeme kompletní sadu možností elektronických služeb eService doplněných telefonickou podporou.

Se svou strategií elektronických služeb eServices může společnost Creative dodávat nejlepší možné zkušenosti zákazníků pomocí vícejazyčného portálu pro podporu zákazníků, interaktivních konverzací, podpory elektronické pošty a svého deduktivního systému pro vlastní získávání znalostí na základě předchozích případů.

Oblast evropské podpory na webovém serveru společnosti Creative **[www.europe.creative.com](http://www.europe.creative.com)** obsahuje následující možnosti:

## Knowledgebase



Báze znalostí společnosti Creative umožňuje rychlé řešení dotazů zákazníků, kteří žádají o pomoc ve svém jazyce. Provádí je otázkami tak, aby bylo možné přesně stanovit řešení konkrétního problému. Potřebujete-li další pomoc, můžete svůj dotaz odeslat online v živé konverzaci nebo elektronickou poštou a budete mít jistotu, že jste získali nejlepší možnou službu způsobem, který je pro vás nejpohodlnější.

## WebChat\*



Interaktivní aplikace TextChat společnosti Creative umožňuje kontaktovat tým technické podpory pomocí konverzace v reálném čase. Další funkce, například vložení webové stránky, společné procházení a výměna souborů a brožur, změni konverzační relaci úplně interaktivní zkušenost s podporou.

\* Zavřeny-Sobota-Nedele-a během statnich svatku;

## eMail†



Pokud nezískáte řešení svých dotazů pomocí systému báze znalostí, můžete klepnout na tlačítko “Not Solved” umístěné na dolním okraji každého dokumentu s navrhovaným řešením a odeslat tak svůj dotaz elektronickou poštou. Nemáte-li přístup na náš webový server, můžete použít elektronickou adresu **support@europe.creative.com**.

## Telephone\*†



Tým technické podpory lze kontaktovat i telefonicky. Telefonní čísla najdete níže v části “**Creative European Contact Centre**” (Kontaktní centrum společnosti Creative pro Evropu).

## Download Drivers#



Webový server společnosti Creative Labs nabízí mnoho aktualizací a ovladačů pro naše multimediální produkty v různých operačních systémech.

## Download Manuals



Chcete-li najít dokumentaci k produktu společnosti Creative, prohlédněte si rozsáhlou knihovnu instalací produktů a uživatelských příruček společnosti Creative

# Máte-li problém



Dokud nebudete zcela spokojeni s produktem, uchovejte veškerý obsah včetně obalu a dokladu o nákupu.

Máte-li problémy s instalací produktu společnosti Creative nebo při jeho používání, obraťte se na naši technickou podporu prostřednictvím elektronických služeb eServices společnosti Creative nebo kontaktujte naši telefonickou podporu. Budete-li požadovat technickou pomoc, poznamenejte si následující informace:

- číslo modelu produktu společnosti Creative.
- Hlášení o chybě, které se objevilo na obrazovce, a činnost, při které k chybě došlo.
- Údaje o rozšiřujících kartách, které mohou být v konfliktu<sup>#</sup>.
- Informace o konfiguraci hardwaru, tj. rozsah vstupu a výstupu, číslo požadavku přerušení a použité kanály DMA<sup>#</sup>.
- Údaje o základní desce: výrobce a verze systému BIOS a výrobce čipové sady.
- Typ a verze operačního systému, např. Windows 95/98 nebo Windows NT, Windows 2000 nebo Windows Me

Jestliže po využití služeb podpory společnosti Creative budete přesvědčeni, že je produkt společnosti Creative vadný, ověřte si datum nákupu a podle následujícího návodu proveďte příslušnou akci:

## **Méní než 30 dnů od data nákupu**

Pokud vaše nákupní strvrzenka ukazuje, že produkt byl zakoupen před méně než 30 dny, máte možnost vrátit kompletní produkt dodavateli/prodejci a tento vám buď může produkt vyměnit nebo vrátit peníze. Období 30 dnů nemusí platit pro všechny případy, zkontrolujte obchodní podmínky a podmínky pro poskytnutí úvěru.

## **Více než 30 dnů od data nákupu**

Chcete-li zjistit povahu problému a získat podrobné informace o postupu při opravě nebo náhradě, obraťte se na tým technické podpory pro Evropu.

<sup>#</sup> Neplatí pro všechny produkty

## Vrácení produktu k opravě

- Kontaktujte a požádejte o pomoc technickou podporu a potom, je-li to nezbytné, kontaktujte RMA, abyste získali autorizační referenční kód pro opravu/výměnu produktu.
- Od technické podpory se dozvíte jak vrátit produkt k opravě nebo výměně.
- Na adresu dodanou týmem technické podpory byste měli vrátit pouze hardwarové položky. Není nutné zasílat současně příslušný software, příslušenství a originální balení.
- Na zadní stranu obalu, ve kterém vracíte hardwarovou položku, napište zřetelně autorizační číslo.
- Po obdržení chybné položky odešle společnost Creative zákazníkovi novou položku.

Společnost Creative může vyměnit nebo opravit produkt použitím nových nebo repasovaných součástek s tím, že vadné součástky se stávají majetkem společnosti Creative. Záruční doba vaší opravené/vyměněné součásti je buď 90 dnů ode dne jejího odeslání z Creative, nebo zbývající záruční doba původního produktu, pokud je tato delší.

Před odesláním produktu společnosti Creative Labs ze země mimo Evropskou unii nebo ze zón se zvláštním celním statutem musíte vyplnit příslušnou celní dokumentaci, abyste neplatili clo.

## Provozní doba



<b>Knowledgebase</b>	24 hodin denně	
<b>WebChat</b> *	10:00-18:30 SEC	Pondělí-Pátek
<b>Telefon</b> *	10:30-19:00 SEC	Pondělí-Pátek

## Omezená záruka

Společnost Creative Labs (Ireland) Limited (dále jen Creative) vám, původnímu zákazníkovi, zaručuje, že hardwarový produkt bude bez vad materiálu a provedení po dobu 2 let od data jeho nákupu nebo po jinou takovou dobu, která může být zvlášť specifikovaná společností Creative nebo vyžadovaná příslušným zákonem (Záruční dobu).

Jediným závazkem Creative a vaším jediným prostředkem nápravy, na základě rozhodnutí Creative, je oprava nebo výměna (za stejný nebo podobný model) jakéhokoliv hardwaru nebo doplňující součásti, která nespĺňuje podmínky Omezené záruky popsané výše, a která je vrácena v průběhu Záruční doby autorizovanému distributorovi nebo dealerovi Creative společně s kopií nákupní strvrzenky.

### Na co se tato záruka nevztahuje



Tato záruka vám dává specifická zákonná práva. Můžete mít ještě další práva, která se mohou v různých zemích/státech lišit. Některá omezení v této záruce nemusí být zákonem některých zemí/států povolena, tudíž některá zde obsažená omezení se na vás nemusí vztahovat.

Společnost Creative v maximální možné zákonné míře odmítá všechny ostatní záruky a podmínky, ať již vyjádřené nebo předpokládané, včetně podmínek kvality, obchodovatelnosti nebo vhodnosti použití produktu pro určitý účel. Creative také odmítá jakékoliv závazky podporovat produkty v jejich funkci ve všech operačních prostředích - např. zajišťovat funkčnost s novými verzemi softwaru nebo hardwaru. V žádném případě není Creative nebo její udělovatelé licencí odpovědná za žádné nepřímé, náhodné, zvláštní ani následné škody nebo ztráty na zisku, ztráty úspor nebo dat způsobených nebo vztahujících se k používání tohoto produktu, dokonce ani tehdy, byla-li Creative nebo udělovatel licence na možnost vzniku takové škody nebo ztráty upozorněna.

Výslovně se tato záruka nevztahuje na selhání produktu způsobená poškozením, hrubým zacházením, nesprávným použitím, změnami (provedenými jinými osobami než jsou servisní technici Creative nebo servisní technici autorizovaných oprav), vlhkostí, korozivním prostředím, transportem, nárazy vysokého napětí nebo nenormálními provozními podmínkami. Tato záruka se nevztahuje na normální opotřebení a zastarání produktu. Z bezpečnostních důvodů je dobré pořídit si záložní kopie veškerého softwaru, který Creative ke svým produktům poskytuje.

# 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

**Telefonické hovory jsou účtovány jako mezinárodní hovory. Přesné sazby, které jsou za mezinárodní hovory účtovány, zjistíte u své telekomunikační společnosti.**

---