

Creativen Tekninen Tuki



Me Creativella pyrimme antamaan sinulle parhaat mahdolliset tuotteet ja parhaan mahdollisen teknisen tuen antamalla käyttöösi laajat eService-palvelut ja niitä täydentävän puhelintuen.

Alla kuvatut Creativen eService-palvelut on suunniteltu auttamaan sinua, jos sinulla on kysymyksiä tai ongelmia koskien Creative-tuotteesi asennusta tai käyttöä. Ennen eService-palveluiden käyttöä sinulla tulisi olla seuraavat tiedot saatavilla:

- Creative-tuotteesi sarja- ja mallinumerot (löytyvät tuotteen takaa). Tietoja mallinumerosta on saatavilla Creativen alueellisten Web-sivustojen **Tuki** -alueella.
- tietokoneen tyyppi ja nopeus (esim. Pentium II / 233 MHz)
- tarkempia tietoja ongelman laadusta, kuten mahdolliset virheilmoitukset, laitteistoristiriidat tms.
- emolevyn tiedot: BIOSin valmistaja ja versio sekä piirisarjan valmistaja
- käyttöjärjestelmäsi tyyppi ja versio (esim. Windows 98 SE)
- laitteen ostopaikka ja -päivä.

Nämä eService-palvelut löydät osoitteesta **www.creative.com**. Valitse oma alueesi ja siirry **Tuki** -kohtaan.

Tietämyskanta*

Käytössä verkossa vuorokauden ympäri



Creativen tietämyskanta antaa sinulle mahdollisuuden saada nopeasti vastaukset kysymyksiisi käyttämällä luonnollisen kielen tukea. Voit käydä ongelman läpi kysymyskohta kysymyskohdalta ja löytää parhaan ratkaisun ongelman selvittämiseksi. Tietämyskannassa on myös pääsy usein esitettyihin kysymyksiin (FAQ) ja Creativen tuotteiden teknisiin tietoihin.

Sähköposti



Jos et jostain syystä saa vastausta kysymykseesi tietämuskannastamme, voit ottaa yhteyden tukihenkilöstöömme sähköpostitse täyttämällä webissä täytettävän sähköpostikyselylomakkeen (katso myös **Creativen Teknisen Tuen** -osaa, josta löydät tietoja paikallisista sähköpostiosoitteistamme). Jotta voisit käyttää tätä palvelua, sinun on oltava rekisteröinyt tuotteesi.

Lisätietoja katso “Tuotteen rekisteröiminen” sivulla 3.

Ohjain/ laiteohjelmisto



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

Tuoteasiakirjat



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

Puhelin



Jos et jostain syystä saa vastausta kysymykseesi, tai et voi käyttää web-sivustoa, voit ottaa yhteyden tukihenkilöstöömme puhelimitse. Puhelinnumerot ovat **Creativen Teknisen Tuen keskuskeskukset** -osassa. Jotta voisit käyttää tätä palvelua, sinun on oltava rekisteröinyt tuotteesi. **Lisätietoja katso “Tuotteen rekisteröiminen” sivulla 3.**

Tuotteen rekisteröiminen



Jotta voisit saada tekninen tuki keskukselta puhelimitse tai sähköpostitse, sinun on rekisteröitävä tuotteesi. Voit rekisteröityä tuotteen asennuksen yhteydessä tai vaihtoehtoisesti osoitteessa www.creative.com/register ja täyttää online-rekisteröintitiedot.

Tuotteen rekisteröimisestä on paljon muutakin hyötyä, kuten

- ilmoitukset kiinnostavista tuote-esittelyistä ja tapahtumista sähköpostitse
- uusimmat uutiset ja vinkit viimeisimmistä ja tulevista tuotteista, jotka täydentävät jo hankittuja tuotteita.

Vakuutamme, että kaikki antamasi tiedot ovat täysin luottamuksellisia. Voit myös valita, oletko postituslistallamme vai et. Tietosi ovat suojassa tietosuojakäytäntömme (Privacy Policy) mukaisesti. Australialaiset käyttäjät voivat käydä Private Policy -osoitteessamme www.australia.creative.com tai lähettää sähköpostia osoitteella privacy@clau.creative.com

Tuotepalautukset



Säilytä koko tuotteen sisältö mukaan lukien pakkausmateriaalit, kunnes olet varma, että olet tyytyväinen tuotteeseen. **On tärkeää, että säilytät ostokuitin koko takuuajan, koska sitä tarvitaan, jos joudut palauttamaan tuotteen tuotevian vuoksi.**

Jos sinusta tuntuu Creativen tukipalveluiden käytön jälkeen siltä, että Creative-tuotteesi on viallinen, varmista ostopäivä ja toimi alla kuvatulla tavalla:

Amerikka

Katso kohtaa “Tuotteen palauttaminen korjausta tai vaihtoa varten” sivulla 4.

Eurooppa

Jos ostokuitissa näkyy, että laitteen hankinnasta on kulunut alle 30 päivää, voit palauttaa tuotteen ja kaikki sen mukana tulleet materiaalit myyjälle vaihtoa tai palautusta varten. 30 päivän vaihto-/palautustakuu ei välttämättä ole voimassa kaikissa tapauksissa. Tarkista asia myyjän vaihto- ja palautusehdoista. Jos tuotteen ostosta on kulunut yli 30 päivää, mutta takuu on yhä voimassa, **katso sivulla 4 kohtaa “Tuotteen palauttaminen korjausta tai vaihtoa varten”.**

Tuotteen palauttaminen korjausta tai vaihtoa varten

Lähetysten tullimaksut

Aasian ja Tyynenmeren alue

Ota yhteyttä tuotteen myyjään. Hän voi mahdollisesti auttaa. Ellet voi tehdä niin, ota yhteyttä paikalliseen valtuutettuun levityspisteeseen tai asianmukaiseen Creativen teknisen tuen keskuskeskukset. Tietoja lähimmästä valtuutetusta levittäjästä tai teknisen tuen keskuskeskukset on Aasian web-sivustossa osoitteessa **www.asia.creative.com/support/warranty**

Huomautus : Tuotepalautukset hyväksytään vain, jos tuote on ostettu valtuutetuilta toimittajilta.

Jos palautat tuotteen tehdashuoltoon, katso tietoja alla olevasta kohdasta **Tuotteen palauttaminen korjausta tai vaihtoa varten**. Mene osoitteeseen **www.asia.creative.com/support/warranty** ja valitse alueesi, jos se on tarpeen.

Creative vaatii, että kaikki korjaus- tai vaihtopalautukset saavat ensin palautusvaltuutus, eli RMA-numeron (Return Merchandise Authorization). Kun palautat tuotteen tehdashuoltoon, ota yhteyttä alueelliseen Creativen teknisen tuki keskuskeskukset. Kun keskuskeskussa on varmistettu, että tuote on viallinen, sinulle annetaan RMA-numero.

Kun palautat tuotetta tehdashuoltoon,

- sinua pyydetään esittämään päivitys ostotodistus takuun vahvistamiseksi.
- maksat itse toimituksesta Creativelle ja vastaat kaikista riskeistä. Jos tarpeen, lähetä tuote kuljetusyrityksen kautta, joka antaa todistuksen tavarantoimituksesta. Vakuuta lähetys koko arvostaan.
- Kirjoita RMA-numero pakkauksen ulkopuolelle. Creative ei voi vastaanottaa sellaisia tuotteita, joiden pakkauksessa ei ole palautusvaltuutusnumeroa.
- Palauta vain vialliset osat ja postita ne teknisen tuen keskuskeskukset antamaan osoitteeseen.
- Käytä asianmukaisia pakkausmateriaaleja.

Yhdysvaltojen ja Euroopan Unionin ulkopuolella

Jos lähetät tuotteen Creative Labsille EU:n tai Yhdysvaltain ulkopuolelta tai joltakin erityistullialueelta, sinun on tullimaksujen välttämiseksi täytettävä asianomaiset tullausasiakirjat ennen tuotteen lähettämistä. Toimituksen varmistamiseksi Creative saattaa veloittaa palautuslähetyksestä.

Creativen Teknisen Tuen keskuksset

Amerikka - kielituki oman maan kielellä

Kieli:	Osoite:	Puhelin:	Faksi:	Aukioloajat:	Web-sivusto:	Sähköposti:
englanti	Creative Labs Inc. Technical Support 1523 Cimarron Plaza Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	9.00 - 18.00 Maanantai -perjantai (Yhdysvaltain keskinen aika, U.S. Central Time) (suljettu pyhäpäivisin)	www.americas.creative.com	Katso: www.americas.creative.com kun haluat tarkempia yhteystietoja.
ranska	Creative Labs Inc. Support Technique 1523 Cimarron Plaza Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	9.00 - 18.00 Maanantai -perjantai	www.americas.creative.com	support_technique@ creativelabs.com
brasilian	Creative Labs Inc. Assistência Técnica 1523 Cimarron Plaza Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	9.00 - 18.00 Maanantai -perjantai (Yhdysvaltain keskinen aika, U.S. Central Time)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
espanja	Creative Labs Inc. Soporte Técnico 1523 Cimarron Plaza Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	9.00 - 18.00 Maanantai -perjantai	www.americas.creative.com	soporte@creativelabs.com

Creativen Teknisen Tuen keskuksset

Eurooppa - Kielituki oman maan kielellä

Maa:	Osoite:	Puhelin:	Faksi:	Aukioloajat:	Web-sivusto:	Sähköposti:
Yhdistynyt kuningaskunta	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333200	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Saksa	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380000	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Irlanti	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 8207555	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ranska	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333220	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Espanja	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380020	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Italia	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333210	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creativen Teknisen Tuen keskusket

Maa:	Osoite:	Puhelin:	Faksi:	Aukioloajat:	Web-sivusto:	Sähköposti:
Itävalta	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380060	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	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 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Alankomaat	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333272	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Sveitsi	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380070	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portugali	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380010	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Tanska	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333230	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Suomi	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333270	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creativen Teknisen Tuen keskuskeset

Maa:	Osoite:	Puhelin:	Faksi:	Aukioloajat:	Web-sivusto:	Sähköposti:
Norja	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ruotsi	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Tsekin maa	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Puola	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Unkari	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Venäjä	Creative Labs (Ireland) Ltd. Technical Support Department Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 Ireland	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10.30 - 19.00 Keski-Euroopan aikaa (CET) Maanantai - perjantai Suljettu pyhäpäivisin	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creativen Teknisen Tuen keskukset

Tyyntenmeren Aasian alue - ellei muuta ilmoiteta, tukea annetaan englanniksi.

Maa/Alue:	Osoite:	Puhelin:	Faksi:	Aukioloajat:	Web-sivusto:	Sähköposti:
Australia ja Uusi-Seelanti	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove 1801 Botany Road Banksmeadow, NSW 2019 Australia Postitusosoite: Locked Bag 5000 Banksmeadow NSW 2019 Australia	Australia (02) 9666-6500 Uusi-Seelanti (61-2) 9666-6500	Australia (02) 9666-6900 Uusi-Seelanti (61-2) 9666-6900	9.00 - 17.30 Maanantai - perjantai Itäinen standardiaika (Eastern Standard Time), paitsi pyhäpäivät	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Japani	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 ja 13.00 - 17.00 Maanantai - perjantai (paitsi pyhäpäivät)	www.japan.creative.com (japaniksi)	www.asia.creative.com/ support/contact
Taiwan	Creative Labs Taiwan Co., Ltd. 15F No.163 Keelung Rd. Sec 1 Hsin Yi District, Taipei 110-42 Taiwan	(886-2) 2748-2988 [Alanumerot 601 ja 602]	(886-2) 2748- 2989	9.00 - 12.00 ja 13.00 - 18.00 Maanantai - perjantai (paitsi pyhäpäivät)	www.taiwan.creative.com (perinteinen kiina)	www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (perinteinen kiina)
Hongkong ja Macao	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 tai (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	09.15 - 12.15 ja 13.45 - 17.45 Maanantai - perjantai 09.15 - 12.45 Lauantai (paitsi pyhäpäivät)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact
Manner-Kiina	Creative Hohan Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2 Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011 People's Republic of China Postitusosoite: Mail Box 58, Anwai Post Office Chaoyang District Beijing 100011 People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [Alanumerot 8301 - 8304]	(86-10) 6425- 5500 [Alanumero 8300]	09.00 - 18.00 Maanantai - lauantai (paitsi pyhä- päivät)	www.china.creative.com (yksinkertaistettu kiina)	www.china.creative.com /support/feedback (yksinkertaistettu kiina)

Creativen Teknisen Tuen keskukset

Maa/Alue:	Osoite:	Puhelin:	Faksi:	Aukioloajat:	Web-sivusto:	Sähköposti:
Singapore ja muut Tyynenmeren Aasian maat	Creative Technology Ltd. 31 International Business Park Creative Resource Singapore 609921 Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	09.00 - 18.00 Maanantai - perjantai (paitsi pyhäpäivät)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/support/contact

Copyright © Creative Technology Ltd., 2002-2003. Kaikki oikeudet pidätetään.
Versio 1.20 Maaliskuu 2003