

# Technische Unterstützung von Creative

---



Creative bietet Ihnen nicht nur die besten Produkte, sondern auch umfassende eService-Optionen und telefonische Unterstützung.

Wenn Sie bei der Installation oder Verwendung Ihres Produkts von Creative Fragen oder Probleme haben, stehen Ihnen die nachstehend aufgeführten eService-Optionen von Creative zur Verfügung. Für den Zugriff auf diese eService-Optionen benötigen Sie die folgenden Informationen:

- Serien- und Modellnummer Ihres Produkts von Creative (siehe Produktrückseite).  
Informationen zur Ermittlung der Modellnummer finden Sie unter **Unterstützung** auf der regionalen Website von Creative.
- Computertyp und Taktfrequenz (z. B. Pentium II 233 MHz).
- Detaillierte Informationen zum Problem wie beispielsweise Fehlermeldungen, Hardwarekonflikte usw.
- Motherboard-Informationen: BIOS-Hersteller/-Version und Chipsatz-Hersteller
- Betriebssystemtyp und -version (z. B. Windows 98SE).
- Kaufort und -datum

Wenn Sie auf diese eService-Optionen zugreifen möchten, rufen Sie **www.creative.com** auf, wählen Sie Ihre Region und klicken Sie auf **Unterstützung**.

# eService-Optionen

---

## Knowledgebase\*

Rund um die Uhr online verfügbar



Die Knowledgebase von Creative ermöglicht eine rasche Lösung Ihrer Probleme. Sie können Ihre Fragen frei formulieren und werden anhand gezielter Fragen bei der Lösung Ihres speziellen Problems unterstützt. Über die Knowledgebase können Sie auch häufig gestellten Fragen (FAQs) sowie die technischen Daten der Creative-Produkte aufrufen.

## E-Mail



Wenn es Ihnen nicht gelingt, das Problem mithilfe der Knowledgebase zu lösen, können Sie sich per E-Mail an unseren technischen Kundendienst wenden. Füllen Sie zu diesem Zweck das entsprechende E-Mail-Formular auf unserer Website aus (weitere Informationen zu regionalen E-Mail-Adressen finden Sie auch unter **Technische Unterstützung von Creative**). Sie können diesen Dienst nur dann in Anspruch nehmen, wenn Sie Ihr Produkt registriert haben.

**„Produkt-registrierung“ auf Seite 3 weitere Informationen.**

## Treiber/Firmware



Auf der Website von Creative werden für verschiedene Betriebssysteme eine Reihe von Aktualisierungen und Treibern für unsere Produkte angeboten.

## Produkt-dokumentation



In der umfangreichen Bibliothek für Installations- und Benutzerhandbücher finden Sie die jeweilige Dokumentation für Ihr Creative-Produkt.

\* Die europäische Knowledgebase ist auf Deutsch, English, Französisch, Italienisch und Spanisch verfügbar.

## Telefon



Wenn Sie keine Lösung für Ihr Problem finden oder nicht auf die Website zugreifen können, können Sie unseren technischen Kundendienst anrufen. Die Telefonnummern finden Sie unter **Technische Unterstützung von Creative**. Sie können diesen Dienst nur dann in Anspruch nehmen, wenn Sie Ihr Produkt registriert haben.

**„Produkt-registrierung“ im nächsten Abschnitt für weitere Informationen.**

## Produkt- registrierung



Sie können die Technische Unterstützung nur dann telefonisch oder per E-Mail in Anspruch nehmen, wenn Sie Ihr Produkt registriert haben. Sie können Ihr Produkt bei der Installation registrieren oder **www.creative.com/register** aufrufen und das Produkt online registrieren. Die Produktregistrierung bietet auch zahlreiche andere Vorteile wie beispielsweise:

- E-Mail-Benachrichtigungen über spezielle Angebote und Veranstaltungen.
- Brandaktuelle Informationen zu den neuesten Produkten, die die von Ihnen bereits erworbenen Produkte perfekt ergänzen.

Wir versichern Ihnen, dass alle Informationen, die Sie uns mitteilen, streng vertraulich behandelt werden und dass Sie die Möglichkeit haben, sich für die Versandliste an- bzw. abzumelden. Ihre Informationen unterliegen unseren Datenschutzrichtlinien. Australische Benutzer können die geltenden Datenschutzrichtlinien unter **www.australia.creative.com** aufrufen oder unter der E-Mail-Adresse **privacy@clau.creative.com** anfordern.

## Produktrückgabe



Behalten Sie den gesamten Produktinhalt einschließlich Verpackung, bis Sie mit Ihrem Produkt vollkommen zufrieden sind. **Bewahren Sie den Kaufnachweis während der gesamten Garantiezeit auf, da Sie ihn benötigen, wenn ein Produkt fehlerhaft ist und Sie Ihr Produkt zurücksenden müssen.**

Wenn Sie nach Inanspruchnahme des technischen Kundendiensts von Creative der Meinung sind, dass Ihr Creative-Produkt fehlerhaft ist, überprüfen Sie das Kaufdatum und gehen Sie folgendermaßen vor:

### *Amerika*

**Lesen Sie bitte „Produktrückgabe für Reparaturen/Ersatz“ auf Seite 4.**

## *Europa*

Liegt das Kaufdatum laut Rechnung weniger als 30 Tage zurück, können Sie das ganze Produkt an den Händler/Einzelhändler zurückgeben, der Ihnen dafür einen Ersatz gibt oder eine Gutschrift ausstellt. Möglicherweise gilt die 30-Tages-Frist nicht in allen Fällen. Überprüfen Sie daher die Geschäftsbedingungen des Händlers/Einzelhändlers in Bezug auf Umtausch/ Gutschriften. Wenn das Kaufdatum länger als 30 Tage zurückliegt und die Garantiezeit noch nicht abgelaufen ist, lesen Sie bitte „**Produktrückgabe für Reparaturen/Ersatz**“ weiter unten.

## *Asien/Pazifikraum*

Wenden Sie sich bitte an den Händler, bei dem Sie das Produkt gekauft haben. Ihr Händler kann Ihnen unter Umständen helfen. Anderenfalls wenden Sie sich an die lokale von Creative autorisierte Vertriebsstelle oder an das zuständige Technische Unterstützung von Creative. Die nächstgelegene autorisierte Vertriebsstelle und das zuständige Technische Unterstützung von Creative finden Sie auf der Website für Asien unter **[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)**

**Hinweis:** Produktrücksendungen werden nur dann angenommen, wenn das Produkt bei einem autorisierten Händler gekauft wurde.

Wenn Sie ein Produkt zu Wartungszwecken zurücksenden, lesen Sie bitte **Produktrückgabe für Reparaturen/Ersatz** weiter unten. Wenn Sie zusätzliche Informationen benötigen, rufen Sie bitte **[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)** auf und wählen Sie Ihre Region.

## Produktrückgabe für Reparaturen/Ersatz

Vor der Rückgabe eines Creative-Produkts für Reparaturen/Ersatz muss eine Autorisierungsnummer angefordert werden. Informationen zur Rücksendung eines Produkts zu Wartungszwecken erteilt das regionale Technische Unterstützung von Creative. Wenn ein Mitarbeiter bestätigt hat, dass das Produkt fehlerhaft ist, erhalten Sie eine Autorisierungsnummer.

Wenn Sie ein Produkt zu Wartungszwecken zurücksenden, gilt Folgendes:

- Sie müssen einen datierten Kaufnachweis zur Bestätigung Ihres Garantieanspruchs vorlegen.

- Sie übernehmen die Kosten für den Versand an Creative und sämtliche Risiken. Sie müssen das Paket bei Bedarf durch ein Beförderungsunternehmen senden, das einen Liefernachweis ausstellt. Sie müssen die Lieferung zum vollen Produktwert versichern.
- Sie müssen die Autorisierungsnummer außen auf das Paket schreiben. Creative kann Rücksendungen nur dann annehmen, wenn das Paket mit einer Autorisierungsnummer versehen ist.
- Senden Sie nur die fehlerhaften Teile an die vom Technische Unterstützung mitgeteilte Adresse.
- Verpacken Sie die Produkte sachgemäß.

## Zollgebühren

### **Außerhalb der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika**

Wenn Sie ein Produkt von außerhalb der Europäischen Union bzw. der Vereinigten Staaten von Amerika oder von Gebieten mit speziellem Steuerstatus an Creative senden, füllen Sie vor dem Versenden des Produkts die entsprechenden Zollpapiere aus, damit keine Zollgebühren anfallen. Bei Bedarf kann Creative die Kosten für die Rücksendung in Rechnung stellen.

# Technische Unterstützung von Creative

## Amerika - Unterstützung in der jeweiligen Landessprache

<b>Sprache:</b>	<b>Adresse:</b>	<b>Telefon:</b>	<b>Fax:</b>	<b>Öffnungszeiten:</b>	<b>Website:</b>	<b>E-Mail:</b>
Englisch	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 USA	001 (405) 742 6622	001 (405) 742 6633	9.00 Uhr - 18.00 Uhr Montag - Freitag (U.S.A Central Time) (an gesetzlichen Feiertagen geschlossen)	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	Unter <a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a> finden Sie Kontaktinformationen.
Französisch	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	001 (405) 742 2385	001 (405) 742 5227	9.00 Uhr - 18.00 Uhr Montag - Freitag	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:support_technique@creativelabs.com">support_technique@creativelabs.com</a>
Portugiesisch (Brasilien)	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	001 (405) 742 2380	001 (405) 742- 6613	9.00 Uhr - 18.00 Uhr Montag - Freitag (U.S.A Central Time)	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:suporte@creativelabs.com">suporte@creativelabs.com</a>
Spanisch	Creative Labs Inc. Soporte Tecnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	001 (405) 742 2380	001 (405) 742 6613	9.00 Uhr - 18.00 Uhr Montag - Freitag	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:suporte@creativelabs.com">suporte@creativelabs.com</a>

# Technische Unterstützung von Creative

## Europa - Unterstützung in der jeweiligen Landessprache

Land:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Öffnungszeiten:	Website:	E-Mail:
Groß Britannien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333200	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Deutschland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380000	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Irland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 8207555	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Frankreich	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333220	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Spanien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380020	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Italien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333210	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

# Technische Unterstützung von Creative

Land:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Öffnungszeiten:	Website:	E-Mail:
Österreich	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380060	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Belgien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333291	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Niederlande	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333272	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Schweiz	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380070	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portugal	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380010	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Dänemark	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333230	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finnland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333270	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com



## Technische Unterstützung von Creative

Land:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Öffnungszeiten:	Website:	E-Mail:
Norwegen	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333240	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Schweden	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380030	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Tschechische Republik	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333280	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Polen	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380040	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ungarn	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4333290	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Russland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irland	00353 (1) 4380080	00353 (1) 8205052	10.30 Uhr - 19.00 Uhr MEZ Montag - Freitag An gesetzlichen Feiertagen geschlossen	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

# Technische Unterstützung von Creative

## Raum Asien/Pazifik - Wenn nicht anderweitig angegeben, Technische Unterstützung nur in englischer Sprache

Land/ Region:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Öffnungszeiten:	Website:	E-Mail:
Australien und Neuseeland	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australien  <b>Postanschrift:</b> Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australien	Australien (02) 9666-6500  Neuseeland (61-2) 9666-6500	Australien (02) 9666-6900  Neuseeland (61-2) 9666-6900	9.00 Uhr - 17.30 Uhr Montag - Freitag Ostaustralische Zeit (außer an gesetzlichen Feiertagen).	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Japan	Creative Media KK 3F Kanda Eight Bldg., 4-6-7 Soto Kanda, Chiyoda Ward, Tokyo 101-0021 Japan	0081 (3) 3254-0393	0081 (3) 3254-9820	10.00 Uhr - 24.00 Uhr und 13.00 Uhr - 17.00 Uhr Montag - Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen)	www.japan.creative.com (auf Japanisch)	www.asia.creative.com/ support/contact
Taiwan	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipeh 110-42 Taiwan	00886 (2) 2748-2988 [Nebenstelle 601 und 602]	00886 (2) 2748-2989	9.00 Uhr - 24.00 Uhr und 13.00 Uhr - 18.00 Uhr Montag - Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen)	www.taiwan.creative.com (traditionelles Chinesisch)	www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (traditionelles Chinesisch)
Hongkong und Macao	Creative Labs (Hong Kong) Ltd., Unit 27-31, 9/F, Hongkong International Trade & Exhibition Centre, No. 1 Trademart Drive, Kowloon Bay, Kowloon, Hongkong	00852 2148-6151 oder 00852 2148-6152	00852 2331-2151	9.15 Uhr - 12.15 Uhr und 13.45 Uhr - 17.45 Uhr Montag - Freitag 9.15 Uhr - 12.45 Uhr Samstag (außer an gesetzlichen Feiertagen)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

# Technische Unterstützung von Creative

Land/ Region:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Öffnungszeiten:	Website:	E-Mail:
Volksrepublik China	Creative Hohan Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, Volksrepublik China  <b>Postanschrift:</b> Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, Volksrepublik China	0086 (10) 6425- 5500 [Nebenstelle 8301 - 8304]	0086 (10) 6425- 5500 [Nebenstelle 8300]	9.00 Uhr - 18.00 Uhr Montag - Samstag (außer an gesetzlichen Feiertagen)	www.china.creative.com (vereinfachtes Chinesisch)	www.china.creative.com/ support/feedback (vereinfachtes Chinesisch)
Singapur und alle anderen Länder im Raum Asien/ Pazifik	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapur 609921, Republik Singapur	0065 6895-4100	0065 6895-4029	9.00 Uhr - 18.00 Uhr Montag - Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. Alle Rechte vorbehalten.  
Version 1.20 März 2003