

Creative 고객 지원



Creative는 최고의 제품을 공급하는 외에도 광범위한 eService 옵션 모음과 전화 서비스를 통해 고객 지원을 제공합니다.

아래에 요약 설명된 eService 옵션은 Creative 제품의 설치 또는 사용 시 의문 사항이나 문제점이 생길 경우 고객을 돕기 위해 고안되었습니다. 이러한 eService 옵션을 사용하려면 먼저 다음 정보를 준비해 두어야 합니다.

- ❑ Creative 제품의 일련 번호 및 모델 번호(제품 뒷면에 있음). 모델 번호를 찾는 방법은 해당 지역 Creative 웹 사이트의 **Support** 메뉴를 참조하십시오.
- ❑ 컴퓨터 종류 및 속도(예: Pentium II 233MHz).
- ❑ 오류 메시지, 하드웨어 충돌과 같은 문제 관련 세부 정보.
- ❑ 마더보드 정보: BIOS 제조업체/버전 및 칩셋 제조업체
- ❑ 운영 체제의 유형 및 버전(예: Windows 98SE).
- ❑ 구매 장소 및 날짜

eService 옵션을 사용하려면 www.creative.com으로 가서 해당 지역을 선택하고 **Support** 메뉴로 가십시오.

eService 옵션

지식 베이스*

온라인으로 24시간 사용 가능

<http://>



Creative의 지식 베이스(Knowledgebase)는 현지 언어 지원 및 단계별 질문을 통해 고객의 문제에 대한 최상의 해결책을 정확하게 찾아내며, 이를 통해 고객이 문제를 빠르게 해결할 수 있도록 도와줍니다. 지식 베이스에서는 자주 묻는 질문(FAQ)과 다양한 Creative 제품의 기술 사양 정보도 제공합니다.

Email



지식 베이스 시스템을 사용하여 질문에 대한 해결책을 얻지 못한 경우, 웹 기반의 Email 질문 양식을 작성하여 Email로 지원 부서에 문의할 수 있습니다. 현지 Email 주소에 대한 정보는 **Creative Technical Support Centers** 섹션을 참조하십시오. 이 서비스를 사용하려면 제품을 등록해야 합니다.

자세한 사항은 3페이지 제품 등록 참조를 참조하십시오.

드라이버 / 펌웨어



Creative 웹 사이트에서는 서로 다른 여러 운영 체제에서 제품을 사용할 수 있도록 다양한 업데이트와 드라이버를 제공합니다.

제품 설명서



Creative의 광범위한 제품 설명서 및 사용 설명서 모음을 둘러보고 구입한 제품에 대한 설명서를 찾아 보십시오.

전화



질문에 대한 해결책을 얻지 못했거나 웹 사이트에 접속할 수 없는 경우, 전화로 서비스 지원 팀에 문의할 수 있습니다. 전화번호는 **Creative Technical Support Centers** 섹션에 있습니다. 이 서비스를 사용하려면 제품을 등록해야 합니다.

자세한 사항은 3페이지 제품 등록 참조를 참조하십시오.

* 유럽 지식 베이스의 경우 영어, 프랑스어, 독일어, 이태리어 및 스페인어가 지원됩니다.

제품 등록



Email 또는 전화로 기술 지원을 받으려면 제품을 등록해야 합니다. 제품 설치 시 등록하거나 www.creative.com/register에 가서 온라인으로 등록할 수 있습니다. 제품 등록을 하면 다음과 같은 많은 혜택이 있습니다.

- Email을 통해 흥미 있는 판촉 행사나 이벤트 정보 제공.
- 고객이 구입한 제품을 보완해 주는 신제품 정보 제공.

고객이 제공하는 모든 정보는 엄중히 비밀이 보장되며, 언제든지 메일 목록에서 자신의 주소를 삭제할 수 있습니다. 고객의 정보는 당사의 개인정보 보호정책에 따라 보호됩니다. 호주에 거주하는 사용자는 www.australia.creative.com의 Private Policy 메뉴를 읽어 보거나 privacy@clau.creative.com로 Email을 주십시오.

제품 반환



제품에 완전히 만족할 때까지는 모든 제품 내용물과 포장을 보관해 두십시오. 보증 기간 동안에는 구매 증빙을 간직하는 것이 매우 중요합니다. 구매 증빙은 제품에 결함이 있어서 제품을 반환할 때도 필요합니다.

Creative 지원 서비스를 사용한 후, Creative 제품에 결함이 있다고 생각되면 구매 날짜를 확인하고 다음에 따라 적합한 조치를 취하십시오.

남북 아메리카

4페이지의 수리/교환을 위해 제품 반환 단원을 참조하십시오.

유럽

구매 영수증 날짜와 비교하여 제품을 구매한지 30일 미만일 경우, 제품을 대리점/소매업체에 반환하고 제품을 교환받거나 크레디트를 받을 수 있습니다. 30일 기간이 모든 경우에 적용되는 것은 아니므로 교환/크레디트 조건에 대해서 해당 대리점/소매업체에 문의하십시오. 제품을 구매한지 30일 이상이 되었고 보증 기간에 포함되는 경우 4페이지의 수리/교환을 위해 제품 반환 단원을 참조하십시오.

아시아태평양 지역

제품을 판매한 대리점에 문의하십시오. 대리점에서 도움을 제공할 수 있을 것입니다. 불가능한 경우, 현지 공인 도매업자나 Creative 기술 지원 센터에 문의하십시오. 가까운 공인 도매업자와 기술 지원 센터에 대한 정보는 아시아 웹 사이트 www.asia.creative.com/support/warranty를 참조하십시오.

참고 : 제품 반환은 제품을 공인된 대리점에서 구매했을 경우에만 가능합니다.

수리/교환을 위해 제품을 반환하는 경우 아래의 수리/교환을 위해 제품 반환 섹션을 참조하십시오. 보증 조건에 관해서는 www.asia.creative.com/support/warranty에 가서 해당 지역을 선택하십시오.

수리 / 교환을 위해 제품 반환

Creative에서는 수리/교환을 위해 반품하려면 먼저 반품 허가(RMA) 번호를 발급받아야 합니다. 수리/교환을 위해 제품을 반환하려면 현지 Creative 기술 지원 센터에 연락하십시오. 직원이 제품에 결함이 있다고 확인하면 RMA 번호가 주어집니다.

수리/교환을 위해 제품을 반환하는 경우

- 제품 보증 여부를 확인하기 위해 날짜가 있는 구매 증빙이 필요합니다.
- Creative로 반환 시 운송 비용 및 모든 위험은 고객이 부담합니다. 필요하다면, 배달 증빙을 제공하는 운송업자를 통해 패키지를 반환하십시오. 전체 제품 가격으로 운송 보험에 가입하십시오.
- 패키지 바깥쪽에 RMA 번호를 쓰십시오. Creative는 패키지에 RMA 번호가 없는 반품은 받지 않습니다.
- 결함이 있는 제품만 반환해야 하며 기술 지원 센터에서 제공하는 주소로 보내십시오.
- 운송을 위해 제품을 포장할 때 적합한 재료를 사용하십시오.

운송 관세

미국 및 유럽 연합 이외 지역

미국이나 유럽 연합 이외 지역이나 특별 세금 조항이 적용되는 지역에서 Creative로 제품을 운송할 때 관세를 내지 않으려면 제품을 운송하기 전에 관련 세관 서류를 작성해야 합니다. 제품 배달을 보장하기 위해 Creative에서는 반송에 드는 비용을 부과할 수도 있습니다.

Creative 기술 지원 센터

남북 아메리카 - 현지 언어가 지원됩니다.

언어:	주소:	전화:	팩스:	업무 시간:	웹 사이트:	Email:
영어	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	오전 9:00 - 오후 6:00 월요일 - 목요일 (미국 중앙 표준시) (공휴일 휴무)	www.americas. creative.com	자세한 연락 정보는 www.americas. creative.com 을 참조하십시오.
프랑스어	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	오전 9:00 - 오후 6:00 월요일 - 금요일	www.americas. creative.com	support_technique@ creativelabs.com
브라질어	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	오전 9:00 - 오후 6:00 월요일 - 토요일 (미국 중앙 표준시)	www.americas. creative.com	suporte@creativelabs.com
스페인어	Creative Labs Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	오전 9:00 - 오후 6:00 화요일 - 금요일	www.americas. creative.com	soporte@creativelabs.com

Creative 기술 지원 센터

유럽 - 현지 언어가 지원됩니다.

국가:	주소:	전화:	팩스:	업무 시간:	웹 사이트:	Email:
영국	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland	+353 1 4333200	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유 럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
독일	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380000	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유 럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
아일랜드	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 8207555	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유 럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
프랑스	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333220	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유 럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
스페인	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380020	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유 럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
이탈리아	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333210	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유 럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative 기술 지원 센터

국가:	주소:	전화:	팩스:	업무 시간:	웹 사이트:	Email:
오스트리아	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380060	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
벨기에	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333291	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
네덜란드	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333272	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
스위스	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380070	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
포르투갈	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380010	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
덴마크	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333230	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
핀란드	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333270	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative 기술 지원 센터

국가:	주소:	전화:	팩스:	업무 시간:	웹 사이트:	Email:
노르웨이	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
스웨덴	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
체코 공화국	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
폴란드	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
헝가리	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
러시아	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 중앙 유럽 표준시 월요일 - 금요일. 공휴일 휴무	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative 기술 지원 센터

아시아 태평양 지역 - 다른 언급이 없는 한, 영어로 지원됩니다.

국가/지역:	주소:	전화:	팩스:	업무 시간:	웹 사이트:	Email:
호주 및 뉴질랜드	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia 우편 주소: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	호주 (02) 9666-6500 뉴질랜드 (61-2) 9666-6500	호주 (02) 9666-6900 뉴질랜드 (61-2) 9666-6900	오전 9:00 - 오후 5:30 월요일 - 금요일 동부 표준시(공휴일 제외).	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
일본	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	오전 10:00 - 오후 12:00 그리고 오후 1:00 - 오후 5:00 월요일 - 금요일 (공휴일 제외)	www.japan.creative.com (일본어)	www.asia.creative.com/ support/contact
대만	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 [내선 601, 602]	(886-2) 2748-2989	오전 9:00 - 오후 12:00 그리고 오후 1:00 - 오후 6:00 월요일 - 금요일 (공휴일 제외)	www.taiwan.creative.com (중국어 번체)	www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (중국어 번체)
홍콩 및 마카오	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 또는 (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	오전 9:15 - 오후 12:15 그리고 오후 1:45 - 오후 5:45 월요일 - 금요일 오전 9:15 - 오후 12:45 토요일(공휴일 제외)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

Creative 기술 지원 센터

국가/지역:	주소:	전화:	팩스:	업무 시간:	웹 사이트:	Email:
중국 본토	Creative Hohang Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China 우편 주소 : Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [내선 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425-5500 [내선 8300]	오전 9:00 - 오후 6:00 월요일 - 토요일 (공휴일제외)	www.china.creative.com (중국어 간체)	www.china.creative.com/ support/feedback (중국어 간체)
싱가포르 및 기타 모 든 아시아 태평양 국가	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	오전 9:00 - 오후 6:00 월요일 - 금요일 (공휴일제외)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. All rights reserved.

버전 1.20 2003년 3월