

Pomoc Techniczna Creative



Creative nie tylko dostarcza produktów najwyższej jakości. Niemniej ważne jest dla nas udzielenie Klientom pomocy technicznej, na którą składa się bogata oferta e-usług uzupełniona obsługą telefoniczną.

Świadczone przez firmę Creative e-usługi, które pokrótce omówiono poniżej, są przeznaczone dla Klientów, mających pytania lub problemy związane z instalacją bądź użytkowaniem naszych produktów. Przed skorzystaniem z oferowanych e-usług należy przygotować następujące informacje:

- Numer serii oraz numer modelu produktu Creative (umieszczone z tyłu produktu).
Informacje, jak określić numer modelu, podano w sekcji **Pomoc** regionalnych witryn internetowych firmy Creative.
- Typ i częstotliwość pracy procesora (np. Pentium II 233 MHz).
- Szczegółowe informacje na temat problemu, takie jak wyświetlone komunikaty o błędach, zaobserwowane konflikty sprzętowe itd.
- Informacje na temat płyty głównej, tzn. producent i wersja BIOS-u, producent chipsetu.
- Typ i wersja używanego systemu operacyjnego (na przykład Windows 98 SE).
- Data i miejsce zakupu.

Aby skorzystać ze świadczonych e-usług, należy odwiedzić witrynę **www.creative.com**, wybrać region geograficzny, a następnie przejść do sekcji **Pomoc**.

Świadczone e-usługi

Baza wiedzy*

Dostępna online 24 godziny na dobę.



Baza wiedzy na temat produktów firmy Creative umożliwia szybkie uzyskiwanie odpowiedzi na pytania sformułowane w języku naturalnym. Użytkownikowi są zadawane pytania pomocnicze, na których podstawie da się precyzyjnie wyszukać najlepsze rozwiązanie zgłoszonego problemu. Z Bazy wiedzy dostępne są także dwie inne sekcje — Często zadawane pytania oraz Specyfikacje techniczne — obie poświęcone produktom oferowanym przez firmę Creative.

Pomoc pocztą e-mail



Jeżeli na podstawie Bazy wiedzy nie udaje się uzyskać odpowiedzi na pytanie, można skontaktować się za pomocą poczty e-mail z pracownikiem działu pomocy. W tym celu wystarczy wypełnić formularz zapytania na stronie internetowej. Regionalne adresy e-mail podano w sekcji **Pomoc Techniczna Creative**. Usługa ta jest dostępna tylko dla Klientów, którzy zarejestrowali zakupione produkty.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz “Rejestracja produktu” na stronie 3.

Sterowniki i oprogramowanie układowe



W internetowej witrynie Creative można zapoznać się z bogatą ofertą aktualizacji i sterowników naszych produktów, przeznaczonych do różnych systemów operacyjnych.

Dokumentacje produktów



W obszernych zasobach bibliotecznych Creative można znaleźć instrukcje instalacji i obsługi, a także dokumentacje produktów naszej firmy.

* Baza wiedzy dostępna jest w następujących językach europejskich: angielskim, francuskim, hiszpańskim, niemieckim i włoskim.

Pomoc telefoniczna



Rejestracja produktu



Zwroty produktów



Osoby, którym nie udało się uzyskać odpowiedzi na pytanie albo które nie mają dostępu do Internetu, mogą kontaktować się telefonicznie z działem pomocy technicznej. Numery telefonów podano w sekcji **Pomoc Techniczna Creative**. Usługa ta jest dostępna tylko dla Klientów, którzy zarejestrowali zakupione produkty.

Aby uzyskać więcej informacji, “Rejestracja produktu”.

Pomoc techniczna jest udzielana przez telefon i e-mail tylko tym Klientom, którzy zarejestrowali zakupiony produkt. Rejestracji można dokonać podczas instalowania produktu. Można także przejść do witryny **www.creative.com/register** i zarejestrować produkt online.

Do licznych korzyści, wynikających z zarejestrowania produktu, należą:

- Powiadamianie e-mailem o ciekawych promocjach i wydarzeniach.
- Nowości i porady na temat najnowszych i przyszłych produktów, które uzupełniają wcześniej zakupione wyroby.

Zapewniamy, że wszelkie przekazane nam informacje osobowe będą poufne. Klient ma prawo zapisania się na listy wysyłkowe i wykreślenia z nich. Informacje są zabezpieczone zgodnie z Zasadami ochrony prywatności. Użytkownicy z Australii mogą zapoznać się z Zasadami ochrony prywatności pod adresem **www.australia.creative.com** albo wysłać e-mail na adres **privacy@clau.creative.com**

Jeżeli nie będą Państwo w pełni zadowoleni z zakupionego produktu, prosimy o zachowanie wszystkich jego elementów wraz z opakowaniem. **Dowód zakupu należy zachować przez cały okres gwarancji. Będzie on potrzebny w razie wykrycia usterki produktu i konieczności zwrócenia go do naprawy.**

Jeżeli skorzystanie z usług pomocy technicznej Creative upewnia Klienta, że zakupiony produkt naszej firmy jest wadliwy, należy sprawdzić datę zakupu i podjąć odpowiednie kroki:

Na terenie obu Ameryk

Prosimy zapoznać się z sekcją “Zwrot produktu do naprawy lub wymiany” na stronie 4.

Zwrot produktu do naprawy lub wymiany

Na terenie Europy

Jeżeli zachowano dowód sprzedaży, z którego wynika, że zakupu dokonano nie dawniej niż przed 30 dniami, można zwrócić sprzedawcy pełny produkt, żądając wymiany lub zwrotu opłaty. Okres 30 dni od daty zakupu nie obowiązuje we wszystkich przypadkach. Prosimy o sprawdzenie warunków wymiany lub zwrotu kosztów, określonych przez sprzedawcę. Jeżeli produkt ma ponad 30 dni i jest w okresie objętym gwarancją, należy zapoznać się z sekcją **prosimy zapoznać się z sekcją “Zwrot produktu do naprawy lub wymiany”**.

W regionie Azji i Pacyfiku

Należy skontaktować się ze sprzedawcą produktu. Powinien on udzielić pomocy. Gdy jest to niemożliwe, należy skontaktować się z lokalnym autoryzowanym dystrybutorem albo z odpowiednim Pomoc Techniczna Creative. Adresy siedzib autoryzowanych dystrybutorów i Pomoc Techniczna Creative podano w azjatyckiej witrynie internetowej pod adresem **www.asia.creative.com/support/warranty**.

Uwaga: Przyjmowane są tylko zwroty produktów zakupionych u autoryzowanych sprzedawców.

Zwracając produkt do serwisu, należy zapoznać się z poniższą sekcją **Zwrot produktu do naprawy lub wymiany**. Prosimy przejść do witryny **www.asia.creative.com/support/warranty** i, jeżeli to konieczne, wybrać region geograficzny.

Firma Creative wymaga, aby wszystkie zwroty produktów do naprawy lub wymiany były poprzedzone uzyskaniem numeru upoważnienia do zwrotu towaru (RMA). Przed oddaniem produktu do serwisu należy skontaktować się z regionalnym Pomoc Techniczna Creative. Po potwierdzeniu przez pracowników Centrum, że produkt jest wadliwy, zostaje nadany numer RMA.

Przebieg zwrotu produktu do serwisu:

- Należy dostarczyć dowód zakupu z datą, aby potwierdzić ważność gwarancji.
- Dostarczenie produktu do firmy Creative odbywa się na koszt i ryzyko Klienta. W razie konieczności wyślij pakunek pocztą kurierską, wybierając przewoźnika, który zapewni potwierdzenie dostarczenia. Ubezpiecz przesyłkę na kwotę odpowiadającą pełnej wartości produktu.

Opłaty za wysyłkę

- W widocznym miejscu na pakunku zapisz numer RMA. Creative nie przyjmuje żadnych zwrotów produktów, na których opakowaniu brakuje tego numeru.
- Należy zwrócić tylko wadliwe elementy, wysyłając je na adres podany przez Pomoc Techniczna Creative.
- Wysyłane elementy zapakuj w materiały ochronne.

Poza Stanami Zjednoczonymi i Unią Europejską

Aby uniknąć opłat za wysyłkę produktu do firmy Creative spoza obszaru USA lub Unii Europejskiej, a także ze stref, gdzie obowiązują specjalne stawki podatkowe, przed wysyłką należy wypełnić odpowiednie dokumenty celne. Creative może żądać opłaty za przesyłkę zwrotną.

Pomoc Techniczna Creative

Obie Ameryki – Klienci są obsługiwani w języku ojczystym

Jezyk:	Adres:	Telefon:	Faks:	Godziny pracy:	Witryna:	E-mail:
Po angielsku	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	9:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku (czas centralny) (zamknięte w święta państwowe)	www.americas.creative.com	Aby uzyskać szczegółowe informacje, zobacz www.americas.creative.com.
Po francusku	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	9:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku	www.americas.creative.com	support_technique@ creativelabs.com
Po portugalsku (Brazylia)	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	9:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku (czas centralny)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Po hiszpańsku	Creative Labs Inc. Soporte Tecnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	9:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku	www.americas.creative.com	soporte@creativelabs.com

Pomoc Techniczna Creative

Europa – Klienci są obsługiwani w języku ojczystym

Kraj:	Adres:	Telefon:	Faks:	Godziny pracy:	Witryna:	E-mail:
Wielka Brytania	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333200	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Niemcy	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380000	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Irlandia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 8207555	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Francja	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333220	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Hiszpania	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380020	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Włochy	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333210	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Pomoc Techniczna Creative

Kraj:	Adres:	Telefon:	Faks:	Godziny pracy:	Witryna:	E-mail:
Austria	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380060	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Belgia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333291	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Holandia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333272	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Szwajcaria	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380070	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portugalia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380010	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Dania	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333230	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finlandia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333270	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Pomoc Techniczna Creative

Kraj:	Adres:	Telefon:	Faks:	Godziny pracy:	Witryna:	E-mail:
Norwegia	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Szwecja	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Republika Czeska	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Polska	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Węgry	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Rosja	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10:30 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego od poniedziałku do piątku. Zamknięte w święta państwowe.	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Pomoc Techniczna Creative

Region Azji i Pacyfiku – jeżeli nie podano inaczej, Klienci są obsługiwani po angielsku

Kraj/ Region:	Adres:	Telefon:	Faks:	Godziny pracy:	Witryna:	E-mail:
Australia i Nowa Zelandia	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia Adres do korespondencji: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Australia (02) 9666-6500 Nowa Zelandia (61-2) 9666-6500	Australia (02) 9666-6900 Nowa Zelandia (61-2) 9666-6900	9:00 do 17:30 od poniedziałku do piątku Wschodni czas standardowy (oprócz świąt państwowych)	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Japonia	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 do 12:00 1:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku (oprócz świąt państwowych)	www.japan.creative.com (po japońsku)	www.asia.creative.com/ support/contact
Tajwan	Creative Labs Taiwan Co., Ltd., 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1, Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 numery wewnętrzne 601 i 602	(886-2) 2748- 2989	9:00 a.m - 12:00 p.m & 1:00 p.m - 6:00 p.m od poniedziałku do piątku (oprócz świąt państwowych)	www.taiwan.creative.com (w chińskim tradycyjnym)	www.taiwan.creative.co m/feedback/support.asp (w chińskim tradycyjnym)
Hongkong i Makau	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 (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	9:15 do 12:15 13:45 do 17:45 od poniedziałku do piątku 9:15 do 12:45 w soboty (oprócz świąt państwowych)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

Pomoc Techniczna Creative

Kraj/ Region:	Adres:	Telefon:	Faks:	Godziny pracy:	Witryna:	E-mail:
Chiny kontynentalne	Creative Hohan Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China Adres do korespondencji: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 numery wewnętrzne 8301 do 8304	(86-10) 6425-5500 numer wewnętrzny 8300	9:00 do 18:00 od poniedziałku do soboty (oprócz świąt państwowych)	www.china.creative.com (w chińskim uproszczonym)	www.china.creative.com/support/feedback (w chińskim uproszczonym)
Singapur i pozostałe kraje regionu Azji i Pacyfiku	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	9:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku (oprócz świąt państwowych)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/support/contact

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. Wszystkie prawa zastrzeżone.

Wersja 1.20 Marzec 2003