

Creative テクニカルサポート



Creative ではお客様に最高の製品を提供するだけでなく、お電話によるサポートを加え、幅広い eService オプションを提供することでお客様をサポートします。

これから説明する Creative の eService オプションは、Creative 製品のインストール、又は、使用時の質問やトラブル等が発生した場合にお客様をサポートします。eService オプションをご利用になる前に、以下の事項をご確認下さい。

- 使用している Creative 製品のシリアル番号(通常、製品本体の裏面、又は、背面にステッカーとして添付されています)と型番(製品パッケージのバーコード欄近くに印刷、又は、ステッカー添付されています)。製品型番を見つけるための情報は、Creative の各地域のウェブサイトでご覧になれます(日本仕様の製品については、<http://japan.creative.com> の各製品情報ページをご覧ください)。
- お使いのパソコンの仕様や構成(CPU、HDD 等のハードウェア)
- エラーメッセージ、ハードウェア障害等トラブルの内容
- マザーボードの情報: BIOS のメーカー / バージョン、及びチップセットのメーカー / モデル
- 使用している OS の種類とバージョン(Windows 98 SE 等)
- 製品の購入場所と購入日

eService オプションをご利用になる場合は、www.creative.com で、お客様のお住まいの地域を選択してからサポートをご覧ください。

(eService は現在、日本語ではご利用頂けません。)

eService オプション

ナレッジベース*

オンラインで24時間ご利用出来ます
<http://>



Creative のナレッジベースは、多言語サポートで、ご質問内容を絞ることでお客様のトラブルに最適な解決方法を見つけ出し、お問い合わせを素早く解決するお手伝いをします。ナレッジベースでは「よくあるお問い合わせ(FAQ)」及び Creative 製品全般の技術仕様に関する情報も利用出来ます。

**(ナレッジベースは現在、日本語ではご利用頂けません。
日本語のFAQは、<http://japan.creative.com>をご参照下さい)**

電子メール



ナレッジベースシステムでお問い合わせについての解決方法が見つからない場合は、当社のサイトにあるお問い合わせフォームに必要事項を記入して、電子メールでご連絡下さい。このサービスをご利用になる場合は、製品がユーザー登録済みである必要があります。詳細は3ページの製品の登録をご覧下さい。

(eメールサービスは現在、日本語ではご利用頂けません)

ドライバ/ ファームウェア



Creative のサイトでは、各種 OS について当社製品のアップデート、及びドライバを幅広く提供しています。

(日本語版ドライバ/ファームウェアは<http://japan.creative.com>にて提供しております)

*ナレッジベース欧州版については、言語は、英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、及びスペイン語をサポートしています。

製品マニュアル



Creative 製品のインストールマニュアルを多数収納したライブラリを使用して、ご使用の Creative 製品のマニュアルをご覧になって下さい。

(日本語版製品のマニュアルは、<http://japan.creative.com>にて提供しております)。

電話



ご質問の解答やトラブルの解決方法が見つからない場合、又は、サイトにアクセスできない場合は、お電話でサービスサポートチームにご連絡下さい(日本語版製品のインストール CD 中に同梱されているPDF形式のハードウェア保証書に日本のテクニカルサポートセンターの電話番号が記載されています)。このサービスをご利用になる場合は、製品がユーザー登録済みである必要があります。

詳細は下記の製品の登録をご覧下さい。

製品の登録



電話、又は、eメールでテクニカルサポートを受ける場合は、ご使用の製品をユーザー登録する必要があります。製品のインストール時に登録するかwww.creative.com/registerにアクセスして、オンライン登録が出来ます。

製品をユーザー登録するとその他に以下のようなメリットがあります。

- 魅力的なプロモーション、及びイベントのeメールによる通知
- 購入済み製品を強かにサポートするアクセサリ、及びリリース予定製品の最新情報
(日本語版製品に関するeメールでの情報提供をご希望の場合には、<http://japan.creative.com>より別途登録を行って下さい。)

お客様が登録した個人情報は厳格に機密情報として取り扱います。お客様自身によりeメールリストへの追加、又は、削除を選択出来ます。お客様の情報は弊社のプライバシーポリシーで保護されています。

返品



修理 / 交換のための 返品

製品に完全に納得がゆくまでは、全ての製品内容物、及びパッケージは保存しておいて下さい。**不良品や返品をする場合に必要となるため、保証期間中は購入を証明する書類(レシート、領収書等)を大切に保存しておく必要があります。**

Creative サポートサービスをご利用になった後に、Creative 製品に不良が発生したと思われる場合は、購入日をご確認いただき、以下の処置を取って下さい。

製品を購入した販売店にご連絡下さい。販売店に連絡できない場合は、担当地域の該当する Creative テクニカルサポートセンターにご連絡下さい。

修理 / 交換サービスを受けるために返品する場合は、以下の**修理 / 交換のための返品**をご覧ください。

Creative では、修理 / 交換のための返品はすべて商品返送確認(RMA)番号を発行することから始まります。工場でのサービスを受けるために返品する場合は、担当地域の Creative テクニカルサポートセンターにご連絡下さい。製品が不良品と判断された場合は、RMA 番号が採番されます。

(日本では修理品の取扱いが他国と異なるため、インストール CD 中に同梱されているハードウェア保証書の注意に従い修理品をお送り下さい)

工場でのサービスを受けるために返品する場合：

- 保証期間内であることを証明するために日付の入った購入証明書を添付します。
- Creative への送料はお客様負担です。必要な場合は、配送証明書を発行する運送会社でパッケージを送付して下さい。返送品には製品価格をカバーできる程度の保険をかけて下さい。
- RMA 番号をパッケージの外側に記載して下さい。パッケージに RMA 番号の記載がない場合は、返品を受け付けることができません。
- 不良品のみを返品し、テクニカルサポートセンターで提供された住所に郵送して下さい。
- 返送品の梱包には適切な資材を使用して下さい。