

# Tekninen tuki

---



Pyrimme antamaan sinulle parhaat mahdolliset tuotteet ja parhaan mahdollisen teknisen tuen tarjoamalla käyttöösi laajat eService-palvelut ja niitä täydentävän puhelintuen.

Creativen eService-palvelujen avulla voimme varmistaa mahdollisimman suuren asiakastyytyväisyyden. Palveluja ovat monikielinen asiakastukiportaali, vuorovaikutteinen chat-palvelu, sähköpostitukin ja todellisiin tapauksiin perustuva tietämuskanta.

Eurooppalainen tukialueemme Web-sivustossa **www.europe.creative.com** sisältää seuraavat palvelut:

## Knowledgebase



Creativen itsepalveluun tarkoitettu tietämuskanta (knowledgebase) antaa sinulle mahdollisuuden saada nopeasti vastaukset kysymyksiisi. Voit edetä yksityiskohtaisista kysymyksistä toisiin ja siten löytää parhaan ratkaisun juuri sinun ongelmaasi. Jos tarvitset lisäapua, voit kysyä kysymyksesi chat-keskustelupalvelun tai sähköpostin kautta. Niin saat parhaan mahdollisen palvelun mahdollisimman mukavasti.

## Webchat\*



Creativen vuorovaikutteisen TextChat-palvelun avulla voit olla teknisen tukemme henkilöstön kanssa reaaliaikaisessa chat-keskusteluyhteydessä. Lisäominaisuudet, kuten Web-kanavasivut, yhteisselailu ja tiedostojen ja esitteiden vaihto muuttavat chat-istunnon täysin vuorovaikutteiseksi tukipalveluksi.

\* Suljettu la-su & pyhäpäivinä

eMail†



Jos et jostain syystä saa vastausta kysymykseesi tietämuskannastamme, voit napsauttaa kaikkien ratkaisuehdotussivujen alareunassa olevaa Not Solved -painiketta ja siten ohjata kysymyksesi sähköpostiin. Jos et pääse Web-sivustoomme, voit lähettää sähköpostia suoraan meille osoitteeseen **support@europe.creative.com**.

Telephone\*†



Voit ottaa yhteyden tukipalveluumme myös puhelimella. Puhelinnumerot on mainittu jäljempänä kohdassa “**Creative European Contact Centre**” (Creativen eurooppalainen yhteyskeskus).

Download  
Drivers#



Creative Labsin Web-sivustossa on useita päivityksiä ja ohjaimia multimediatuotteitamme varten eri käyttöjärjestelmiin.

Download Manuals



Voit selailla Creativen laajaa tuoteasennus- ja käyttöopaskirjastoa ja hakea oman Creative-tuotteesi käyttöoppaan.

## Ongelmatilanteessa



Säilytä koko tuotteen sisältö mukaan lukien pakkausmateriaalit ja ostokuitti, kunnes olet varma, että olet tyytyväinen tuotteeseen.

Jos sinulla on ongelma Creativen tuotteen asennuksessa tai käytössä, yritä ratkaista se Creativen eServices-palvelujen ja/tai puhelintuen avulla. Varaa saataville seuraavassa mainitut tiedot, jos otat yhteyden tekniseen tukeen.

- Creativen tuotteen malli.
- Näytölle tullut virheilmoitus ja toimenpiteet, jotka johtivat virhetilanteeseen.
- Tiedot sovitinkorteista, jotka voivat aiheuttaa ristiriidan<sup>#</sup>.
- Laitteiston kokoonpanotiedot, esimerkiksi I/O-perusosoite, IRQ-linja ja käytössä olevat DMA-kanavat<sup>#</sup>.
- Emolevyn tiedot: BIOSin valmistaja ja versio sekä piirisarjan valmistaja.
- Käyttöjärjestelmän tyyppi ja versio, esimerkiksi Windows 95/98 tai Windows NT, Windows 2000 tai Windows Me

Jos Creativen teknisen tuen antamien ohjeiden jälkeen tuote on mielestäsi korjattava tai vaihdettava, tarkista ostopäivä ja toimi seuraavien ohjeiden mukaan.

### **Vähemmän kuin 30 päivää ostopäivästä**

Jos ostokuitista käy ilmi, että tuote on ostettu alle 30 päivää sitten, voit palauttaa koko tuotteen jälleenmyyjälle, jolloin saatat saada korvaavan tuotteen tai hyvityksen. 30 päivän vaihto-/palautustakuu ei välttämättä ole voimassa kaikissa liikkeissä. Tiedustele asiaa ostoliikkeestäsi.

### **Enemmän kuin 30 päivää ostopäivästä**

Ota yhteys eurooppalaiseen tekniseen tukeemme ja selvitä ongelman luonne, niin saat tietoja korjauksesta ja vaihdosta.

<sup>#</sup> Ei koske kaikkia tuotteita

## Tuotteen palauttaminen korjattavaksi

- Ota yhteys tekniseen tukeen teknisen avun saamiseksi ja ota tarvittaessa yhteys RMA:han saadaksesi lupanumeron tuotteen korjausta/vaihtoa varten.
- Tekninen tuki ilmoittaa, miten tuote palautetaan korjausta/vaihtoa varten.
- Sinun on palautettava kyseessä oleva laite tekniseltä tueltamme saamaasi osoitteeseen. Ohjelmistoa, lisätarvikkeita ja alkuperäistä pakkausta ei tarvitse palauttaa.
- Kirjoita valtuutusnumero selvästi tuotteen palautuspakkauksen ulkopintaan.
- Kun Creative on vastaanottanut viallisen laitteen, palautus käsitellään.

Creative voi korvata tuotteen uusilla tai kunnostetuilla osilla tai korjata sen uusia tai kunnostettuja osia käyttämällä, jolloin viallisista osista tulee Creativen omaisuutta. Korjatun/ korvatus tuotteen takuuajaksi on 90 päivää siitä päivästä lukien, kun tuote on lähetetty Creativelta, tai alkuperäisen takuuajan loppuun asti sen mukaan, kumpi kestää pidempään.

Jos lähetät tuotteen Creative Labsille EU:n ulkopuolelta tai joltakin erityistullialueelta, sinun on tullimaksujen välttämiseksi täytettävä asianomaiset tullausasiakirjat ennen tuotteen lähettämistä.

## Aukioloajat



### Knowledgebase

Käytettävissä Internetin kautta 24 tuntia vuorokaudessa

### Webchat\*

Klo 11.00-19.30

maanantai - perjantai

### Puhelin\*

Klo 11.30-20.00

maanantai - perjantai

## Rajoitettu takuu

Creative Labs (Ireland) Limited (“Creative”) takaa vain alkuperäiselle ostajalle, että laitteistotuote on materiaali- ja valmistusviaton kahden (2) vuoden ajan ostopäivästä lukien tai jonkin muun Creativen selvästi määrittämän tai sovellettavan lain vaatiman ajan (“Takuuaika”).

Creativen koko vastuu ja käyttäjän saama korvaus on Creativen oman valinnan mukaan sen laitteiston tai laitteistoon liittyvän osan korjaus tai korvaus (samalla tai samanlaisella mallilla), joka ei ole edellä kuvatun “Rajoitetun takuun” mukainen ja joka palautetaan Creativen valtuuttamalle maahantuojalle tai jälleenmyyjälle takuuaikana ostokuittikopion kanssa.

## Mitä takuu ei koske



Tämä takuu takaa käyttäjälle erityiset lailliset oikeudet. Näiden lisäksi käyttäjällä saattaa olla maittain vaihtelevia muita oikeuksia. Jotkin tämän takuun rajoitukset eivät ole sallittuja joidenkin maiden oikeustoimialueilla, joten tällaisissa tapauksissa kyseiset rajoitukset eivät päde.

Siinä määrin kuin sovellettava laki sallii, Creative ei ota vastuuta mistään muista nimenomaisista tai oletetuista takuista tai ehdoista, mukaan luettuina ehdot tämän tuotteen käyttöön liittyvästä laadusta, kaupallisesta hyödynnettävyydestä tai sopivuudesta tiettyyn käyttötarkoitukseen. Creative kieltäytyy myös tukemasta tuotteita kaikissa käyttöympäristöissä (se ei esimerkiksi takaa sitä, että laitteisto toimii ohjelmistojen tai laitteistojen tulevien versioiden kanssa). Missään tapauksessa Creative tai sen käyttöoikeuden myöntäjä ei ole vastuussa mistään välillisistä, satunnaisista, erityisistä tai seurannaisvahingoista tai mistään voiton, säästöjen tai tietojen menetyksestä, jotka aiheutuvat tämän tuotteen käytöstä tai liittyvät siihen, vaikka Creativelle tai sen käyttöoikeuden myöntäjille olisi kerrottu tällaisten menetysten mahdollisuudesta.

Erityisesti tämä takuu ei kata tuotteen vikoja, jotka ovat aiheutuneet onnettomuudesta, väärinkäytöstä, muutoksista (jotka on tehnyt joku muu kuin Creative tai sen valtuuttama korjausedustaja), kosteudesta, syövyttävästä ympäristöstä, lähetyksestä, ylijännitepurkauksesta tai epänormaaleista työskentelyoloista. Tämä takuu ei kata normaalia kulutusta. Käyttäjää pyydetään turvallisuussyistä erityisesti ottamaan varmistuskopio kaikista Creativen tuotteen mukana tulevista ohjelmista.

# Creative European Contact Centre

## **CREATIVE LABS (IRELAND) LTD.,**

Technical Support Department,  
Ballycoolin Business Park, Blanchardstown,  
Dublin 15, Ireland.

**Fax: +353 1 8205052**

## **United Kingdom**

Tel +353 1 4333200

## **Germany**

Tel +353 1 4380000

## **Ireland**

Tel +353 1 8207555

## **France**

Tel +353 1 4333220

## **Spain**

Tel +353 1 4380020

## **Italy**

Tel +353 1 4333210

## **Austria**

Tel +353 1 4380060

## **Belgium**

Tel +353 1 4333291

## **Denmark**

Tel +353 1 4333230

## **Finland**

Tel +353 1 4333270

## **Norway**

Tel +353 1 4333240

## **Sweden**

Tel +353 1 4380030

## **Holland**

Tel +353 1 4333272

## **Switzerland**

Tel +353 1 4380070

## **Portugal**

Tel +353 1 4380010

## **Czech Republic**

Tel +353 1 4333280

## **Poland**

Tel +353 1 4380040

## **Hungary**

Tel +353 1 4333290

## **Russia**

Tel +353 1 4380080

**Huomaa, että puhelujen hinnat ovat ulkomaanpuhelumaksujen mukaisia. Ota tarvittaessa yhteys puhelinyhtiöosi ja kysy, mitkä puhelujen täsmälliset hinnat ovat.**

---