

Suporte técnica do Creative



O Creative, além de oferecer os melhores produtos, tem o compromisso de oferecer suporte a você com um abrangente conjunto de opções de serviços eletrônicos juntamente com o suporte telefônico.

As opções de serviços eletrônicos do Creative descritas a seguir têm o objetivo de ajudá-lo caso possua alguma pergunta ou problema sobre a instalação e uso do produto Creative. Antes de acessar essas opções de serviços eletrônicos é importante ter as seguintes informações disponíveis:

- Os números de modelo e serial do seu produto do Creative (encontrados na parte traseira do produto). Informações sobre como identificar o número do modelo estão disponíveis na área de **Suporte** dos sites da Web regionais do Creative.
- Tipo do computador e velocidade (por exemplo, Pentium II 233MHz).
- Detalhes do seu problema como mensagens de erro, conflitos de hardware etc.
- Informações da Placa mãe: Versão/ fabricante do BIOS e fabricante do chipset
- Tipo e versão do seu sistema operacional (por exemplo, Windows 98SE).
- Lugar e data da compra

Para acessar essas opções de serviços eletrônicos, vá para **www.creative.com**, selecione a sua região e vá para a área de **Suporte**.

Opções de serviços eletrônicos

Base de conhecimento*

Disponível on-line - 24 horas

<http://>



A base de conhecimento do Creative permite que você solucione as suas perguntas rapidamente usando um suporte com uma linguagem natural e levando você a perguntas específicas para ajudar a selecionar a melhor solução para um problema em particular. A base de conhecimento também fornece acesso às Perguntas frequentes (FAQs) e às Especificações técnicas dos produtos do Creative.

e-mail



Se não obter uma resposta para a sua pergunta com o nosso sistema de base de conhecimento, você pode entrar em contato com nossa equipe de suporte por e-mail preenchendo o formulário de perguntas na Web (consulte também a seção **Centros de suporte técnica do Creative** para obter endereços de e-mails regionais). É necessário ter o seu produto registrado para acessar esse serviço.

Veja “Registrando seu produto” na página 3 para obter mais detalhes.

Driver/Firmware



O site da Web do Creative oferece várias atualizações e drivers para nossos produtos para diversos sistemas operacionais.

Documentação do produto



Consulte a abrangente biblioteca do Creative de manuais do usuário e de instalação de produtos para encontrar documentações para o seu produto Creative.

Telefone



Se não encontrar uma resposta para sua pergunta, ou se não tiver acesso ao site da Web, em ter em contato com nossa equipe de suporte via telefone. Os números de telefone podem ser encontrados na seção **Centros de suporte técnica do Creative**. É necessário ter o seu produto registrado para acessar esse serviço.

Veja “Registrando seu produto” na página 3 para obter mais detalhes.

* Para a base de conhecimento Européia, o suporte no idioma nativo será fornecido em inglês, francês, alemão, italiano e espanhol

Registrando seu produto



É necessário registrar o seu produto para receber o Suporte técnico por telefone ou por e-mail. É possível fazer o registro durante a instalação do produto ou on-line no endereço **www.creative.com/register**.

Há vários outros benefícios em fazer o registro, como:

- Notificações por e-mails de ótimas promoções e eventos.
- Notícias e dicas dos produtos mais recentes, ou dos que ainda serão lançados, que complementam o que você já comprou.

Garantimos que todas as informações que você fornecer permanecerão estritamente confidenciais e que você tem a opção de participar ou não de listagens de e-mails. Suas informações estão protegidas por nossa Política de Privacidade. Para usuários da Austrália, visitem a Política de Privacidade em **www.australia.creative.com** ou enviem um e-mail para **privacy@clau.creative.com**

Devolução de produtos



Mantenha todo o conteúdo do produto e o pacote com você até que esteja completamente satisfeito com o produto. **É muito importante guardar a nota fiscal do produto durante o período de garantia pois ela é necessária caso tenha algum defeito no produto e seja necessário fazer a devolução.**

Se, após usar os serviços de suporte do Creative, acreditar que o seu produto esteja com um defeito, verifique a data de compra e tome a atitude apropriada conforme descrito abaixo:

Américas

Consulte a seção “Devolvendo o produto para conserto/troca” na página 4

Europa

Se a nota fiscal da loja indicar que o produto foi comprado em menos 30 dias, você pode devolver o produto para o Distribuidor/revendedor para troca ou crédito. O período de 30 dias pode não ser aplicável em todos os casos. Verifique os termos de troca/créditos do Distribuidor/revendedor. Se já passou mais de 30 dias desde a compra do produto e se ele ainda estiver dentro da garantia, **consulte a seção “Devolvendo o produto para conserto/troca” na página 4**

Devolvendo o produto para conserto/troca

Região do Pacífico Asiático

Entre em contato com o revendedor que vendeu o produto a você. Ele pode ajudá-lo. Caso isso não seja possível, entre em contato com o distribuidor local autorizado ou com o Centros de suporte técnica do Creative. Para obter detalhes sobre o distribuidor autorizado mais próximo e sobre o Centros de suporte técnica do Creative, visite o site da Web da Ásia em **www.asia.creative.com/support/warranty**

Observação:A devolução de produtos somente será aceita se o produto foi comprado de distribuidores autorizados.

Se estiver devolvendo um produto para serviço de fábrica, consulte a seção **Devolvendo o produto para conserto/troca** a seguir. Visite a página **www.asia.creative.com/support/warranty** e selecione a sua região, se necessário.

O Creative requer que todas as devoluções para conserto/troca devem ser primeiro emitidas com um número de Autorização de Devolução de Mercadorias (RMA) (Return Merchandise Authorization). Para devolver um produto para serviço de fábrica, entre em contato com o Centros de suporte técnico do Creative regional. Depois que a equipe verificar o defeito do produto, um número de RMA será fornecido a você.

Ao devolver o produto para serviço de fábrica:

- Será solicitado apresentar a nota fiscal da compra para validar a garantia,
- Os custos e os riscos da entrega ao Creative são de sua responsabilidade. Se necessário, envie o produto por uma transportadora que forneça comprovante de entrega. Garanta a entrega no valor total do produto.
- Escreva o número do RMA na parte externa do pacote. O Creative não aceitará devoluções que não contenham o número de RMA no pacote.
- Você deve devolver somente o(s) item(s) com defeito e enviá-los para o endereço fornecido pelo Centros de suporte técnica.
- Utilize material adequado para empacotar o(s) item(s) para a entrega.

Tarifas de entrega

Fora dos Estados Unidos e da União Européia

Para evitar tarifas ao entregar um produto para o Creative de fora dos Estados Unidos ou da União Européia ou de lugares com taxas especiais, será necessário preencher a documentação personalizada relevante antes de entregar o produto. Para garantir a entrega, o Creative inclui tarifas de retorno.

Centros de Suporte Técnica do Creative

Américas - Suporte no idioma nativo fornecido

Língua:	Endereço:	Telefone:	Fax:	Horário de funcionamento:	Site da Web:	E-mail:
Inglês	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	9:00 h - 18:00 h Segunda - Sexta (Hora Central dos EUA) (Fechado em feriados públicos dos EUA)	www.americas.creative.com	Consulte: www.americas.creative.com para detalhes de contato.
Francês	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	9:00 h - 18:00 h Segunda - Sexta (Hora Central dos EUA) (Fechado em feriados públicos dos EUA)	www.americas.creative.com	support_technique@creativelabs.com
Português (Brasil)	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	9:00 h - 18:00 h Segunda - Sexta (Hora Central dos EUA) (Fechado em feriados públicos dos EUA)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Espanhol	Creative Labs Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	9:00 h - 18:00 h Segunda - Sexta (Hora Central dos EUA) (Fechado em feriados públicos dos EUA)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com

Centros de Suporte Técnica do Creative

Europa - Suporte no idioma nativo fornecido

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

Centros de Suporte Técnica do Creative

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

Centros de Suporte Técnica do Creative

País:	Endereço:	Telefone:	Fax:	Horário de funcionamento:	Site da Web:	E-mail:
Noruega	Creative Labs (Irlanda) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Segunda – Sexta. Fechado em feriados públicos	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Suécia	Creative Labs (Irlanda) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Segunda – Sexta. Fechado em feriados públicos	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
República Tcheca	Creative Labs (Irlanda) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Segunda – Sexta. Fechado em feriados públicos	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Polónia	Creative Labs (Irlanda) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Segunda – Sexta. Fechado em feriados públicos	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Hungria	Creative Labs (Irlanda) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Segunda – Sexta. Fechado em feriados públicos	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Rússia	Creative Labs (Irlanda) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Segunda – Sexta. Fechado em feriados públicos	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centros de Suporte Técnica do Creative

Região do Pacífico Asiático - *A menos que especificado, o suporte é em inglês*

Pais/ Região	Endereço:	Telefone:	Fax:	Horário de funcionamento:	Site da Web:	E-mail:
Austrália e Nova Zelândia	Creative Labs (Austrália) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia Endereço para correspondência: 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 h - 17:30 h Segunda - Sexta Hora padrão do leste (exceto feriados públicos).	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 h - 12:00 h e 13:00 h - 17:00 h Segunda - Sexta (exceto feriados públicos)	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 [Ramais 601 e 602]	(886-2) 2748- 2989	09:00 h - 12:00 h e 13:00 h - 18:00 h Segunda - Sexta (exceto feriados públicos)	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	09:15 h - 12:15 h e 13:45 h - 17:45 h Segunda - Sexta 09:15 h - 12:45 h Sábado (exceto feriados públicos)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ suporte/contato

Centros de Suporte Técnica do Creative

Pais/ Região	Endereço:	Telefone:	Fax:	Horário de funcionamento:	Site da Web:	E-mail:
Mainland China	Creative Hohan Technology Ltd (Sedes) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, República Popular da China Endereço para correspondência: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [Ramais 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425- 5500 [Ramal 8300]	09:00 h - 18:00 h Segunda - Sábado (exceto feriados públicos)	www.china.creative.com (em chinês simplificado)	www.china.creative.com/ support/feedback (em chinês simplificado)
Cingapura e todos ou outros países do Pacífico Asiático	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	09:00 h - 18:00 h Segunda - Sexta (exceto feriados públicos)	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