

• EUROPE •

Solutions de service et de support de Symantec

Symantec a pour vocation de fournir un excellent service dans le monde entier. Nous avons pour but de vous fournir une assistance professionnelle dans l'utilisation de nos logiciels et de nos services, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez.

Les solutions de support technique et de Service Clientèle varient selon les pays. Si vous avez des questions sur les services décrits ci-dessous, reportez-vous à la section “Numéros de contact” à la fin de ce chapitre.

Si ce produit vous a été fourni en même temps que votre ordinateur, il est possible que vous ayez droit à un service de support complémentaire de la part du fabricant de l'ordinateur.

Enregistrement de votre produit Symantec

Le fait d'enregistrer votre produit Symantec vous permet d'accéder au support technique, au remplacement des supports et des manuels et bien d'autres services. Vous pouvez le faire de multiples façons :

- En remplissant le formulaire d'enregistrement en ligne de Symantec depuis le site suivant :
 - **Anglais**
http://www.symantec.com/region/uk/techsupp/forms/register_form.html
 - **Allemand**
http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/register_form.html

- **Français**

http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/forms/register_form.html

- **Néerlandais**

http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/forms/register_form.html

- **Italien**

http://www.symantec.com/region/it/custserv/register_form.html

- **Espagnol**

http://www.symantec.com/region/es/custserv/register_form.html

- **Suédois**

http://www.symantec.com/region/se/custserv/register_form.html

- Lors de la procédure d'installation, si le logiciel Symantec vous le permet.
- En téléphonant au Service Clientèle de Symantec (vous trouverez son numéro dans la section “Numéros de contact” à la fin de cette section.
- Si une carte d'enregistrement est fournie avec votre produit, remplissez-la et postez-la à l'adresse indiquée ci-après.
- Si votre adresse change, vous pouvez en aviser Symantec en remplissant le formulaire de changement d'adresse en ligne, disponible à l'adresse suivante :

- **Anglais**

http://www.symantec.com/region/uk/techsupp/forms/change_address_form.html.

- **Allemand**

http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/change_address_form.html.

- **Français**

http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/forms/change_address_form.html.

- **Néerlandais**

http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/forms/change_address_form.html.

- **Italien**

http://www.symantec.com/region/it/custserv/change_address_form.html

- **Espagnol**

http://www.symantec.com/region/es/custserv/change_address_form.html

- **Suédois**

http://www.symantec.com/region/se/custserv/change_address_form.html

Vous pouvez également appeler le Service Clientèle de Symantec pour communiquer vos nouvelles coordonnées.

Mise à jour des définitions de virus

Si votre logiciel inclut la fonctionnalité LiveUpdate, vous pouvez cliquer sur le bouton LiveUpdate pour télécharger et installer les définitions de virus de façon entièrement automatique. Vous pouvez également vous procurer les dernières définitions par Internet à l'adresse suivante :

<http://www.symantec.com/avcenter/index.html>

Voici la procédure à suivre pour mettre vos définitions de virus à jour :

- Cliquez sur l'icône de mise à jour des définitions ou sur Download Updates dans la liste Sections.
- Cliquez sur Download Virus Definition Updates au bas de la page.
- Sélectionnez une langue et un produit.
- Sélectionnez le nom de fichier correspondant à ce que vous souhaitez télécharger.
- Sélectionnez le dossier de votre disque dur où vous souhaitez placer le fichier téléchargé.
- A la fin du téléchargement, sélectionnez le fichier dans l'Explorateur Windows et cliquez deux fois sur son icône.

Lorsque la procédure de mise à jour automatique est terminée, vous bénéficiez des définitions de virus les plus récentes.

Renouvellement de l'abonnement aux définitions de virus

Si vous le préférez, vous pouvez acheter les définitions de virus auprès de Symantec et les recevoir par courrier. Contactez le Service Clientèle de Symantec pour vous abonner à ce service. Veuillez vous reporter à la section “Numéros de contact” dans les pages qui suivent pour connaître le numéro à composer.

Votre achat de Norton AntiVirus vous donne droit à un an de téléchargement des définitions de virus par Internet, un service entièrement gratuit. À l'issue de cette première année, vous pouvez acheter un abonnement sur le site Web de Symantec pour un coût modique. Veuillez vous reporter à la section “Numéros de contact” dans les pages qui suivent pour connaître le site Web correspondant à votre pays de résidence. Après vous être connecté à ce site, allez dans la Boutique Symantec et choisissez Virus Update Subscription (Abonnement aux définitions de virus).

Pour de plus amples informations sur les autres méthodes d'achats, contactez votre centre de Service Clientèle Symantec. Veuillez vous reporter à la section “Numéros de contact”, dans les pages qui suivent pour connaître le numéro à composer.

Anciennes versions de produits Norton

Si vous possédez un produit Norton 2000, le bouton LiveAdvisor de la barre de menus de ce produit sera supprimé lors de l'installation d'un produit Norton 2001. Ceci est normal, car LiveAdvisor est une méthode d'envoi d'informations que nous n'utilisons plus. Comme nous vous l'avions indiqué dans les derniers messages LiveAdvisor, Symantec vous propose désormais les informations précédemment transmises par LiveAdvisor sur les sites suivants :

Sites Web de Symantec :

Centre de Recherche AntiVirus

www.symantec.com/avcenter/index.html

Sites internationaux :

- **Europe
(langue anglaise) :** www.symantec.com/eusupport/
- **France :** www.symantec.fr/frsupport/
- **Allemagne :** www.symantec.de/desupport/
- **Italie :** www.symantec.it/itsupport/
- **Pays-Bas :** www.symantec.nl/nlsupport/
- **Royaume-Uni/Irlande :** www.symantec.co.uk/uksupport/
- **Suisse :** www.symantec.ch/chsupport/
- **Moyen-Orient/
Afrique (langue anglaise)** www.symantec.com/measupport/

Bulletins d'informations sur vos produits :

Etats-Unis/Angleterre :

<http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/index.html>

Service Clientèle et support technique

Symantec offre une gamme complète d'options de support technique et généraliste afin de vous permettre d'optimiser vos investissements logiciels. Un support technique gratuit est disponible sur les sites Web d'assistance de Symantec, ainsi que par envoi de fax automatisé.

World Wide Web et FTP

Le site Internet de Symantec offre un accès illimité aux informations techniques, généralistes, aux informations produits. Il offre également de nombreuses informations sur la société. Depuis notre site Web, vous pouvez :

- Accéder au Forum Aux Questions (FAQ), une compilation des questions techniques les plus courantes concernant les produits Symantec.
- Parcourir les bases de connaissances en ligne de Symantec, vastes bases de données d'informations techniques et généralistes.

- Placer un message dans les groupes de discussion (“Ask Symantec” est un forum dans lequel les techniciens de Symantec proposent en général une réponse à votre question sous 24 heures ouvrées).

Les autres options sont l’Assistant de dépannage (“Symantec Service and Support Troubleshooter”) (qui, à partir de quelques questions, vous permet d’accéder rapidement à l’information recherchée), ainsi que le module “Top Issues”, qui regroupe les questions les plus fréquentes sur chacun de nos produits.

Les adresses des sites Web de service et de support se trouvent à la section “Numéros de contact”, dans les pages qui suivent.

Si votre logiciel inclut la fonctionnalité LiveUpdate, vous pouvez cliquer sur le bouton LiveUpdate pour télécharger et installer les définitions de virus et les correctifs logiciels (également disponibles sur les sites Web de service et de support). Pensez également à visiter notre site FTP pour télécharger des document techniques et des correctifs logiciels. Son adresse est la suivante :

<ftp.symantec.com>

Système de télécopie à la demande

Le système de télécopie à la demande (FOD, Fax on Demand) de Symantec peut être utilisé 24 heures sur 24 pour recevoir des informations produit générales et des notes techniques sur votre télécopieur.

Reportez-vous à la section “Numéros de contact” à la fin de cette section pour connaître votre numéro local de télécopie à la demande.

Support téléphonique

Symantec propose un support téléphonique payant pour les produits grand public. Nos clients peuvent acheter une assistance “à la demande” auprès d’un technicien de support, ou souscrire à un abonnement annuel en appelant le Service Clientèle.

N’hésitez pas à contacter votre centre de Service Clientèle Symantec pour toute information concernant les options d’assistance offertes par Symantec (voir la section “Numéros de contact” dans les pages qui suivent).

Prise en charge des anciennes versions et des versions abandonnées

Lorsqu'une nouvelle version d'un logiciel est commercialisée, les utilisateurs enregistrés reçoivent des informations de mise à jour. La version précédente continue de faire l'objet d'un support téléphonique pendant un temps limité après la commercialisation de la nouvelle version. Des informations techniques pourront toujours être disponibles sur le site Web de Symantec et le système automatisé d'informations par télécopie.

Lorsque Symantec annonce l'abandon de la commercialisation ou de la vente d'un produit, le support téléphonique est arrêté 60 jours plus tard. Les produits abandonnés ne sont pris en charge que par l'intermédiaire de notre système automatisé d'informations par télécopie ou de documentations déposées sur le site Web de Symantec.

Service Clientèle

Le centre de Service Clientèle de Symantec peut répondre à vos questions non techniques. Vous pouvez l'appeler pour :

- obtenir des informations non techniques sur un produit (fonctionnalités, prix, disponibilité de versions traduites, adresses de revendeurs, etc.) ;
- savoir comment déterminer la version de votre logiciel ;
- vous renseigner sur la disponibilité d'une nouvelle version ou d'une mise à jour ;
- savoir comment mettre votre logiciel à jour ;
- demander de la documentation produit ou un logiciel d'essai ;
- remplacer des éléments manquants ou défectueux (disquettes, manuels, etc.) pour vos produits ;
- mettre à jour vos informations d'enregistrement de produits en cas de changement de nom ou d'adresse ;
- vous abonner à la mise à jour des définitions de Norton AntiVirus ;

- obtenir des informations sur les solutions de support technique de Symantec ;
- commander un abonnement au support technique pour un produit grand public.

Toutes les informations sur notre service Clientèle sont disponibles en ligne sur notre site Web dédié, et par téléphone auprès des centres Symantec de service Clientèle (voir la section “Numéros de contact” dans les pages qui suivent).

Numéros de contact

Sites Web du service technique de Symantec

- **Europe (langue anglaise) :** www.symantec.com/eusupport/
- **France :** www.symantec.fr/frsupport/
- **Allemagne :** www.symantec.de/desupport/
- **Italie :** www.symantec.it/itsupport/
- **Pays-Bas :** www.symantec.nl/nlsupport/
- **Royaume-Uni/Irlande :** www.symantec.co.uk/uksupport/
- **Suisse :** www.symantec.ch/chsupport/
- **Moyen-Orient/
Afrique (langue anglaise)** www.symantec.com/measupport/
- **Site FTP de Symantec :** [ftp.symantec.com](ftp://ftp.symantec.com)
(Notes techniques et
correctifs logiciels)

Consultez les services de support Symantec sur le Web - effectuez des recherches dans la base de connaissances du support technique, lisez le Forum Aux Questions (FAQ) ou envoyez votre question à l'un des groupes de discussion, etc. Utilisez l'Assistant de dépannage pour trouver rapidement l'information recherchée (la carte du site vous permettra de vous orienter facilement).

Support technique de Symantec

Symantec propose un support technique GRATUIT sur son site Web de service et de support. Le support technique par téléphone est, lui, payant.

Utilitaires	Numéros locaux (autres pays : voir "Support produits Desktop")
Norton SystemWorks	Royaume-Uni : + (44) 20 7744 0061
Norton CleanSweep	France : + (33) 1 64 53 80 73
Norton CrashGuard	Allemagne : + (49) 69 6641 0371
Norton Utilities pour Win95, NT, MAC	Pays-Bas : + (31) 71 408 3958
Norton Commander Win95/NT	
Norton Ghost (version du commerce)	

Remarque : Norton Internet Security et les autres utilitaires absents de la liste ci-dessus ne sont pris en charge que par site WEB.

AntiVirus	Numéros locaux (autres pays : voir "Support produits Desktop")
Norton AntiVirus	Royaume-Uni : + (44) 20 7616 5813
Win 98/95, NT, Win3.1/DOS, Macintosh	France : + (33) 1 64 53 80 63
	Allemagne : + (49) 69 6641 0353
	Pays-Bas : + (31) 71 408 3952

Solutions de productivité à distance	Numéros locaux (autres pays : voir "Support produits Desktop")
DelrinaFax /TalkWorks	Royaume-Uni : + (44) 20 7616 5803
pcAnywhere pour 95/NT	France : + (33) 1 64 53 80 60
pcAnywhere DOS, Win 3.1, CE	Allemagne : + (49) 69 6641 0350
	Pays-Bas : + (31) 71 408 3951

Support produits Desktop, autres pays

Autriche : + 43 (1) 501375023	Norvège : + 47 23053330
Belgique : + 32 (2) 7131701	Pologne : + 0 800 3111269
Danemark : + 45 35 445720	Afrique du Sud : + (27) 11 7849856
Finlande : + 358 (9) 22 930417	Espagne : + (34) 91 6625255
Irlande : + 353 (1) 6011901	Suède : + (46) 8 7355024
Israël : + 1 800 9453805	Suisse : + (41) 1 2121847
Italie : + 39 054228062	Turquie : +(90) 212 213 42 65

Système de télécopie à la demande

Notre système de télécopie à la demande guidé par menus permet de recevoir de la documentation. En appelant le numéro approprié indiqué ci-dessous, vous serez guidé à travers diverses options que vous activez à l'aide de votre clavier téléphonique. Les informations que vous aurez choisies vous seront automatiquement envoyées par télécopie.

Autriche + (43) 1 50 137 5022

Belgique + (32) 2 7131710

Danemark + 45 35 445710

Finlande + (358) 9 22 930411

France + (33) 1 64 53 80 52

Allemagne + (49) 69 6641 0310

Italie + 39 024827 0010

Luxembourg + (352) 29 84 795022

Pays-Bas + (31) 71 4083790

Norvège + 47 23 053310

Espagne + (34) 91 662 4021

Suède	+ (46) 751 5681
Suisse	+ (41) 1 2126267
Royaume-Uni	+ (44) 20 7616 5710

Service Clientèle de Symantec

Fournit des informations et des conseils non techniques en plusieurs langues.

Autriche	+ (43) 1 50 1\7 5020
Belgique	+ (32) 2 7131700
Danemark	+ 45 35 44 57 00
Finlande	+ (358) 9 22 930410
France	+ (33) 1 64 53 80 50
Allemagne	+ (49) 69 6641 0300
Irlande	+ (353) 1 811 8032
Italie	+ 39 02 48270000
Luxembourg	+ 352 29 84 79 50 20
Pays-Bas	+ (31) 20 5040565
Norvège	+ 47 23 05 33 00
Afrique du Sud	+ (27) 11 784 9855
Espagne	+ (34) 91 6624413
Suède	+ (46) 8 703 9615
Suisse	+ (41) 1 2126262
Royaume-Uni	+ (44) 20 7616 5600

Autres pays

(Service en langue anglaise uniquement) + (353) 1 811 8032

Service Clientèle de Symantec : adresses pour la correspondance

Symantec Ltd

Customer Service Centre

Europe, Middle East and Africa (EMEA)

PO Box 5689

Dublin 15

Irlande

Afrique du Sud

Symantec SA (Pty) Ltd

PO Box 1998

Gallo Manor, Sandton

2052 Afrique du Sud

Tous les efforts nécessaires ont été faits pour garantir l'exactitude des informations fournies dans ce document. Ces informations peuvent toutefois être modifiées sans préavis. Symantec Corporation se réserve le droit d'apporter de telles modifications sans avertissement préalable.