

Assistência Técnica



Estamos empenhados em lhe oferecer os melhores produtos, bem como o melhor serviço, proporcionando uma gama abrangente de opções de eService (assistência electrónica) complementadas por apoio telefónico.

Com a estratégia eService da Creative, conseguimos fornecer a melhor experiência possível ao cliente, utilizando o nosso portal multilíngue de assistência ao Cliente, chat interactivo, assistência por email e o nosso sistema de raciocínio com base em casos práticos para uma pesquisa “self-service” de soluções numa base de conhecimentos.

A área de assistência europeia no nosso website em **www.europe.creative.com** contém as seguintes opções:

Knowledgebase



A base de conhecimentos “self-service” da Creative proporciona-lhe a hipótese de resolver rapidamente as suas questões quando precisa de assistência, utilizando o apoio de linguagem natural e conduzindo-o(a) através de perguntas direccionadas para ajudar a definir a melhor solução para o seu problema particular. Se precisar de ajuda adicional, poderá reencaminhar a sua questão online através do chat ao vivo ou email, assegurando-se de que recebe o melhor serviço possível da forma que for mais conveniente para si.

Webchat*



O TextChat interactivo da Creative permite-lhe contactar a nossa equipa de Assistência Técnica através de um chat em tempo real. Algumas funções adicionais, como orientação através de páginas web, pesquisa em colaboração e intercâmbio de ficheiros e brochuras, transformam a sua sessão de chat numa experiência de assistência completamente interactiva.

eMail†



Se não conseguir obter uma resposta à sua pergunta utilizando o nosso sistema de base de conhecimentos, poderá clicar no botão “Not Solved” (não resolvida), localizado ao fundo de qualquer documento de solução sugerida, para reencaminhar a sua questão através do eMail. Se não tiver acesso ao nosso website poderá enviar-nos um email directamente para **support@europe.creative.com**.

Telephone*†



Pode optar por contactar a nossa equipa de assistência técnica através do telefone. Encontrará os números de telefone na secção seguinte relativa ao **“Creative European Contact Centre”** (Centro de Contacto Europeu da Creative).

Download Drivers#



O website da Creative Labs oferece uma gama de actualizações e controladores para os seus produtos multimédia numa série de sistemas operativos.

Download Manuals



Pesquise a extensa biblioteca de guias do utilizador e de instalação de produtos da Creative para encontrar documentação relativa ao seu produto Creative.

Se tiver um problema



Por favor, guarde todos os conteúdos, a embalagem e o recibo de compra até concluir que está completamente satisfeito(a) com o produto.

Se tiver um problema ao instalar ou utilizar o seu produto Creative, por favor, utilize os eServices e/ou a assistência telefónica da Creative para obter ajuda. Por favor, anote a seguinte informação de referência se necessitar de apoio técnico.

- ☐ O modelo e número de série do seu produto Creative
- ☐ Informação de erro que aparece no monitor e como a mesma surgiu
- ☐ Informação sobre as placas do adaptador que podem estar a provocar um conflito[#]
- ☐ Informação sobre a configuração do hardware, como o endereço I/O de base, linha IRQ, canais DMA utilizados[#]
- ☐ Informação sobre a placa mãe: fabricante/versão da BIOS e fabricante do conjunto de chips
- ☐ Tipo e versão do seu sistema operativo, p.e., Windows 95/98 ou Windows NT, Windows 2000 ou Windows Me

Se, depois de recorrer aos serviços de assistência da Creative, achar que o produto da Creative apresenta um defeito, deve verificar a data de compra e tomar as medidas adequadas tal como descrito em seguida.

Devolução de um produto para reparação

Menos de 30 dias após a data de compra

Se o seu recibo de compra indicar que o produto tem menos de 30 dias, tem a possibilidade de o devolver à loja onde o adquiriu para substituição ou devolução do dinheiro. O período de 30 dias pode não se aplicar em todos os casos, por isso, confirme junto da loja os respectivos termos de substituição/crédito.

Mais de 30 dias após a data de compra

Contacte a nossa Assistência Técnica Europeia para esclarecer a natureza do problema e para obter pormenores sobre o nosso procedimento de reparação/substituição.

- ☐ Contacte a Assistência Técnica para obter o necessário número de autorização para reparação/substituição do produto.
- ☐ A Assistência Técnica comunicará qual o procedimento a utilizar na devolução do produto em questão para efeitos de reparação/substituição.
- ☐ Apenas deverá devolver o item de hardware em questão ao endereço fornecido pela Assistência Técnica. Conserve em seu poder o software, os acessórios e a embalagem original.
- ☐ Por favor, refira o número de autorização de forma clara no exterior da embalagem de devolução do item de hardware.
- ☐ Depois de receber o artigo avariado, a Creative processará a devolução.

A Creative poderá substituir ou proceder à reparação do produto com peças novas ou reconcondicionadas. As peças defeituosas tornar-se-ão propriedade da Creative. O período de garantia referente ao artigo reparado/substituído é o maior dos seguintes: 90 dias, contados a partir da data de expedição da Creative, ou o tempo remanescente da garantia original do artigo.

Para evitar despesas ao enviar um produto para a Creative Labs a partir do exterior dos EUA ou a partir de zonas com taxas especiais, deverá preencher a documentação alfandegária relevante antes de enviar o produto.

Horário de funcionamento



Knowledgebase

Disponível online 24 horas por dia

Webchat*

10h00-18h30 Tempo central europeu Segunda a sexta-feira

Telefone*

10h30-19h00 Tempo central europeu Segunda a sexta-feira

Garantia limitada

A Creative Labs (Ireland) Limited (“Creative”) dá ao adquirente original garantia relativamente a defeitos de material e de fabrico de hardware, por um período de dois (2) anos após a data da compra ou por outro período expressamente especificado pela Creative ou requerido pela legislação aplicável (“Período de garantia”).

A responsabilidade total da Creative dá ao adquirente, por exclusivo arbítrio da Creative, direito à reparação ou substituição (pelo mesmo modelo ou equivalente) de qualquer hardware ou artigos que o acompanhem que se verifique não satisfazerem as disposições da “Garantia limitada” acima enunciada, desde que o hardware ou artigos em questão sejam devolvidos a um revendedor ou distribuidor autorizado da Creative durante o período da garantia, acompanhados de uma cópia do respectivo comprovativo de compra.

O que esta garantia não cobre



Esta garantia confere ao adquirente direitos legais específicos, para além de outros de que possa beneficiar e que variam de país para país. Certas limitações desta garantia não são toleradas pela jurisdição de alguns países, pelo que podem não ser aplicáveis.

Na extensão máxima da lei aplicável, a Creative denega quaisquer outras garantias e condições, expressas ou implícitas, incluindo condições de qualidade, comercialização ou adequação a uma determinada finalidade, no que ao uso deste produto diz respeito. A Creative também recusa qualquer obrigação de dar apoio a produtos em todos os ambientes operativos - por exemplo, assegurando interoperacionalidade com futuras versões de software ou hardware. Em nenhuma circunstância pode a Creative, ou os seus representantes autorizados, ser responsabilizada por qualquer perda de lucros, poupanças ou dados, resultante ou relacionada com o uso deste produto, mesmo que a Creative ou seus representantes autorizados tenham sido avisados da possibilidade de tais perdas.

Especificamente, esta garantia não cobre falhas do produto resultantes de acidente, abuso, uso indevido, alterações (por pessoas de fora da Creative ou seus agentes de reparação autorizados), humidade, ambientes corrosivos, transporte, ocorrências de alta voltagem ou condições de trabalho anormais. Esta garantia não cobre consequências do normal uso e desgaste. O adquirente é formalmente avisado de que deve guardar uma cópia de segurança de todo o software fornecido com os produtos da Creative, precisamente por razões de segurança.

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

Lembre-se que lhe serão cobradas chamadas internacionais. Contacte a sua empresa de telecomunicações para verificar a taxa exacta que terá de pagar.
