

# Creative Teknisk Support

---



Creatives målsättning är, utöver att tillhandahålla de bästa produkterna, att ge dig support genom att tillhandahålla ett omfattande paket med eService-alternativ som kompletteras av telefonsupport.

Creatives eService-alternativ, som beskrivs nedan, är utformade för att hjälpa dig om du har en fråga eller ett problem med installationen eller användningen av din Creative-produkt. Innan du öppnar dessa eService-alternativ, är det viktigt att du har följande information till hands:

- Serienummer och modellnummer för Creative-produkten (finns på baksidan av produkten). Information om hur du fastställer modellnummer finns i **Support** -avsnittet på Creatives regionala webbplatser.
- Typ av dator och hastighet (t ex Pentium II 233MHz).
- Uppgifter om problemet, som t ex felmeddelanden, maskinvarukonflikter osv.
- Information om moderkortet: BIOS-tillverkare/version och chip-uppsättningstillverkare
- Typ och version av operativsystem (t ex Windows 98SE)
- Inköpsställe och -datum

Om du vill öppna eService-alternativen , gå du till: **www.creative.com**, markerar din region och går sedan till **Support**-avsnittet.

# eService-alternativ

## Kunskapsbasen\*

Tillgänglig online - dygnet runt



Med hjälp av Creatives kunskapsbas kan du snabbt lösa dina problem med support på ditt eget språk och med stegvis hjälp genom målfrågor som hjälper till att ringa in den bästa lösningen på just ditt problem. I kunskapsbasen hittar du också Vanligt förekommande frågor (FAQ) och tekniska uppgifter om Creatives produktsortiment.

## E-post



Om du inte kan lösa ditt problem med hjälp av kunskapsbasen kan du kontakta vår supportpersonal via e-post genom att fylla i vårt webbaserade e-postfrågeformulär (se även avsnittet **Creatives teknisk supportcentraler** för information om regionala e-postadresser). Du måste ha registrerat din produkt för att få tillgång till den här tjänsten. **Var god se “Registrera din produkt” på sidan 3 för närmare uppgifter.**

## Drivrutin/fast programvara



På Creatives webbplats hittar du en mängd uppdateringar och drivrutiner för våra produkter för en rad olika operativsystem.

## Produkt-dokumentation



Bläddra i Creatives omfattande bibliotek med produktinstallations- och användarhandböcker om du letar efter dokumentation om din Creative-produkt.

## Telefon



Om du inte hittar någon lösning på ditt problem, eller om du inte har tillgång till webbplatsen, kan du kontakta vårt supportteam per telefon. Telefonnummer hittar du i avsnittet **Creatives Teknisk supportcentraler**. Du måste ha registrerat din produkt för att få tillgång till den här tjänsten. **Var god “Registrera din produkt” på sidan 3 för närmare uppgifter.**

\* För den europeiska kunskapsbasen tillhandahålls support på följande språk: engelska, franska, tyska, italienska och spanska

## Registrera din produkt



För att få tillgång till tekniska support via telefon eller e-post måste du registrera din produkt. Det kan du göra när du installerar produkten, eller på webbplatsen [www.creative.com/register](http://www.creative.com/register) där du kan registrera online.

När du registrerar produkten får du dessutom en rad andra fördelar, bl a:

- E-postmeddelanden om attraktiva specialerbjudanden och evenemang.
- Heta nyheter och tips om nya och kommande produkter som är fullt kompatibla med de du redan har köpt.

Vi försäkrar dig om att all information som du tillhandahåller kommer att hållas strikt konfidentiell, och att du har möjlighet att själv styra vilka distributionslistor du är med på. Din information skyddas av vår sekretesspolicy. Användare i Australien kan läsa sekretesspolicyen på: [www.australia.creative.com](http://www.australia.creative.com) eller skicka efter den i ett e-postmeddelande till: [privacy@clau.creative.com](mailto:privacy@clau.creative.com)

## Produktreturer



Se till att spara alla produktdelar och förpackningar tills du är helt nöjd med produkten. **Det är viktigt att du sparar ditt inköpsbevis under hela garantiperioden, eftersom det behövs om det är något fel på produkten så att den måste returneras.**

Om du efter att ha använt Creatives supporttjänster tror att det är något fel på din Creative-produkt, bekräftar du inköpsdatumet och vidtar någon av följande åtgärder:

### *Nord- och Sydamerika*

**Var god se avsnittet “Retur av produkten för reparation eller byte” på sidan 4.**

### *Europa*

Om butikskvittot visar att produkten är mindre än 30 dagar gammal, har du möjlighet att returnera hela produkten till återförsäljaren för byte av produkten eller tillgodohavande. Trettiodagarsgränsen gäller eventuellt inte under alla omständigheter, så kontrollera med din återförsäljare vad som gäller beträffande byte eller tillgodohavande. Om din produkt är mer än 30 dagar gammal men inom garantiperioden, ber vi att få hänvisa till avsnittet **“Retur av produkten för reparation eller byte” på sidan 4.**

### *Asiatiska Stillahavsområdet*

Kontakta den återförsäljare som sålde produkten. Återförsäljaren kan eventuellt hjälpa dig. Om du inte kan kontakta återförsäljaren kan du kontakta din lokala auktoriserade distributör eller Creatives närmaste tekniska supportcentraler. Information om din närmaste auktoriserade distributör och tekniska supportcentraler hittar du på Asien-webbplatsen på:

**[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)**

**Obs!** Produktreturer accepteras endast om produkten är inköpt från en auktoriserad återförsäljare.

Om du returnerar en produkt för fabriksservice, ber vi att få hänvisa till avsnittet **Retur av produkten för reparation eller byte** nedan. Gå till **[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)** och välj region om så behövs.

## Retur av produkten för reparation eller byte

Creative kräver att alla retur för reparation eller byte först förses med ett auktoriseringsnummer för produktretur (RMA). Om du vill returnera en produkt för fabriksservice, ber vi att du kontaktar din lokala Creative-teknisk supportcentral. När personalen har bekräftat att produkten är defekt, kommer du att få ett RMA-nummer.

Vid retur av en produkt för fabriksservice:

- Du kommer att ombes att tillhandahålla ett daterat inköpsbevis för att styrka garantirätten
- Du står för kostnaderna för frakt till Creative, och står faran för frakten. Om nödvändigt bör du skicka paketet via en transportör som kan tillhandahålla leveransbevis. Försäkra försändelsen till det fulla produktvärdet.
- Skriv RMA-numret på förpackningens utsida. Creative godkänner inga retur som inte har RMA-numret angivet på förpackningen.
- Returnera bara den/de defekta delen/delarna och skicka denna/dessa till den adress som du får från tekniska supportcentral.
- Använd ordentligt emballage när du packar delarna för frakt.

## Frakttariffer

### **Utanför USA och EU**

För att undvika tariffer när du skickar en produkt till Creative från länder utanför USA eller EU, eller från områden med speciell skattestatus, måste du fylla i erforderliga tullhandlingar innan du skickar produkten. För försäkringen om leverans kan Creative komma att inkludera kostnader för återförsändning.

## Creatives Teknisk Supportcentraler

### Nord- och Sydamerika - Support på det egna språket tillhandahålls

Språk:	Adress:	Telefon:	Fax:	Öppettider:	Webbplats:	E-postadress:
Engelska	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 USA	405 742 6622	405 742 6633	09:00 - 18:00 Måndag - Fredag (Tidszon: USA Central time) (Helgdagar: Stängt)	www.americas.creative.com	Se: www.americas.creative.com för kontaktinformation.
Franska	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 USA	405 742 2385	405 742 5227	09:00 - 18:00 Måndag - Fredag	www.americas.creative.com	support_technique@ creativelabs.com
Brasilianska	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 USA	405 742 2380	+1 405 742-6613	09:00 - 18:00 Måndag - Fredag (Tidszon: USA Central time)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Spanska	Creative Labs Inc. Soporte Tecnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 USA	405 742 2380	+1 405 742 6613	09:00 - 18:00 Måndag - Fredag	www.americas.creative.com	soporte@creativelabs.com

# Creatives Teknisk Supportcentraler

## Europa - Support på det egna språket tillhandahålls

Land:	Adress:	Telefon:	Fax:	Öppettider:	Webbplats:	E-postadress:
Storbritannien	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Tyskland	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Irland	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Frankrike	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Spanien	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Italien	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>

## Creatives Teknisk Supportcentraler

Land:	Adress:	Telefon:	Fax:	Öppettider:	Webbplats:	E-postadress:
Österrike	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Belgien	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Nederländerna	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Schweiz	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Danmark	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finland	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

## Creatives Teknisk Supportcentraler

Land:	Adress:	Telefon:	Fax:	Öppettider:	Webbplats:	E-postadress:
Norge	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Sverige	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Tjeckien	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Polen	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ungern	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ryssland	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 Måndag - Fredag Helgdagar: Stängt	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com



# Creatives Teknisk Supportcentraler

## Asiatiska Stillahavsområdet - Såvida annat inte anges, tillhandahålls support på engelska

Land/ Region:	Adress:	Telefon:	Fax:	Öppettider:	Webbplats:	E-postadress:
Australien och Nya Zeeland	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia  <b>Postadress:</b> Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Australien (02) 6900-6500  Nya Zeeland (61-2) 9666-6500	Australien (02) 6900-6900  Nya Zeeland (61-2) 9666-6900	09:00 - 17:30 Måndag - Fredag Tidszon: Eastern Standard Time (förutom helgdagar).	<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>
Japan	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 samt 13:00 - 17:00 Måndag - Fredag (förutom helgdagar)	<a href="http://www.japan.creative.com">www.japan.creative.com</a> (på japanska)	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>
Taiwan	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 [Anknytning 601 och 602]	(886-2) 2748- 2989	09:00 - 12:00 samt 13:00 - 18:00 Måndag - Fredag (förutom helgdagar)	<a href="http://www.taiwan.creative.com">www.taiwan.creative.com</a> (på traditionell kinesiska)	<a href="http://www.taiwan.creative.com/feedback/support.asp">www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp</a> (på traditionell kinesiska)
Hongkong och Macao	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 eller (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	09:15 - 12:15 samt 13:45 - 17:45 Måndag - Fredag 09:15 - 12:45 Lördag (förutom helgdagar)	<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>

## Creatives Teknisk Supportcentraler

Land/ Region:	Adress:	Telefon:	Fax:	Öppettider:	Webbplats:	E-postadress:
Kinesiska fastlandet	Creative Hohan Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China  <b>Postadress:</b> Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [Anknytning 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425- 5500 [Anknytning 8300]	09:00 - 18:00 Måndag - Lördag (förutom helgdagar)	<a href="http://www.china.creative.com">www.china.creative.com</a> (på förenklad kinesiska)	<a href="http://www.china.creative.com/support/feedback">www.china.creative.com/ support/feedback</a> (på förenklad kinesiska)
Singapore samt alla övriga länder i asiatiska Stillahavs- området	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	09:00 - 18:00 Måndag - Fredag (förutom helgdagar)	<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. Med ensamrätt.  
Version 1.20 Mars 2003