

**Solution ID: 26306****PRINT****Errore GetPowerDVD:**

**"Numero massimo di richieste di download .." o "Numero di riferimento per il servizio di assistenza clienti"**

**Sommario:**

- ✓ Se avete difficoltà a scaricare CyberLink PowerDVD tramite l'applicazione GetPowerDVD, si consiglia di disattivare temporaneamente eventuali firewall e disinstallare qualsiasi anti-spyware e anti-virus prima di eseguire GetPowerDVD.
- ✓ Una volta che l'applicazione PowerDVD è stata installata correttamente, assicurarsi di attivare i firewall e reinstallare gli anti-virus.

**1. Disattivare Firewall di Windows**

Per disattivare il Firewall di Windows, seguire le procedure descritte di seguito.

**Windows XP (Service Pack 2)**

1. Prima di disattivare il firewall, disconnettere il computer da tutte le reti, inclusa la rete Internet.
2. Fare clic su **Start**, scegliere **Esegui**, digitare **firewall.cpl** e quindi fare clic su **OK**.
3. Nella scheda **Generale** fare clic su **Off** (impostazione sconsigliata), quindi scegliere **OK**.

**Windows Vista**

1. Fare clic su **Start**, **Pannello di controllo**, quindi **Protezione**.
2. Selezionare **Attivare o disattivare Windows Firewall**.
3. Fare clic su **Off (non raccomandato)**, quindi fare clic su **OK**.

**Windows 7 e Windows 8**

1. In Windows 7, fare clic su **Start** e scegliere **Pannello di controllo**.  
In Windows 8, andare nella **schermata Start** a fare clic sull'icona **Computer**.  
Fare clic su **Pagina iniziale Pannello di Controllo** sul lato sinistro.
2. Fare clic su **Sistema e sicurezza**.
3. Fare clic su **Windows Firewall**.
4. Fare clic su **Attiva o disattiva Firewall di Windows** nel riquadro di sinistra.
5. Fare clic sul pulsante **Disattiva Firewall di Windows** sotto Impostazioni della rete domestica o di lavoro (privato).

## 6. Fare clic su **OK**.

**Nota:** Per disinstallare firewall di terze parti così come applicazioni antivirus, consultare la relativa documentazione per ulteriori informazioni sulla disattivazione.

## 2. Contattare il Team di supporto di Creative

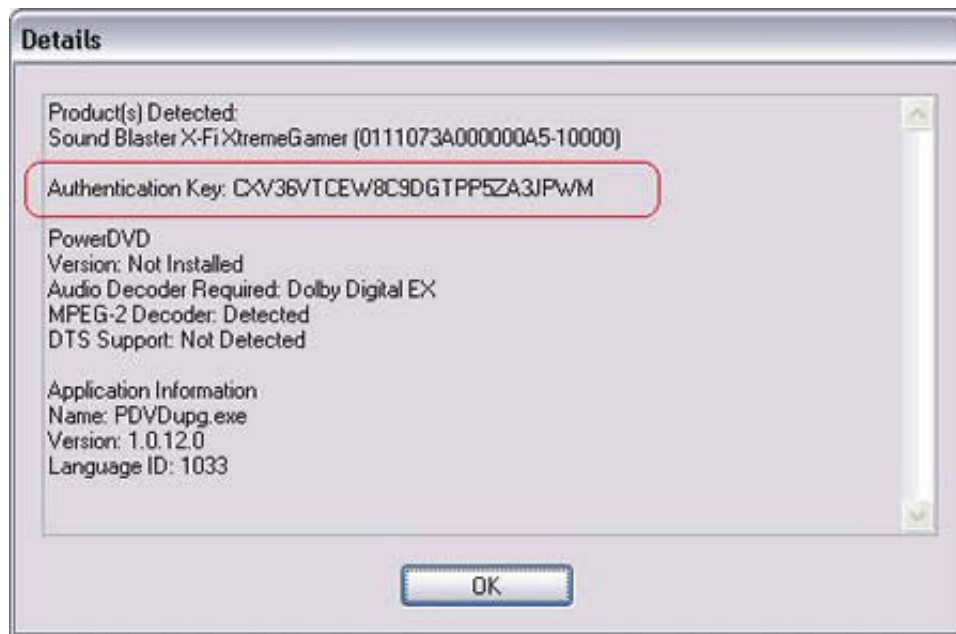
Se si continuano ad avere difficoltà a scaricare PowerDVD via GetPowerDVD anche dopo aver disabilitato o disinstallato le applicazioni firewall e antivirus, si prega di ottenere la **chiave di autenticazione** e quindi contattare [l'assistenza tecnica Creative](#).

Per trovare la chiave di autenticazione, fare clic su **Start - Tutti i programmi - Creative - Sound Blaster X-FI** e poi **Get PowerDVD**.

1. Fare clic su **Sì** quando viene richiesto se si desidera verificare la presenza di un aggiornamento disponibile.
2. Fare clic su **Dettagli**, quando appare la seguente finestra.



3. Ottenere la chiave di autenticazione e l'ID della lingua.



Prima di contattare l'assistenza clienti, è consigliato riprovare il download/installazione per assicurarsi di aver provato tutte le soluzioni. Se l'errore si ripresenta, si prega di contattare [l'assistenza clienti](#) con i seguenti dati:

1. Numero di serie della scheda (o il numero di serie sulla confezione. Se la scheda audio è integrata con il pc, indicare 'OEM'):
2. Ambiente di rete (ad esempio: Rete scolastica, rete domestica ecc. ), sei l'amministratore di questo pc e (Sì / No)?
3. Sistema operativo in cui si sta installando la scheda:
4. Nome della scheda audio e/o il numero del modello:
5. Indirizzo e-mail:
6. Regione/Paese in cui vi trovate al momento:
7. è la prima volta che si installa/download del PowerDVD? Se no, funzionava in precedenza?:
8. Messaggio di errore riscontrato:

9. Infine, la chiave di autenticazione trovata.

Ultimo aggiornamento: 20 Dicembre 2012