

Technische ondersteuning



Creative wil u niet alleen de beste producten bieden maar ook de beste service. Daarom staat u een uitgebreide reeks eService-opties ter beschikking en kunt u bovendien gebruikmaken van telefonische ondersteuning.

De eService-strategie van Creative is erop gericht de klant de best mogelijk hulp en informatie te bieden met een meertalige website voor klantenondersteuning, interactieve chatmogelijkheden, e-mailondersteuning en een op cases gebaseerd systeem waaruit de klant zelf de gewenste informatie kan ophalen.

Het Europese ondersteuningsgebied op onze website op **www.europe.creative.com** bevat de volgende opties:

Knowledgebase

<http://>



Als u hulp nodig hebt, vindt u in de knowledgebase van Creative snel zelf antwoord op uw vragen. U krijgt ondersteuning in duidelijke taal en u lost uw eigen problemen op door stapsgewijs een aantal doelgerichte vragen te beantwoorden waarmee u precies kunt vaststellen wat de beste oplossing is voor uw speciale probleem. Hebt u extra hulp nodig, dan kunt u uw vraag on line stellen via live chat of e-mail, zodat u altijd toegang hebt tot de beste service op een manier die u het beste ligt.

Webchat*



De interactieve TextChat van Creative biedt u de mogelijkheid contact op te nemen met ons team dat de technische ondersteuning verzorgt via een real-time chatfunctie. Extra functies, zoals webpagina-pushing, gezamenlijk browsen en uitwisselen van bestanden en brochures, maken uw chatsessie volledig interactief.

eMail†



Als u geen oplossing kunt vinden voor uw probleem via knowledgebase-systeem, kunt u op de knop Not Solved klikken die zich onder aan elk document met een voorgestelde oplossing bevindt, om uw vraag te stellen via e-mail. Als u geen toegang hebt tot onze website, kunt u uw vraag rechtstreeks sturen naar **support@europe.creative.com**.

Telephone*†



U kunt ook telefonisch contact opnemen met ons service-ondersteuningsteam. U vindt de telefoonnummers in de sectie “**Creative European Contact Centre**” hieronder.

Download Drivers#



Op de website van Creative Labs vindt u voor diverse besturingssystemen een scala aan updates en stuurprogramma's voor de multimediaproducten van Creative.

Download Manuals



Zoek in de uitgebreide bibliotheek van Creative met installatie- en gebruikershandleidingen naar documentatie voor uw Creative-product.

Als u een probleem ondervindt



Bewaar de volledige inhoud van het pakket, inclusief de verpakking en uw bewijs van aankoop, totdat u zeker weet dat uw product naar behoren functioneert.

Ondervindt u problemen bij de installatie of het gebruik van uw Creative-product, vraag dan hulp via de eServices van Creative of neem telefonisch contact op voor ondersteuning. De hiernavolgende informatie dient u bij de hand te hebben als u technische ondersteuning nodig hebt:

- Het model nummer van uw Creative-product
- De foutmelding op het scherm en hoe de fout is opgetreden
- Informatie over adapterkaarten die een conflict zouden kunnen veroorzaken[#]
- Informatie over de hardware-configuratie zoals I/O-adres, IRQ-regel en DMA-kanalen die u gebruikt[#]
- Informatie over het moederbord: BIOS-fabrikant/versie en chipset-fabrikant
- Type en versie van het besturingssysteem, bijvoorbeeld Windows 95/98 of Windows NT, Windows 2000 of Windows Me

Als u vindt dat er een probleem is opgetreden met uw Creative-product en denkt dat het moet worden gerepareerd of vervangen, controleert u de aankoopdatum en neemt u de juiste onderstaande actie.

Minder dan 30 dagen na aankoop

Als uw aankoopbewijs vermeldt dat het product minder dan 30 dagen oud is, kunt u het volledige product retourneren aan de Dealer/Handelaar voor een vervanging of vergoeding. De periode van 30 dagen geldt mogelijk niet in alle gevallen. Raadpleeg daarom de voorwaarden van de Dealer/Handelaar voor het ruilen van het product of voor terugbetaling van het aankoopbedrag.

Langer dan 30 dagen na aankoop

Neem contact op met de Europese Technische ondersteuning van Creative om de oorzaak van het probleem vast te stellen en om meer informatie in te winnen over de reparatie- of vervangingsprocedure.

Een product retourneren voor reparatie

- Neem contact op met de technische ondersteuningsdienst voor het verkrijgen van uw autorisatienummer voor reparatie/vervanging van het product.
- De technische ondersteuningsdienst laat u weten hoe u het betreffende product dient te retourneren voor reparatie/vervanging.
- U dient het desbetreffende hardware-item alleen terug te sturen naar het adres dat door de Technische ondersteuning wordt verstrekt. Behoud alle software, accessoires en de oorspronkelijke verpakking.
- Vermeld het controlenummer duidelijk op de buitenkant van de verpakking waarin u het hardware-item terugstuurt.
- Nadat Creative het defecte onderdeel heeft ontvangen, zet Creative de procedure voor het terugsturen van het gerepareerde of vervangende onderdeel in gang.

Creative mag het product vervangen of repareren met nieuwe of gebruikte onderdelen. De defecte onderdelen worden vervolgens eigendom van Creative. De garantieperiode voor uw gerepareerde/vervangen item is 90 dagen na de datum van verzending door Creative of de tijd die nog over is van de oorspronkelijke garantie van het item, afhankelijk van welke periode het langste is.

Om te voorkomen dat u extra belasting moet betalen als u het product naar Creative Labs stuurt van buiten de EU of vanuit regio's met een speciale belastingstatus, moet u de relevante douaneformulieren invullen voordat u het product verzendt.

Beschikbaarheid van diensten



Knowledgebase On line 24 uur per dag beschikbaar

Webchat* Beschikbaar van 10:00-18:30 uur (Middel-Europese tijd)
Maandag - Vrijdag

Telefoon* Bereikbaar van 10:30-19:00 uur (Middel-Europese tijd)
Maandag - Vrijdag

Beperkte Garantie

Creative Labs (Ierland) Limited (“Creative”) garandeert uitsluitend aan u, de oorspronkelijke koper, dat het hardwareproduct vrij is van materiaal- en fabricagefouten voor een periode van twee (2) jaar vanaf de aankoopdatum of gedurende de periode die uitdrukkelijk door Creative wordt aangegeven of die wordt vereist door het toepasselijk recht (“Garantieperiode”).

De gehele aansprakelijkheid van Creative en uw enige verhaalsmogelijkheid is, ter keuze van Creative, reparatie of vervanging (door hetzelfde of een gelijkaardig model) van enige hardware of bijgeleverd item(s) dat niet voldoet aan de hierboven beschreven “Beperkte garantie” en dat geretourneerd wordt aan een bevoegd distributeur of dealer van Creative binnen de termijn van de garantie en met een kopie van het ontvangstbewijs.

Niet gedekt door deze garantie



Deze garantie verleent u specifieke wettelijke rechten. In uw situatie kunnen andere rechten van toepassing zijn die per land verschillen. Aangezien sommige rechtsgebieden bepaalde beperkingen in deze garantie niet toestaan, is het mogelijk dat bepaalde hier vermelde beperkingen niet op u van toepassing zijn.

Voor zover is toegestaan onder het toepasselijk recht, geeft Creative met betrekking tot het gebruik van dit product geen andere garanties en voorwaarden, noch expliciet noch impliciet, met inbegrip van maar niet beperkt tot garanties op kwaliteit, verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel. Creative verwerpt tevens elke verplichting tot ondersteuning van producten voor alle besturingsomgevingen - bijvoorbeeld de verplichting tot onderlinge uitwisselbaarheid met toekomstige versies van software of hardware. In geen geval zullen Creative of haar licentieverleners aansprakelijk zijn voor enige indirecte, incidentele, speciale of gevolgschade, winstderving, gederfde besparingen of verlies van gegevens voortvloeiend uit of met betrekking tot het gebruik van dit product, zelfs indien Creative of haar licentieverleners van de mogelijkheid van dergelijke schade op de hoogte zijn gesteld.

Deze garantie is met name niet van toepassing bij gebreken van het product die het gevolg zijn van ongevallen, verkeerd gebruik, misbruik, wijzigingen (aangebracht door anderen dan Creative of een geautoriseerd reparateur van Creative), vocht, corrosieve omgevingen, transport, spanningspieken of abnormale werkomstandigheden. Deze garantie geldt niet voor slijtage bij normaal gebruik. U wordt in het bijzonder aangeraden om voor veiligheidsdoeleinden een reservekopie te maken van de software welke bij dit product is geleverd.

Creative European Contact Centre

CREATIVE LABS (IRELAND) LTD.,

Technical Support Department,
Ballycoolin Business Park, Blanchardstown,
Dublin 15, Ireland.

Fax: +353 1 8205052

United Kingdom

Tel +353 1 4333200

Germany

Tel +353 1 4380000

Ireland

Tel +353 1 8207555

France

Tel +353 1 4333220

Spain

Tel +353 1 4380020

Italy

Tel +353 1 4333210

Austria

Tel +353 1 4380060

Belgium

Tel +353 1 4333291

Denmark

Tel +353 1 4333230

Finland

Tel +353 1 4333270

Norway

Tel +353 1 4333240

Sweden

Tel +353 1 4380030

Holland

Tel +353 1 4333272

Switzerland

Tel +353 1 4380070

Portugal

Tel +353 1 4380010

Czech Republic

Tel +353 1 4333280

Poland

Tel +353 1 4380040

Hungary

Tel +353 1 4333290

Russia

Tel +353 1 4380080

Bedenk dat voor deze telefonische ondersteuning internationale gesprekskosten worden berekend. Neem contact op met uw telefoonbedrijf als precies wilt weten wat de gesprekskosten zijn.
