

Asistencia Técnica de Creative



En Creative, además de proporcionarle los mejores productos, nos comprometemos a ofrecerle soporte mediante un conjunto completo de opciones de eService complementadas con el soporte telefónico.

Las opciones de eService de Creative descritas a continuación han sido diseñadas para asistirle si tiene una pregunta o un problema al instalar o utilizar su producto de Creative. Antes de acceder a estas opciones de eService, es importante que disponga de la siguiente información:

- El número de serie y de modelo del producto de Creative (se encuentran en la parte posterior del producto). La información para identificar su número de modelo está disponible en la zona de **Soporte** de los sitios Web regionales de Creative.
- Tipo y velocidad de su ordenador (por ejemplo, Pentium II 233 MHz).
- Detalles del problema, tales como mensajes de error, conflictos de hardware, etc.
- Información sobre la placa base: versión y fabricante del BIOS y fabricante del conjunto de chips
- Tipo y versión del sistema operativo (por ejemplo, Windows 98SE).
- Lugar y fecha de compra

Para acceder a estas opciones de eService, vaya a **www.creative.com**, seleccione su región y vaya a la zona de **Soporte**.

Opciones de eService

Knowledgebase*

Disponible en línea – 24 horas

<http://>



La base de información Knowledgebase de Creative le permite obtener rápidamente soluciones para sus consultas gracias a su compatibilidad con el lenguaje natural y le guía a través de una serie de preguntas detalladas para determinar la mejor solución a su problema concreto. Knowledgebase también proporciona acceso a Preguntas más frecuentes (P+F) y especificaciones técnicas para la gama de productos de Creative.

Correo electrónico



Si no lograra una solución a su consulta en el sistema Knowledgebase, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de soporte mediante correo electrónico completando el formulario Web de consulta por correo electrónico (consulte también el apartado **Centros de Asistencia Técnica de Creative** para obtener información sobre nuestras direcciones de correo electrónico regionales). Debe haber registrado su producto para acceder a este servicio. **Consulte “Registro de su producto” en la página 3 para obtener más detalles.**

Controlador/ Firmware



El sitio Web de Creative ofrece una serie de actualizaciones y controladores para nuestros productos en una variedad de sistemas operativos.

Documentación de productos



Examine la amplia biblioteca de Creative para instalaciones de productos y manuales del usuario para encontrar la documentación de su producto de Creative.

* En el caso de la Knowledgebase europea, se proporciona soporte en inglés, francés, alemán, italiano y español.

Teléfono



Si no ha obtenido una solución a su consulta, o si carece de acceso al sitio Web, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de soporte mediante teléfono. Encontrará los números de teléfono en el apartado **Centros de Asistencia Técnica de Creative**. Debe haber registrado su producto para acceder a este servicio.

Consulte “Registro de su producto” en el siguiente apartado para obtener más detalles.

Registro de su producto



Para recibir asistencia técnica por teléfono o correo electrónico, es necesario que registre su producto. Puede hacerlo cuando instale el producto o, asimismo, puede ir a **www.creative.com/register** y registrarse en línea.

Hay una gran variedad de ventajas que se obtienen al registrar el producto, tales como:

- Notificaciones por correo electrónico de promociones y acontecimientos de interés.
- Noticias y sugerencias sobre los productos más recientes y los futuros que complementan íntegramente a los que ya ha adquirido.

Le garantizamos que toda la información que proporcione se mantendrá en la más estricta confidencialidad y que tendrá la opción de suscribirse o anular su suscripción a las listas de correo. Su información está protegida por nuestra Política de privacidad. Si es un usuario australiano, visite la dirección de la Política de privacidad en **www.australia.creative.com** o envíe un mensaje de correo electrónico a **privacy@clau.creative.com**.

Devoluciones de productos



Conserve todo el contenido y el paquete del producto hasta que esté satisfecho con éste. **Es muy importante que conserve la prueba de compra durante todo el período de garantía, ya que resultará necesaria si el producto está defectuoso y necesita devolverlo.**

Si, después de haber utilizado los servicios de soporte de Creative, cree que el producto de Creative está defectuoso, debe comprobar la fecha de compra y tomar las medidas necesarias, como se indica a continuación:

América

Consulte el apartado “Devolución del producto para repararlo o reemplazarlo” en la página 4.



España

Si devuelve el producto dentro de los seis primeros meses a partir de la fecha de compra, no tendrá que pagar gastos de correo. Si desea conocer más detalles, póngase en contacto con el Servicio técnico.

Devolución del producto para repararlo o reemplazarlo

Europa

Si su prueba de compra indica que ha adquirido el producto hace menos de 30 días, puede devolver el producto completo al proveedor o distribuidor para obtener un reemplazo o crédito. Es posible que el plazo de 30 días no se aplique a todos los casos; compruebe los términos de reemplazo y crédito del proveedor o distribuidor. Si ha adquirido el producto hace más de 30 días, pero está cubierto por la garantía, consulte el apartado **“Devolución del producto para repararlo o reemplazarlo”** mas abajo.

Región del Pacífico asiático

Póngase en contacto con el proveedor donde adquirió el producto. Es posible que pueda ayudarle. De lo contrario, póngase en contacto con el distribuidor local autorizado o con el centro de Asistencia Técnica de Creative correspondiente. Para obtener detalles sobre el distribuidor autorizado y el centro de soporte al cliente más cercanos, visite el sitio Web para Asia en **www.asia.creative.com/support/warranty**.

Nota: Sólo se admitirán las devoluciones de productos que se hayan adquirido a proveedores autorizados.

Si desea devolver el producto para que sea reparado en fábrica, consulte el apartado **Devolución del producto para repararlo o reemplazarlo** a continuación. Visite **www.asia.creative.com/support/warranty** y seleccione su región, de ser necesario.

Creative requiere que, para todas las devoluciones de productos que deban repararse o reemplazarse, se obtenga en primer lugar un número de autorización de devolución de mercancía (RMA). Para devolver un producto para que sea reparado en fábrica, póngase en contacto con el centro de Asistencia Técnica regional de Creative. Una vez que los empleados hayan comprobado que el producto está defectuoso, le proporcionarán un número RMA.

Cuando devuelva un producto para repararlo en fábrica:

- Se le solicitará una prueba de compra fechada, a fin de validar la garantía.

- El envío a Creative corre a su gasto y usted asume todo el riesgo. Si es necesario, envíe el paquete mediante un transportista que proporcione prueba de entrega. Asegure el envío por el precio total del producto.
- Escriba el número RMA en el exterior del paquete. Creative no aceptará ninguna devolución que no incluya un número RMA en el paquete.
- Debe devolver únicamente el artículo o artículos defectuosos y enviarlos a la dirección proporcionada por el centro Asistencia Técnica de Creative.
- Utilice el material adecuado para empaquetar el artículo o artículos que va a enviar.

Aranceles de envío

Fuera de EE.UU. y la Unión Europea

Para evitar los aranceles al enviar un producto a Creative desde fuera de EE.UU. o la U.E., o desde zonas con estado fiscal especial, debe completar la documentación de aduana correspondiente antes de enviar el producto. Para garantizar la entrega, es posible que Creative incluya tarifas para envíos devueltos.

Centros de Asistencia Técnica de Creative

América - Se proporciona soporte en el idioma nativo

Idioma:	Dirección:	Teléfono:	Fax:	Horario laboral:	Sitio Web:	Correo electrónico:
Inglés	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU.	405 742 6622	405 742 6633	De 9:00 a 18:00 horas De lunes a viernes (Horario central de E.E.U.U) (Cerrado días festivos en E.E.U.U)	www.americas.creative.com	Consulte: www.americas.creative.com para obtener información de contacto.
Francés	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	De 9:00 a 18:00 horas De lunes a viernes (Horario central de E.E.U.U) (Cerrado días festivos en E.E.U.U)	www.americas.creative.com	support_technique@creativelabs.com
Portugués brasileño	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	De 9:00 a 18:00 horas De lunes a viernes (Horario central de E.E.U.U) (Cerrado días festivos en E.E.U.U)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Español	Creative Labs Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU.	405 742 2380	+1 405 742 6613	De 9:00 a 18:00 horas De lunes a viernes (Horario central de E.E.U.U) (Cerrado días festivos en E.E.U.U)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com

Centros de Asistencia Técnica de Creative

Europa - Se proporciona soporte en el idioma nativo

País:	Dirección:	Teléfono:	Fax:	Horario laboral:	Sitio Web:	Correo electrónico:
Reino Unido	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333200	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Alemania	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380000	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Irlanda	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 8207555	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Francia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333220	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
España	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380020	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Italia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333210	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centros de Asistencia Técnica de Creative

País:	Dirección:	Teléfono:	Fax:	Horario laboral:	Sitio Web:	Correo electrónico:
Austria	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380060	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Bélgica	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333291	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Países Bajos	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333272	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Suiza	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380070	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portugal	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380010	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Dinamarca	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333230	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finlandia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333270	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centros de Asistencia Técnica de Creative

País:	Dirección:	Teléfono:	Fax:	Horario laboral:	Sitio Web:	Correo electrónico:
Noruega	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Suecia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
República Checa	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Polonia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Hungría	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Rusia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	De 10:30 a 19:00 horas (CET) De lunes a viernes Cerrado en festividades nacionales	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centros de Asistencia Técnica de Creative

Región del Pacífico asiático - A no ser que se indique lo contrario, el soporte se ofrece en inglés.

País/ Región:	Dirección:	Teléfono:	Fax:	Horario laboral:	Sitio Web:	Correo electrónico:
Australia y Nueva Zelanda	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia Dirección de correo: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Australia (02) 9666-6500 Nueva Zelanda (61-2) 9666-6500	Australia (02) 9666-6900 Nueva Zelanda (61-2) 9666-6900	De 9:00 a 17:30 horas De lunes a viernes Hora estándar de Australia oriental (excepto festividades nacionales).	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Japón	Creative Media KK 3F Kanda Eight Bldg., 4-6-7 Soto Kanda, Chiyoda Ward, Tokio 101-0021 Japón	(81-3) 3254-0393	(81-3) 3254-9820	De 10:00 a 00:00 horas y de 1:00 a 5:00 horas De lunes a viernes (excepto festividades nacionales)	www.japan.creative.com (en japonés)	www.asia.creative.com/ support/contact
Taiwán	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwán	(886-2) 2748-2988 [Extensiones 601 y 602]	(886-2) 2748- 2989	De 9:00 a 00:00 horas y de 1:00 a 6:00 horas De lunes a viernes (excepto festividades nacionales)	www.taiwan.creative.com (en chino tradicional)	www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (en chino tradicional)
Hong Kong y 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 o (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	De 9:15 a 00:15 horas y de 1:45 a 5:45 horas De lunes a viernes De 9:15 a 00:45 horas Sábado (excepto festividades nacionales)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

Centros de Asistencia Técnica de Creative

País/ Región:	Dirección:	Teléfono:	Fax:	Horario laboral:	Sitio Web:	Correo electrónico:
China continental	Creative Hohan Technology Ltd (sede central) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, República Popular China Dirección de correo: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, República Popular China	(86-10) 6425-5500 [Extensiones de 8301 a 8304]	(86-10) 6425-5500 [Extensión 8300]	De 9:00 a 18:00 horas De lunes a sábado (excepto festividades nacionales)	www.china.creative.com (en chino simplificado)	www.china.creative.com/support/feedback (en chino simplificado)
Singapur y el resto de los países del Pacífico asiático	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapur 609921, República de Singapur	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	De 9:00 a 18:00 horas De lunes a viernes (excepto festividades nacionales)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/support/contact

Copyright © 2002-2003 by Creative Technology Ltd. Reservados todos los derechos.
Versión 1.20 Marzo de 2003