

# Technická Podpora Creative

---



Kromě toho, že vám společnost Creative poskytuje ty nejlepší produkty, cítí jako svůj závazek poskytovat vám i technickou podporu prostřednictvím vyčerpávající sady možností služby eService doplněné o telefonickou podporu.

Účelem níže uvedených možností služby eService společnosti Creative je pomoci zákazníkům, mají-li nějaké dotazy nebo mají-li potíže při instalaci nebo používání produktů společnosti Creative. Než začnete tyto možnosti využívat, je třeba si připravit tyto informace:

- Sériové číslo a číslo modelu produktu společnosti Creative (na zadní straně produktu).  
Informace o způsobu určení čísla modelu najdete na stránkách věnovaných **Podpoře** na regionálních webových serverech společnosti Creative.
- Typ a rychlost počítače (například Pentium II 233 MHz).
- Podrobnosti o problému, který máte, například chybová hlášení, konflikty hardwaru atd.
- Informace o základní desce (motherboard): Výrobce a verze systému BIOS a výrobce sady chipset.
- Typ a verze operačního systému (např. Windows 98SE).
- Datum a místo zakoupení produktu.

Chcete-li začít využívat možnosti služby eService, přejděte na server **www.creative.com**, zvolte svou oblast a přejděte do sekce **Podpora**.

# Možnosti služby eService

---

## Databáze znalostí\*

Je k dispozici online, 24 hodin denně



Databáze znalostí společnosti Creative vám umožní rychle získat odpovědi na své dotazy, protože podporuje přirozenou řeč a pomocí cílených dotazů vás postupně dovede k nejlepšímu řešení daného problému. Databáze znalostí také umožňuje přístup k častým otázkám (FAQ) a k technickým specifikacím široké škály produktů společnosti Creative.

## E-mail



Pokud nezískáte vhodné řešení svého problému pomocí systému databáze znalostí, můžete se obrátit na náš odborný personál prostřednictvím webového formuláře pro odeslání dotazu e-mailem (viz také sekci **Centra Technická podpora pro zákazníky společnosti Creative**, kde najdete e-mailové adresy pro jednotlivé regiony). Tuto službu můžete využívat až po registraci produktu.

**Další podrobnosti najdete v části “Registrace produktu” na straně 3.**

## Ovladač a firmware



Webový server společnosti Creative nabízí širokou škálu aktualizací a ovladačů pro naše produkty pro nejrůznější operační systémy.

## Dokumentace k produktům



Dokumentaci ke svému produktu společnosti Creative můžete najít v rozsáhlé knihovně instalačních a uživatelských příruček k produktům.

\* Pro evropskou databázi znalostí je podpora poskytována anglicky, francouzsky, německy, italsky a španělsky.

## Telefon



## Registrace produktu



## Vrácení produktu



Pokud nezískáte vhodné řešení svého problému, nebo nemáte přístup k webu, můžete se obrátit na náš odborný personál telefonicky. Telefonní čísla lze nalézt v sekci **Centra Technická podpora pro zákazníky společnosti Creative**. Tuto službu můžete využívat až po registraci produktu.

**Další podrobnosti najdete v části “Registrace produktu”.**

Chcete-li získat technická podpora po telefonu nebo mailem, musíte produkt zaregistrovat. Můžete to provést rovnou při jeho instalaci nebo můžete přejít na webovou stránku **[www.creative.com/register](http://www.creative.com/register)** a zaregistrovat ho online.

Registrace produktu s sebou přináší řadu dalších výhod, například:

- Oznámení atraktivních reklamních akcí a událostí.
- Nejčerstvější novinky a tipy k nejnovějším produktům a produktům, které se teprve chystají a které kompletně doplní, co jste už zakoupili.

Zaručujeme, že veškeré údaje, které poskytnete, budou považovány za přísně důvěrné a že budete mít možnost nechat se přidat nebo odebrat z různých distribučních seznamů. Vaše osobní údaje jsou chráněny podle našich zásad ochrany osobních údajů. Jste-li v Austrálii, navštivte stránky věnované těmto zásadám (Private Policy) na serveru **[www.australia.creative.com](http://www.australia.creative.com)** nebo pošlete e-mail na adresu **[privacy@clau.creative.com](mailto:privacy@clau.creative.com)**.

Ponechte si vše, co balení produktu obsahuje včetně obalů, dokud si nejste jisti, že vám produkt zcela vyhovuje. **Po dobu trvání záruky je velmi důležité uchovat doklad o zakoupení, protože je nutné jej předložit v případě vrácení produktu z důvodu závady.**

Pokud jste i po využití služeb technické podpory společnosti Creative přesvědčeni, že produkt je vadný, měli byste zkontrolovat datum zakoupení a podniknout příslušné kroky, jak je uvedeno dále:

### *Amerika*

**Přečtěte si část “Vrácení produktu za účelem opravy nebo výměny” na straně 4.**

## *Evropa*

Není-li (podle dokladu o nákupu) produkt starší než 30 dnů, máte možnost ho vrátit prodejci a dostat produkt nový nebo peníze. Tato lhůta nemusí platit vždy, přečtěte si proto podmínky prodejce pro výměnu zboží či vrácení peněz. Je-li produkt starší než 30 dnů a je v záruce, přečtěte si část **“Vrácení produktu za účelem opravy nebo výměny”**.

## *Asie a Tichomoří*

Obraťte se na prodejce, který vám produkt prodal, možná vám bude schopen pomoci. Pokud tak nemůžete učinit, obraťte se na místního autorizovaného distributora nebo na příslušné centra technická podpora pro zákazníky společnosti Creative. Kde je nejbližší autorizovaný distributor nebo příslušné centra technická podpora pro zákazníky, zjistíte na webových stránkách pro Asii na adrese **[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)**

**Poznámka:** Vrácení produktu je možné pouze tehdy, byl-li produkt zakoupen od autorizovaného prodejce.

Pokud vracíte produkt na servisní opravu u výrobce, přečtěte si část **Vrácení produktu za účelem opravy nebo výměny** uvedenou dále. Je-li třeba, přejděte na webovou stránku **[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)** a vyberte vaši oblast.

## Vrácení produktu za účelem opravy nebo výměny

Společnost Creative vyžaduje, aby veškeré produkty vrácené za účelem opravy nebo výměny byly nejprve opatřeny číslem RMA (Return Merchandise Authorization). Chcete-li vrátit produkt na opravu u výrobce, obraťte se na oblastní centrum technická podpora pro zákazníky společnosti Creative. Když pracovníci centra ověří, že produkt je vadný, bude vám přiděleno číslo RMA.

Postup při vrácení produktu na servisní opravu u výrobce:

- Budete požádáni o doklad o nákupu opatřený datem, aby bylo možno zkontrolovat, je-li produkt v záruce.
- Doprava produktu společnosti Creative je na vaše náklady a přebíráte veškerá s tím spojená rizika. Je-li třeba, pošlete balíček kurýrem, který vám poskytne potvrzení o doručení. Pojistěte zásilku proti poškození během dopravy.

- Na balíček napište číslo RMA. Společnost Creative nemůže přijmout žádný vrácený výrobek bez čísla RMA uvedeného na balíčku.
- Měli byste posílat pouze vadné části, a to na adresu, kterou obdržíte od centra technická podpora pro zákazníky.
- Při balení součástí pro dopravu používejte vhodné materiály.

## Tarify za dopravu

### **Mimo USA a EU**

Chcete-li se vyhnout placení poplatků při posílání produktu společnosti Creative ze zemí mimo USA či EU nebo z oblastí se zvláštním daňovým režimem, musíte před odesláním produktu vyplnit příslušnou celní dokumentaci. Společnost Creative může účtovat cenu za dopravu výrobku zpět.

## Centra Technická Podpora pro zákazníky společnosti Creative

**Amerika** - Podpora je poskytována v mateřském jazyce.

Jazyk:	Adresa:	Telefon:	Fax:	Provozní doba:	Web:	E-mail:
Anglicky	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	9:00 - 18:00 pondělí - pátek (centrální čas USA) (o svátcích zavřeno)	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	Kontaktní informace najdete na stránkách <a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>
Francouzsky	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	9:00 - 18:00 pondělí - pátek	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:support_technique@creativelabs.com">support_technique@creativelabs.com</a>
Brazílská portugalština	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	9:00 - 18:00 pondělí - pátek (centrální čas USA)	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:suporte@creativelabs.com">suporte@creativelabs.com</a>
Španělština	Creative Labs Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	9:00 - 18:00 pondělí - pátek	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:soporte@creativelabs.com">soporte@creativelabs.com</a>

# Centra Technická Podpora pro zákazníky společnosti Creative

**Evropa** - Podpora je poskytována v mateřském jazyce.

Země:	Adresa:	Telefon:	Fax:	Provozní doba:	Web:	E-mail:
Velká Británie	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333200	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Německo	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland	+353 1 4380000	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Irsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 8207555	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Francie	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333220	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Španělsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4380020	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Itálie	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333210	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>

## Centra Technická Podpora pro zákazníky společnosti Creative

Země:	Adresa:	Telefon:	Fax:	Provozní doba:	Web:	E-mail:
Rakousko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4380060	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Belgie	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333291	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Holandsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333272	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Švýcarsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4380070	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portugalsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4380010	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Dánsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333230	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333270	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com



## Centra Technická Podpora pro zákazníky společnosti Creative

Země:	Adresa:	Telefon:	Fax:	Provozní doba:	Web:	E-mail:
Norsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Švédsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Česká republika	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Polsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Maďarsko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Rusko	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 středoevropského času pondělí - pátek O svátcích zavřeno.	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>

# Centra Technická Podpora pro zákazníky společnosti Creative

**Asie a Tichomoří** - *Není-li uvedeno jinak, podpora je poskytována v angličtině.*

Země/ Oblast:	Adresa:	Telefon:	Fax:	Provozní doba:	Web:	E-mail:
Austrálie a Nový Zéland	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Austrálie  Poštovní adresa: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Austrálie	Austrálie (02) 9666-6500  Nový Zéland (61-2) 9666-6500	Austrálie (02) 9666-6900  Nový Zéland (61-2) 9666-6900	9:00 - 17:30 pondělí - pátek Východní standardní čas (EST), kromě svátků.	<a href="http://www.australia.creative.com">www.australia.creative.com</a>	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>
Japonsko	Creative Media KK 3F Kanda Eight Bldg., 4-6-7 Soto Kanda, Chiyoda Ward, Tokyo 101-0021 Japonsko	(81-3) 3254-0393	(81-3) 3254-9820	10:00- 12:00 a 13:00 - 17:00 pondělí - pátek (kromě svátků)	<a href="http://www.japan.creative.com">www.japan.creative.com</a> (v japonštině)	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>
Tchaj-wan	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 [linky 601 a 602]	(886-2) 2748- 2989	10:00- 12:00 a 13:00 - 18:00 pondělí - pátek (kromě svátků)	<a href="http://www.taiwan.creative.com">www.taiwan.creative.com</a> (v tradiční čínštině)	<a href="http://www.taiwan.creative.com/feedback/support.asp">www.taiwan.creative.com/ /feedback/support.asp</a> (v tradiční čínštině)
Hong Kong a Makao	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 nebo (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	9:15 - 12:15 a 13:45 - 17:45 pondělí - pátek 9:15 - 12:45 sobota (kromě svátků)	<a href="http://www.asia.creative.com/hongkong">www.asia.creative.com/ hongkong</a>	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>

## Centra Technická Podpora pro zákazníky společnosti Creative

Země/ Oblast:	Adresa:	Telefon:	Fax:	Provozní doba:	Web:	E-mail:
Čína	Creative Hohan Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, Čínská lidová republika  Poštovní adresa: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, Čínská lidová republika	(86-10) 6425-5500 [linky 8301 až 8304]	(86-10) 6425- 5500 [linka 8300]	9:00 - 18:00 pondělí - sobota (kromě svátků)	<a href="http://www.china.creative.com">www.china.creative.com</a> (ve zjednodušené čínštině)	<a href="http://www.china.creative.com/support/feedback">www.china.creative.com/ support/feedback</a> (ve zjednodušené čínštině)
Singapur a všechny ostatní země asijsko- tichomořské oblasti	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Singapurská republika	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	9:00 - 18:00 pondělí - pátek (kromě svátků)	<a href="http://www.asia.creative.com">www.asia.creative.com</a>	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. Všechna práva vyhrazena.  
Verze 1.20 Březen 2003