

# Technische Ondersteuning van Creative

---



Bij Creative streven wij niet alleen naar het bieden van de beste producten, maar tevens naar het verlenen van ondersteuning in de vorm van een uitgebreide serie eService-opties die worden aangevuld door telefonische ondersteuning.

De hierna beschreven eService-opties van Creative zijn ontworpen om u te helpen wanneer u een vraag hebt of een probleem met het installeren of gebruiken van uw Creative-product. Voordat u gebruikmaakt van deze eService-opties is het belangrijk dat u de volgende informatie beschikbaar hebt:

- De serie- en modelnummers van uw Creative-product (u vindt deze op de achterzijde van het product). In het gedeelte **Ondersteuning** van de regionale website van Creative vindt u informatie over het identificeren van het modelnummer.
- Type computer en kloksnelheid (bijvoorbeeld, Pentium II 233 MHz).
- Details omtrent het probleem, zoals bijvoorbeeld foutberichten, hardwareconflicten, enz.
- Informatie omtrent moederkaart: BIOS-fabrikant en -versie, en chipset-fabrikant
- Type en versie besturingssysteem (bijvoorbeeld, Windows 98 Tweede editie).
- Aankoopdatum en -plaats

Als u gebruik wilt maken van deze eService-opties, gaat u naar **www.creative.com**, selecteert u uw regio en gaat u naar het gebied **Ondersteuning**.

# eService-opties

---

## Knowledgebase\*

On line beschikbaar - 24 uur



De Kennisbank (Knowledgebase) van Creative stelt u in staat snel uw query's op te lossen door ondersteuning voor natuurlijke talen en het stellen van gerichte vragen. Op deze manier wordt het makkelijker de beste oplossing voor het desbetreffende probleem te vinden. Ook biedt de Kennisbank toegang tot Veelgestelde vragen (Frequently Asked Questions oftewel FAQ's) en technische specificaties voor het productassortiment van Creative.

## eMail



Als u geen oplossing vindt voor uw vraag met behulp van ons Kennisbank-systeem, kunt u via e-mail contact opnemen met ons ondersteuningspersoneel door ons op het web gebaseerde query-formulier voor e-mail in te vullen (zie tevens het gedeelte **Centra voor Technisch Ondersteuning van Creative** voor informatie over regionale e-mailadressen). U dient uw product geregistreerd te hebben om gebruik te kunnen maken van deze service. **Zie “Uw product registreren” op pagina 3 voor meer details.**

## Stuurprogramma/ Firmware



Op de website van Creative vindt u een scala aan updates en stuurprogramma's voor onze producten voor verschillende besturingssystemen.

## Product- documentatie



Kijk in de uitgebreide bibliotheek met installatie- en gebruikershandleidingen van Creative of documentatie aanwezig is voor uw Creative-product.

## Telefoon



Als u geen oplossing vindt voor uw vraag of als u geen toegang hebt tot de website, kunt u telefonisch contact opnemen met ons technisch ondersteuningsteam. U vindt de telefoonnummers in het gedeelte **Centra voor Technisch Ondersteuning van Creative**. U dient uw product geregistreerd te hebben om gebruik te kunnen maken van deze service. **Zie “Uw product registreren” (hier onder) voor meer details.**

## Uw product registreren



Als u technische ondersteuning wilt ontvangen via telefoon of e-mail, moet u uw product registreren. Dit is mogelijk tijdens de installatie van het product of door naar **www.creative.com/register** te gaan en on line te registreren.

Aan het registreren van uw product zijn nog veel meer voordelen verbonden, zoals:

- E-mailmeldingen voor voordelige aanbiedingen en evenementen.
- Fantastisch nieuws en tips over de nieuwste en verwachte producten die de perfecte aanvulling vormen voor reeds door u gekochte producten.

Wij verzekeren u ervan dat alle door u verstrekte gegevens als strikt vertrouwelijk worden behandeld, en dat u altijd de mogelijkheid hebt om te worden toegevoegd aan of verwijderd uit de e-mailadreslijsten. Uw informatie wordt beveiligd door ons privacybeleid. Australische gebruikers kunnen het privacybeleid raadplegen op **www.australia.creative.com** of een e-mail sturen naar **privacy@clau.creative.com**

## Retournering van producten



Zorg ervoor dat u de volledige productinhoud en verpakking bewaart totdat u het product tot volle tevredenheid hebt gebruikt. **Het is erg belangrijk dat u uw aankoopbewijs bewaart voor de duur van de garantieperiode. U hebt dit namelijk nodig als het product defecten bevat en u het product moet retourneren.**

Als u ervan overtuigd bent dat uw Creative-product defect is, nadat u gebruik hebt gemaakt van de ondersteuningsservices van Creative, dient u de aankoopdatum te controleren en naargelang deze datum de desbetreffende procedure van de onderstaande procedures te volgen:

### *Amerika*

**Raadpleeg het gedeelte “Uw product retourneren voor reparatie/vervanging” op pagina 4.**

## *Europa*

Als uw aankoopbewijs aangeeft dat het product minder dan 30 dagen geleden is gekocht, kunt u het volledige product retourneren naar de leverancier/winkelier ter vervanging of restitutie van het aankoopbedrag. De periode van 30 dagen is mogelijk niet in alle gevallen van toepassing. Controleer dus de vervangings- en kredietvoorwaarden van de leverancier/winkelier. Als uw product meer dan 30 dagen geleden is aangeschaft en binnen de garantieperiode valt, raadpleegt u het gedeelte “**Uw product retourneren voor reparatie/vervanging**” (hier onder).

## *Azië en de Stille Oceaan*

Neem contact op met de leverancier waarbij u het product hebt gekocht. Mogelijk kan de leverancier u helpen. Als dit niet mogelijk is, neemt u contact op met uw plaatselijke, geautoriseerde distributeur of het desbetreffende Centra voor Technische Ondersteuning van Creative. Breng voor details over de dichtstbijzijnde geautoriseerde distributeur en het dichtstbijzijnde Centra voor Technische Ondersteuning een bezoek aan de website voor Azië op **[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)**

**Opmerking:** Geretourneerde producten worden alleen geaccepteerd als het product is gekocht bij een geautoriseerde leverancier.

Als u een product retourneert voor fabrieksservice, raadpleegt u het onderstaande gedeelte **Uw product retourneren voor reparatie/vervanging**. Ga naar **[www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)** en selecteer uw regio, indien noodzakelijk.

Alle Creative-retourzendingen voor reparatie/vervanging moeten eerst worden voorzien van een Return Merchandise Authorization-nummer oftewel een RMA-nummer. Als u een product wilt retourneren voor fabrieksservice, neemt u contact op met het Centrum voor Technische Ondersteuning van Creative voor uw regio. Als door het personeel is vastgesteld dat het product defect is, wordt u een RMA-nummer toegekend.

Als u een product retourneert voor fabrieksservice, dient u te letten op de volgende punten:

- U wordt gevraagd een aankoopbewijs met datum te overleggen ter bevestiging van de garantie.

**Uw product  
retourneren voor  
reparatie/vervanging**

- De verzending naar Creative is voor uw kosten en risico. Gebruik, indien noodzakelijk, een verzendbedrijf dat het product kan afleveren met een ontvangstbewijs. Verzekeer het pakket tegen de volledige waarde van het product.
- Schrijf het RMA-nummer op de buitenkant van de verpakking. Creative accepteert geen retourzendingen zonder RMA-nummer op de verpakking.
- Retourneer alleen het defecte product of de defecte producten en verzend dit/deze naar het adres dat is opgegeven door het Centra voor Technische Ondersteuning.
- Gebruik de juiste materialen voor het verpakken van het item (de items) voor de verzending.

## Invoerrechten

### **Buiten de Verenigde Staten en de Europese Gemeenschap**

Als u het betalen van invoerrechten wilt vermijden wanneer u een product verzendt naar Creative van buiten de V.S. of de E.G., of vanuit zones met een speciale belastingstatus, moet u de desbetreffende documenten invullen voor de douane voordat u het product verzendt. U dient er bij de verzending tevens rekening mee te houden dat Creative mogelijk kosten in rekening brengt voor de retourzending.

# Centra voor Technische Ondersteuning van Creative

## Amerika - Ondersteuning in eigen taal wordt geboden

Taal:	Adres:	Telefoon-nummer:	Faxnummer:	Werkuren:	Website:	E-mail:
Engels	Creative Labs, Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	9:00 - 18:00 Maandag - vrijdag (V.S. Central time) (gesloten op nationale feestdagen)	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	Zie: <a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a> voor contactgegevens.
Frans	Creative Labs, Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unís.	405 742 2385	405 742 5227	9:00 - 18:00 Maandag - vrijdag	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:support_technique@creativelabs.com">support_technique@creativelabs.com</a>
Braziliaans	Creative Labs, Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	9:00 - 18:00 Maandag - vrijdag 12:00- 22:00 zondag (V.S. Central time)	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:suporte@creativelabs.com">suporte@creativelabs.com</a>
Spaans	Creative Labs, Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	9:00 - 18:00 Maandag - vrijdag	<a href="http://www.americas.creative.com">www.americas.creative.com</a>	<a href="mailto:soporte@creativelabs.com">soporte@creativelabs.com</a>

# Centra voor Technische Ondersteuning van Creative

## Europa - Ondersteuning in eigen taal wordt geboden

Land:	Adres:	Telefoon-nummer:	Faxnummer:	Werkuren:	Website:	E-mail:
Verenigd Koninkrijk	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333200	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Duitsland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380000	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Ierland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 8207555	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Frankrijk	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333220	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Spanje	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380020	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Italië	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333210	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>

## Centra voor Technische Ondersteuning van Creative

Land:	Adres:	Telefoon-nummer:	Faxnummer:	Werkuren:	Website:	E-mail:
Oostenrijk	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380060	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
België	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333291	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Nederland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333272	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Zwitserland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380070	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Portugal	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380010	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Denemarken	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333230	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Finland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333270	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>



## Centra voor Technische Ondersteuning van Creative

Land:	Adres:	Telefoon-nummer:	Faxnummer:	Werkuren:	Website:	E-mail:
Noorwegen	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Zweden	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Tsjechië	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Polen	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Hongarije	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>
Rusland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Maandag – vrijdag. Gesloten op nationale feestdagen	<a href="http://www.europe.creative.com">www.europe.creative.com</a>	<a href="mailto:support@europe.creative.com">support@europe.creative.com</a>

# Centra voor Technische Ondersteuning van Creative

## Aziatische regio in de Stille Oceaan - *Tenzij anders vermeld is de ondersteuning in de Engelse taal*

Land/ Regio	Adres:	Telefoon- nummer:	Faxnummer:	Werkuren:	Website:	E-mail:
Australië en Nieuw- Zeeland	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia  <b>Postadres:</b> Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Australië (02) 9666-6500  Nieuw-Zeeland (61-2) 9666-6500	Australië (02) 6500-6900  Nieuw-Zeeland (61-2) 9666-6900	9:00 - 17:30 Maandag - vrijdag Eastern Standard Time (met uitzondering van nationale feestdagen).	<a href="http://www.australia.creative.com">www.australia.creative.com</a>	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>
Japan	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 - 12:00 en 13:00 - 17:00 Maandag - vrijdag (met uitzondering van nationale feestdagen)	<a href="http://www.japan.creative.com">www.japan.creative.com</a> (in het Japans)	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>
Taiwan	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 [Toestelnummers 601 en 602]	(886-2) 2748- 2989	09:00 - 12:00 en 13:00 - 18:00 Maandag - vrijdag (met uitzondering van nationale feestdagen)	<a href="http://www.taiwan.creative.com">www.taiwan.creative.com</a> (in traditioneel Chinees)	<a href="http://www.taiwan.creative.com/feedback/support.asp">www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp</a> (in traditioneel Chinees)
Hongkong en 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 of (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	09:15 - 12:15 en 13:45 - 17:45 Maandag - vrijdag 09:15 - 12:45 Zaterdag (met uitzondering van nationale feestdagen)	<a href="http://www.asia.creative.com/hongkong">www.asia.creative.com/ hongkong</a>	<a href="http://www.asia.creative.com/support/contact">www.asia.creative.com/ support/contact</a>

## Centra voor Technische Ondersteuning van Creative

Land/ Regio	Adres:	Telefoon- nummer:	Faxnummer:	Werkuren:	Website:	E-mail:
China	Creative Hohan Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China  <b>Postadres:</b> Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [Toestelnummers 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425- 5500 [Toestelnummer 8300]	09:00 - 18:00 Maandag - zaterdag (met uitzondering van nationale feestdagen)	www.china.creative.com (in vereenvoudigd Chinees)	www.china.creative.com/ support/feedback (in vereenvoudigd Chinees)
Singapore en alle andere Aziatische landen in de Stille Oceaan	Creative Technology Ltd 31, International Business Park Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	9:00 a.m - 6:00 p.m Monday - Friday (except public holidays)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. Alle rechten voorbehouden.  
Versie 1.20 Maart 2003