

Техническая Поддержка покупателей



Компания Creative не только передает в ваше распоряжение продукты самого высокого качества, но и обеспечивает их техническую поддержку, предоставляя обширный набор электронных служб, дополненный возможностями телефонной поддержки.

Предоставляемые компанией Creative электронные службы технической поддержки, описание которых приводится ниже, были созданы с целью помочь вам в разрешении вопросов и проблем, возникающих при установке и использовании продуктов Creative. Прежде чем обращаться за помощью в эти службы, необходимо заранее подготовить и иметь под рукой следующую информацию:

- Серийный номер и номер модели вашего продукта Creative (находится на задней панели продукта). Информация по идентификации номера вашей модели доступна на странице **Поддержка** региональных веб-сайтов Creative.
- Тип компьютера и его быстродействие (например, Pentium II 233 МГц).
- Подробное описание вашей проблемы, включая сообщения об ошибках, описание конфликтов совместимости оборудования и т.п.
- Сведения о материнской плате: поставщик/версия BIOS и производитель набора микросхем
- Тип и версия вашей операционной системы (например, Windows 98SE).
- Место и дата покупки

Чтобы получить доступ к электронным службам технической поддержки, зайдите на веб-сайт **www.creative.com**, выберите свой регион и перейдите на страницу **Поддержка**.

Виды электронных служб технической поддержки

Knowledgebase (База знаний)*

Доступна в интерактивном режиме – круглосуточно

<http://>



База знаний компании Creative позволяет быстро решить возникшую у вас проблему с помощью запросов, вводимых на обычном языке. Задаваемые вам вопросы позволят уточнить существо возникшей проблемы и отыскать для нее наилучшее решение. В базе знаний предоставляется также доступ к списку наиболее часто задаваемых вопросов (FAQs) и техническим спецификациям продуктов Creative различного типа.

Электронная почта



Если вам не удастся получить решение возникшей у вас проблемы с помощью базы знаний, вы можете обратиться к нашим специалистам по технической поддержке посредством электронной почты, заполнив соответствующую форму веб-запроса (см. также раздел **Creative Техническая поддержка покупателей**, чтобы получить информацию о нужном вам адресе электронной почты). Для получения доступа к этой службе, ваш продукт должен быть зарегистрирован.

Чтобы получить дополнительные сведения, см раздел “Регистрация вашего продукта” на с. 3.

Драйверы/ аппаратно- программное обеспечение



На веб-сайте Creative можно получить целый ряд обновлений и драйверов для наших продуктов, работающих в среде разных операционных систем.

* В базе знаний для Европейского региона в настоящее время поддерживаются следующие языки: английский, французский, немецкий, итальянский и испанский.

Документация по продуктам



Здесь можно просмотреть обширную библиотеку компании Creative с документацией по установке продуктов и пользовательскими руководствами и отыскать в ней документацию, относящуюся к вашему продукту Creative.

Телефонная связь



Если вам не удастся получить решение возникшей у вас проблемы или же у вас отсутствует доступ к Интернету, вы можете связаться с нашими специалистами службы технической поддержки по телефону. Номера телефонов приводятся в разделе **Creative Техническая поддержка покупателей**. Чтобы получить доступ к этой службе, ваш продукт должен быть зарегистрирован. **Чтобы получить дополнительные сведения, см раздел “Регистрация вашего продукта”**.

Регистрация вашего продукта



Чтобы иметь возможность получать техническая поддержка по телефону или электронной почте, покупатель должен зарегистрировать свой продукт. Это можно сделать при установке продукта, или же зайти для этого на веб-страницу по адресу **www.creative.com/register** и за регистрироваться там в интерактивном режиме. Регистрация продукта предоставляет целый ряд преимуществ, таких как:

- Получение уведомлений по электронной о выгодных предложениях и интересных событиях.
- Получение самой последней информации и советов о новых и готовящихся к выпуску продуктах, удачно дополняющих уже приобретенные вами устройства.

Мы гарантируем, что вся предоставленная вами информация будет иметь строго конфиденциальный характер, и вы сами определяете, включать ли адрес вашей электронной почты в наши списки рассылки. Сообщаемая вами информация защищается применяемой нами политикой конфиденциальности. Пользователи из Австралии для ознакомления с нашей политикой конфиденциальности могут посетить веб-узел по адресу **www.australia.creative.com** или же отправить электронное сообщение на адрес **privacy@clau.creative.com**

Возврат продуктов



Сохраняйте все относящиеся к продукту материалы и документы, а также их упаковку до тех пор, пока полностью не убедитесь в их работоспособности. **Необходимо обязательно сохранить документы, подтверждающие сделанную вами покупку, на основании которых определяется продолжительность гарантийного срока. Они могут пригодиться, если вы захотите вернуть продукт при обнаружении в нем какого-либо дефекта.**

В случае, когда после обращения в службы технической поддержки Creative вы по-прежнему будете считать, что продукт, приобретенный у этой компании, является дефектным, вам следует выяснить дату его покупки и выполнить действия, подробное описание которых приводится ниже:

Америка

Обратитесь к разделу “Возврат и замена продукта” на с. 5.

Европа

В случае, если дата на товарном чеке свидетельствует, что продукт был приобретен менее 30 дней назад, вам предоставляется возможность полностью вернуть этот продукт его поставщику или продавцу для замены или возврата уплаченной за него суммы. 30-дневный льготный период может применяться не во всех случаях, поэтому выясните у поставщика или продавца продукта условия, на которых производится его замена или возврат уплаченных за него денег. В случае, если продукт был приобретен более 30 дней назад и еще не закончился его гарантийный срок, ознакомьтесь с разделом **“Возврат и замена продукта” на с. 5.**

Азиатско-тихоокеанский регион

Обратитесь к поставщику, у которого вы приобрели данный продукт. Возможно, ваш поставщик поможет справиться с возникшей у вас проблемой. Если у вас нет такой возможности, обратитесь к вашему местному авторизованному дистрибьютору или же в ближайший Центр технической поддержки покупателей. Сведения о местонахождении ближайшего к вам авторизованного дистрибьютора или Центра технической поддержки

Возврат и замена продукта

покупателей можно найти на веб-сайте Азиатского региона по адресу www.asia.creative.com/support/warranty

Примечание. Возврат продуктов может производиться только в случае их приобретения у авторизованных поставщиков.

Если вы возвращаете продукт на завод-изготовитель, обратитесь к разделу **Возврат и замена продукта**, который приводится ниже в этом документе. В случае необходимости перейдите на веб-страницу по адресу www.asia.creative.com/support/warranty и выберите там свой регион.

Обязательное требование компании Creative состоит в том, чтобы всем подлежащим ремонту или возврату продуктам вначале присваивался номер RMA (Return Merchandise Authorization – разрешение на возврат товара). Чтобы вернуть продукт на завод-изготовитель, обратитесь сначала в свой региональный Центр технической поддержка покупателей. После того, как специалисты этого Центра подтвердят, что данный продукт, действительно, является дефектным, вам будет предоставлен номер RMA.

При возвращении продукта на завод-изготовитель должны быть выполнены следующие требования:

- Вы должны будете представить документы, подтверждающие сделанную вами покупку, на основании которых будет определен срок действия гарантии, распространяющейся на данный продукт.
- Вы должны будете за свой счет отправить данный продукт компании Creative, приняв на себя все связанные с пересылкой риски. В случае необходимости для обеспечения гарантированной доставки пакета с продуктом, воспользуйтесь услугами курьера. Застрахуйте посылки на величину полной стоимости продукта.
- Указать номер RMA на внешней стороне пакета. Компания Creative не принимает возвращаемые продукты, на упаковке которых не указан номер RMA.
- Возврату подлежит только дефектный компонент (компоненты), который следует направить по адресу, предоставленному вам в Центре технической поддержка покупателей.

Тарифы доставки

- ❑ Для упаковки возвращаемого компонента (компонентов) продукта должны использоваться подходящие для этого материалы.

Для пользователей, проживающих за пределами США и стран Европейского Союза

Чтобы избежать уплаты таможенных сборов, если пересылка продукта осуществляется с территорий, расположенных за пределами США и ЕС, или из зон, в которых применяется особый статус налогообложения, вы должны перед отправкой продукта заполнить все необходимые для этого таможенные документы. В целях обеспечения гарантированной доставки, компания Creative может включить затраты на пересылку возвращаемого продукта.

Creative Техническая поддержка покупателей

Америка - Языки, на которых предоставляется поддержка

Язык:	Адрес:	Телефон:	Факс:	Часы работы:	Веб-сайт:	Адрес электронной почты:
Английский язык	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	9:00 - 18:00 Понедельник - пятница (Центральное поясное время – США) (В праздники не работает)	www.americas.creative.com	Более подробные сведения см по адресу: www.americas.creative.com
Французский язык	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	9:00 - 18:00 Понедельник - пятница	www.americas.creative.com	support_technique@creativelabs.com
Бразильский язык	Creative Labs Inc. Assistencia Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	9:00 - 18:00 Понедельник - пятница В воскресенье: полдень (Центральное поясное время – США)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Испанский язык	Creative Labs Inc. Soporte Tecnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	9:00 - 18:00 Понедельник - пятница	www.americas.creative.com	soporte@creativelabs.com

Creative Техническая поддержка покупателей

Европа - языки, на которых предоставляется поддержка

Страна:	Адрес:	Телефон:	Факс:	Часы работы:	Веб-сайт:	Адрес электронной почты:
Великобритания	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333200	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Германия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380000	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ирландия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 8207555	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Франция	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333220	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Испания	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380020	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Италия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333210	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative Техническая поддержка покупателей

Страна:	Адрес:	Телефон:	Факс:	Часы работы:	Веб-сайт:	Адрес электронной почты:
Австрия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380060	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Бельгия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333291	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Голландия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333272	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Швейцария	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380070	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Португалия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380010	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Дания	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333230	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative Техническая поддержка покупателей

Страна:	Адрес:	Телефон:	Факс:	Часы работы:	Веб-сайт:	Адрес электронной почты:
Финляндия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333270	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Норвегия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Швеция	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Чешская Республика	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Польша	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Венгрия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейское время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Россия	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10:30 - 19:00, центральноевропейско е время Понедельник - пятница В праздники не работает	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative Техническая поддержка покупателей

Asia Pacific region - Поддержка предоставляется на английском языке, если не указано другое

Страна/ Регион:	Адрес:	Телефон:	Факс:	Часы работы:	Веб-сайт:	Адрес электронной почты:
Австралия и Новая Зеландия	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia Почтовый адрес: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Австралия (02) 9666-6500 Новая Зеландия (61-2) 9666-6500	Австралия (02) 9666-6900 Новая Зеландия (61-2) 9666-6900	9:00 - 17:30 Понедельник - пятница Восточное стандартное время (за исключением праздничных дней).	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Япония	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 - 12:00 и 13:00 - 17:00 Понедельник – пятница (за исключением праздничных дней)	www.japan.creative.com (на японском языке)	www.asia.creative.com/ support/contact
Тайвань	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 [добавочный 601 и 602]	(886-2) 2748-2989	9:00 - 12:00 и 13:00 - 18:00 Понедельник - пятница (за исключением праздничных дней)	www.taiwan.creative.com	www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (традиционное китайское письмо)
Гонконг и Макао	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 or (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	9:15 - 12:15 и 13:45 - 17:45 Понедельник - пятница 9:15 - 12:45 Суббота (за исключением праздничных дней)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

Creative Техническая поддержка покупателей

Страна/ Регион:	Адрес:	Телефон:	Факс:	Часы работы:	Веб-сайт:	Адрес электронной почты:
КНР	Creative Hoham Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China Почтовый адрес: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [добавочный 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425-5500 [добавочный 8300]	9:00 - 18:00 Понедельник - суббота (за исключением праздничных дней)	www.china.creative.com (упрощенное письмо)	www.china.creative.com/ support/feedback (упрощенное письмо)
Сингапур и все другие страны Азиатско- тихоокеанского региона	Creative Technology Ltd 31, International Business Park Creative ResourceSingapore 609921 Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	9:00 - 18:00 Понедельник - пятница (за исключением праздничных дней)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

© Creative Technology Ltd., 2002-2003. Все права защищены.
Версия 1.20 март 2003 г.