

Assistência Técnica da Creative



Na Creative, para além de lhe oferecermos os melhores produtos, estamos empenhados em apoiá-lo fornecendo-lhe um conjunto abrangente de opções de eService complementado por assistência telefónica.

As opções de eService da Creative abaixo indicadas foram criadas para o ajudar no caso de ter alguma dúvida ou problema durante a instalação ou utilização do seu produto Creative. Antes de aceder a estas opções de eService, é importante ter disponíveis as seguintes informações:

- Os números de série e de modelo do produto Creative (existentes na parte posterior do produto). Poderá obter informações sobre a identificação do número do modelo na área de **Assistência** dos Web sites regionais da Creative.
- Tipo e velocidade do computador (por exemplo, Pentium II 233MHz).
- Detalhes do problema, como, por exemplo, mensagens de erro, conflitos de hardware, etc..
- Informações da placa principal: fabricante/versão do BIOS e fabricante do chipset
- Tipo e versão do sistema operativo (por exemplo, Windows 98SE).
- Local e data da compra

Para aceder a estas opções de eService, vá para **www.europe.creative.com**, seleccione o país e vá para a área da **Assistência**.

Opções de eService

Base de conhecimentos*

Disponível online - 24 horas

<http://>



A Base de conhecimentos da Creative permite-lhe efectuar consultas rapidamente utilizando linguagem normal e direccionando-o para questões alvo que o ajudam a identificar a melhor solução para o seu problema em particular. A Base de conhecimentos também permite o acesso às perguntas mais frequentes (FAQs) e a especificações técnicas das gamas de produtos da Creative.

Correioelectrónico



Se não obtiver uma solução para o seu problema no sistema da Base de conhecimentos, poderá contactar a nossa assistência técnica através de correio electrónico preenchendo o formulário de consulta por correio electrónico baseado na Web (consulte também a secção **Centros de assistência técnica da Creative** para obter informações sobre os endereços de correio electrónico regionais). Para ter acesso a este serviço, é necessário que o seu produto esteja registado.

Consulte “Registar o produto” na página 3 para obter informações mais detalhadas.

Controladores/ firmware



O Web site da Creative oferece uma vasta gama de actualizações e controladores para os nossos produtos numa variedade de sistemas operativos.

Documentação dos produtos



Consulte a extensa biblioteca de manuais de instalação de produtos e de manuais do utilizador da Creative para encontrar documentação para o seu produto Creative.

Telefone



Se não obtiver uma solução para o seu problema ou se não tiver acesso ao Web site, poderá contactar a nossa assistência técnica por telefone. Poderá encontrar os números de telefone na secção **Centros de assistência técnica da Creative**. Para ter acesso a este serviço, é necessário que o seu produto esteja registado.

Consulte “Registar o produto” abaixo para obter informações mais detalhadas.

Registar o produto



Para beneficiar da Assistência técnico por telefone ou correio electrónico, é necessário registar o produto. Pode efectuar o registo quando instalar o produto ou, em alternativa, pode ir para **www.creative.com/register** e efectuar o registo online.

Existem vários benefícios associados ao facto de registar o produto, como sejam:

- Notificações por correio electrónico de promoções atractivas e eventos.
- Notícias e sugestões sobre os produtos mais recentes e os produtos a lançar que complementam o(s) produto(s) que já adquiriu.

Garantimos que todas as informações que nos sejam fornecidas serão mantidas confidenciais e que terá a opção de fazer parte ou não das listas de correio. As suas informações estão protegidas pela nossa Política de privacidade. Os utilizadores australianos deverão consultar a Política de privacidade no endereço **www.australia.creative.com** ou enviar uma mensagem de correio electrónico para **privacy@clau.creative.com**

Devolução do produto



Guarde todo o conteúdo e material de embalagem do produto até estar completamente satisfeito com o produto. **É muito importante guardar a Prova de compra durante o período da Garantia, uma vez que é necessária no caso de o produto ter algum defeito e ser preciso devolvê-lo.**

Se, depois de recorrer à assistência técnica da Creative, determinar que o seu produto Creative está defeituoso, deverá verificar a data de compra e efectuar a acção adequada conforme abaixo indicado:

Américas

Consulte a secção “Devolver o produto para reparação/substituição” na página 4.

Europa

Se o recibo da compra indicar que o produto tem menos de 30 dias, poderá optar por devolver o produto completo ao revendedor/retalhista para substituição ou reembolso. O período de 30 dias poderá não se aplicar em todas as circunstâncias; deverá, por isso, verificar as condições de substituição/reembolso do revendedor/retalhista. Se o produto tiver mais de 30 dias e estiver dentro da garantia, consulte a secção **“Devolver o produto para reparação/substituição” abaixo.**

Ásia-Pacífico

Contacte o revendedor que lhe vendeu o produto. É possível que o revendedor lhe possa prestar a assistência necessária. Se não puder contactar o revendedor, contacte o distribuidor local autorizado ou o Centro de assistência técnica da Creative relevante. Para obter informações detalhadas sobre o distribuidor autorizado e o Centro de assistência técnica mais próximos, visite o Web site da Ásia em **www.asia.creative.com/support/warranty**

Nota: A devolução do produto só deve ser aceite se o produto for adquirido num revendedor autorizado.

Se estiver a devolver o produto para reparação na fábrica, consulte a secção **Devolver o produto para reparação/substituição**. Vá para **www.asia.creative.com/support/warranty** e seleccione a sua região, se for necessário.

Devolver o produto para reparação/ substituição

A Creative exige que todas as devoluções para reparação/substituição sejam primeiro emitidas com um número de Autorização de devolução da mercadoria (ADM). Para devolver um produto para reparação na fábrica, contacte o Centro de assistência técnica da Creative regional. Depois de a assistência a clientes verificar que o produto tem defeito, ser-lhe-á fornecido um número de ADM.

Quando devolver um produto para reparação na fábrica:

- Ser-lhe-á pedido que forneça uma Prova de compra datada, para validar a Garantia.
- As despesas de expedição para a Creative são da sua responsabilidade, bem como todos os riscos a ela associados. Se for necessário, envie o pacote por uma transportadora que forneça uma prova de entrega. Faça um seguro de expedição no valor total do produto.

- Escreva o número de ADM no exterior da embalagem. A Creative não poderá aceitar nenhuma devolução que não tenha o número de ADM na embalagem.
- Deverá devolver apenas o(s) elemento(s) com defeito e enviá-lo(s) para o endereço fornecido pelo Centro de assistência técnica.
- Utilize materiais adequados para embalar os itens para expedição.

Tarifas de expedição

Fora dos Estados Unidos e da União Europeia

Para evitar pagar tarifas quando expedir um produto para a Creative fora dos E.U.A. ou da UE, ou a partir de zonas com regimes de taxação especiais, deverá preencher os documentos alfandegários relevantes antes de expedir o produto. Para assegurar a entrega, a Creative poderá incluir uma taxa para a devolução do produto.

Centros de Assistência Técnica da Creative

Américas - Idiomas suportados

| Língua: | Endereço: | Telefone: | Fax: | Horário de funcionamento: | Web site: | Correio electrónico: |
|------------------------|--|--------------|-----------------|--|--|---|
| Inglês | Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A. | 405 742 6622 | 405 742 6633 | 9:00 - 18:00 Segunda a Sexta-feir (Hora central dos E.U.A.) (Fechado aos feriados) | www.americas.creative.com | Consulte: www.americas.creative.com para obter informações de contacto detalhadas. |
| Francês | Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats- Unis. | 405 742 2385 | 405 742 5227 | 9:00 - 18:00 Segunda a Sexta-feira | www.americas.creative.com | support_technique@ creativelabs.com |
| Português do Brasil | Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA. | 405 742 2380 | +1 405 742-6613 | 9:00 - 18:00 Segunda a Sexta-feir (Hora central dos E.U.A.) | www.americas.creative.com | suporte@creativelabs.com |
| Espanhol | Creative Labs Inc. Soporte Tecnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU | 405 742 2380 | +1 405 742 6613 | 9:00 - 18:00 Segunda a Sexta-feir | www.americas.creative.com | suporte@creativelabs.com |

Centros de Assistência Técnica da Creative

Europa - Idiomas suportados

| País: | Endereço: | Telefone: | Fax: | Horário de funcionamento: | Web site: | Correio electrónico: |
|-------------|--|----------------|----------------|--|--|--|
| Reino Unido | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333200 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Alemanha | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380000 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Irlanda | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 8207555 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| França | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333220 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Espanha | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380020 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Itália | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333210 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |

Centros de Assistência Técnica da Creative

| País: | Endereço: | Telefone: | Fax: | Horário de funcionamento: | Web site: | Correio electrónico: |
|--------------|--|------------------|----------------|--|--|--|
| Áustria | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380060 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Bélgica | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333291 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Holanda | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333272 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Suíça | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380070 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Portugal | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380010 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Dinamarca | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333230 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Finlândia | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333270 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |

Centros de Assistência Técnica da Creative

| País: | Endereço: | Telefone: | Fax: | Horário de funcionamento: | Web site: | Correio electrónico: |
|--------------------|--|------------------|----------------|--|-------------------------|-----------------------------|
| Noruega | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333240 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Suécia | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380030 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| República Checa | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333280 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Polónia | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380040 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Hungria | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4333290 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |
| Rússia | Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland. | +353 1 4380080 | +353 1 8205052 | 10:30 - 19:00 CET Segunda a Sexta-feira Fechado aos feriados | www.europe.creative.com | support@europe.creative.com |

Centros de Assistência Técnica da Creative

Asia-Pacífico - *Salvo indicação em contrário, a assistência é fornecida em inglês*

| País/ Região: | Endereço: | Telefone: | Fax: | Horário de funcionamento: | Web site: | Correio electrónico: |
|---------------------------------|---|--|--|--|---|--|
| Austrália e Nova Zelândia | Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia Endereço postal: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia | Austrália (02) 9666-6500 Nova Zelândia (61-2) 9666-6500 | Austrália (02) 9666-6900 Nova Zelândia (61-2) 9666-6900 | 9:00 - 17:30 Segunda a Sexta-feira Hora padrão do Leste (excepto feriados) | www.australia.creative.com | www.asia.creative.com/ support/contact |
| Japão | Creative Media KK 3F Kanda Eight Bldg., 4-6-7 Soto Kanda, Chiyoda Ward, Tokyo 101-0021 Japan | (81-3) 3254-0393 | (81-3) 3254-9820 | 10:00 - 24:00 e 13:00 - 17:00 Segunda a Sexta-feira (excepto feriados) | www.japan.creative.com (em japonês) | www.asia.creative.com/ support/contact |
| Taiwan | Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan | (886-2) 2748-2988 [Extensões 601 e 602] | (886-2) 2748- 2989 | 9:00 - 24:00 e 13:00 - 18:00 Segunda a Sexta-feira (excepto feriados) | www.taiwan.creative.com (em chinês tradicional) | www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (em chinês tradicional) |
| Hong Kong e Macau | 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 ou (852) 2148-6152 | (852) 2331-2151 | 9:15 - 12:15 e 13:45 - 17:45 Segunda a Sexta-feira 9:15 - 12:45 Sábado (excepto feriados) | www.asia.creative.com/ hongkong | www.asia.creative.com/ support/contact |

Centros de Assistência Técnica da Creative

| País/ Região: | Endereço: | Telefone: | Fax: | Horário de funcionamento: | Web site: | Correio electrónico: |
|--|---|---|--|---|--|---|
| China | Creative Hohan Technology Ltd (Sede) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China Endereço postal: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China | (86-10) 6425-5500 [Extensões 8301 ~ 8304] | (86-10) 6425- 5500 [Extensão 8300] | 9:00 - 18:00 Segunda-feira a Sábado (excepto feriados) | www.china.creative.com (em chinês simplificado) | www.china.creative.com/ support/feedback (em chinês simplificado) |
| Singapura e todos os outros países da Ásia- Pacífico | Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore | (65) 6895-4100 | (65) 6895-4029 | 9:00 - 18:00 Segunda a Sexta-feira (excepto feriados) | www.asia.creative.com | www.asia.creative.com/ support/contact |

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. Todos os direitos reservados.
Versão 1.20 Março de 2003