

Technische Unterstützung



Es ist unser Anliegen, Ihnen zusätzlich zu den besten Produkten den bestmöglichen Service zur Verfügung zu stellen. Dazu bieten wir eine umfassende Palette an eService-Optionen sowie technischen Support per Telefon.

Die eService-Strategie von Creative, die ein mehrsprachiges Kundensupport-Portal, interaktiven Chat, E-Mail-Support sowie ein fallbasiertes Argumentationssystem zum Nachschlagen von Informationen umfasst, stellt sicher, dass unsere Kunden optimal versorgt werden.

Der Supportbereich für Europa, den Sie in unserer Website **www.europe.creative.com** finden, enthält folgende Optionen:

Knowledgebase



Die Creative-Wissensdatenbank zum Nachschlagen von Informationen ermöglicht es Ihnen, Ihre Anfragen im Handumdrehen selbst zu lösen. In dieser Wissensdatenbank finden Sie Kundenunterstützung in natürlicher Sprache und werden anhand von gezielten Fragen zur besten Lösung Ihres spezifischen Problems geführt. Sollten Sie weitere Hilfestellung benötigen, können Sie Ihre Onlineanfrage über Chat oder E-Mail aufwerfen und somit den bestmöglichen Service auf die für Sie bequemste Art und Weise in Anspruch nehmen.

WebChat^{*}



Über den interaktiven TextChat von Creative können Sie sich in Echtzeit an unseren technischen Support wenden. Zusätzliche Leistungsmerkmale wie Webseiten-Pushing, kollaboratives Browsen und der Austausch von Dateien und Broschüren machen Ihre Chatsitzung zu einem durchweg interaktiven Kundendienstelerlebnis.

E-Mail[†]



Falls Sie in der Knowledgebase keine Lösung zu Ihrer Anfrage finden, können Sie das Problem per E-Mail einreichen. Klicken Sie dazu im unteren Bereich eines beliebigen Lösungsvorschlags auf die Schaltfläche „Ungelöst“. Sollten Sie keinen Zugriff auf unsere Website haben, können Sie uns unter **support@europe.creative.com** direkt erreichen.

Telefon^{*†}



Sie haben die Möglichkeit, sich telefonisch an unser Supportteam zu wenden. Die relevanten Telefonnummern finden Sie im Abschnitt „**Creative European Contact Centre**“ (Europa-Kontaktzentrum von Creative) weiter unten.

Treiber downloaden[#]



Die Website von Creative Labs bietet eine Reihe von Updates und Treibern für unsere Multimedienprodukte zur Verwendung mit den verschiedenen Betriebssystemen.

Handbücher downloaden



Über diese Option gelangen Sie zu Creatives umfassender Bibliothek mit Produktinstallations- und Benutzerhandbüchern, in der Sie Dokumentationen zu Ihrem Creative-Produkt finden.

Falls Probleme auftreten



Heben Sie bitte den gesamten Produktinhalt einschließlich Verpackung und Quittung auf, bis Sie sicher sind, dass Sie mit dem Produkt vollauf zufrieden sind.

Falls Sie bei der Installation oder Verwendung Ihres Creative-Produkts auf Probleme stoßen, verwenden Sie bitte die Creative-eServices bzw. wenden Sie sich telefonisch an den technischen Support. Bevor Sie die technische Unterstützung in Anspruch nehmen, sollten Sie sich zunächst folgendes notieren:

- ☐ Modell- und Seriennummer des Creative-Produktes
- ☐ Wortlaut der Fehlermeldung, die am Bildschirm angezeigt wird, und Vorgänge, die zu dieser Fehlermeldung geführt haben
- ☐ Informationen zu den Adapterkarten, die eventuell einen Konflikt hervorgerufen haben[#]
- ☐ Informationen zur Hardwarekonfiguration (wie beispielsweise die von Ihnen benutzte E/A-Basisadresse, IRQ-Einstellung und DMA-Kanäle)[#]
- ☐ Informationen zur Hauptplatine, wie BIOS-Hersteller bzw. -Version und Chipsatz-Hersteller
- ☐ Name und Version Ihres Betriebssystems (zum Beispiel: Windows 95/98 oder Windows NT, Windows 2000 oder Windows Me)

[#] gilt nicht für alle Produkte

Wenn Sie nach Rücksprache mit der technischen Unterstützung von Creative glauben, daß Ihr Creative-Produkt defekt ist, sollten Sie das Kaufdatum überprüfen und wie nachstehend beschrieben vorgehen.

Wenn seit dem Kauf weniger als 30 Tage vergangen sind

Falls Ihre Kaufquittung belegt, daß das Produkt weniger als 30 Tage alt ist, können Sie das gesamte Produkt an die Verkaufsstelle/den Einzelhändler zurückgeben, um Ersatz zu erhalten oder sich den bezahlten Betrag gutschreiben zu lassen. Die Reklamationsfrist von 30 Tagen gilt möglicherweise nicht in allen Fällen. Informieren Sie sich über die bei Ihrer Verkaufsstelle/Ihrem Einzelhändler gültigen Bedingungen.

Wenn seit dem Kauf mehr als 30 Tage vergangen sind

Kontaktieren Sie den europäischen technischen Support, um die Art des Problems klarzustellen und Informationen zu Reparatur bzw. Umtausch einzuholen.

Rückgabe eines Produkts zur Reparatur

- ☐ Wenden Sie sich an die technische Unterstützung, um Ihre Berechtigungsnummer für die Reparatur/den Ersatz des Produkts zu erhalten.
- ☐ Die technische Unterstützung teilt Ihnen mit, auf welche Art das betroffene Produkt für die Reparatur oder den Austausch eingeschickt werden kann.
- ☐ Senden Sie lediglich die defekte Hardwarekomponente an die vom technischen Support bereitgestellte Adresse ein. Behalten Sie bitte die gesamte Software, sämtliches Zubehör und die Originalverpackung.
- ☐ Vermerken Sie die Autorisierungsnummer deutlich außen auf der Verpackung, in der Sie die Hardwarekomponente zurücksenden.
- ☐ Nach Erhalt der defekten Komponente wird die Retour von Creative weiterbearbeitet.

Creative ersetzt entweder das Produkt oder repariert es mit neuen oder neuwertigen Teilen, und die fehlerhaften Teile werden Eigentum von Creative. Die Garantiezeit für das reparierte/ersetzte Teil beträgt 90 Tage ab Versand von Creative bzw. die von der Garantiezeit des ursprünglichen Produkts verbleibende Frist, je nachdem welcher Zeitraum länger ist.

Um Postgebühren zu vermeiden, wenn Sie Retouren von außerhalb der EU oder von Ländern mit besonderem Steuerstatus an Creative Labs einsenden, müssen Sie vor dem Einsenden des Produkts die relevanten Zolldokumente ausfüllen.

Betriebszeiten



Knowledgebase

Online rund um die Uhr

Webchat^{*}

10:00-18:30 MEZ Montag - Freitag

Telefon^{*}

10:30-19:00 MEZ Montag - Freitag

^{*} Geschlossen Sa, So & gesetzl. Feiertage

Beschränkte Gewährleistung

Creative Labs (Ireland) Limited („Creative“) garantiert dem Erstkäufer für den Zeitraum von zwei (2) Jahren ab Kaufdatum bzw. für die von Creative ausdrücklich angegebene oder die gesetzlich festgelegte Dauer („Laufzeit“), daß das Hardware-Produkt frei von Herstellungs- und Materialfehlern ist.

Die einzige Haftung von Creative und Ihr ausschließliches Rechtsmittel sind nach alleinigem Ermessen von Creative die Reparatur oder der Austausch (mit dem gleichen oder einem ähnlichen Modell) derjenigen Hardware oder Begleitmaterialien, welche der oben beschriebenen Garantiebeschränkung nicht entsprechen und während der Laufzeit zusammen mit einer Quittungskopie an einen autorisierten Distributor oder Händler von Creative zurückgesendet werden.

Was diese Garantie nicht abdeckt



Diese Garantie gibt Ihnen bestimmte gesetzliche Rechte. Je nach Land können Sie noch weitere Rechte haben. Einige Beschränkungen in dieser Garantie sind durch die Gerichtsbarkeit einiger Länder nicht erlaubt, so daß einige der hier genannten Beschränkungen für Sie eventuell nicht zutreffen.

Soweit dies die anwendbaren Gesetze zulassen, übernimmt Creative keinerlei weitere Gewährleistungen, weder ausdrücklich noch stillschweigend, einschließlich der Gewährleistung der Qualität, Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck, bezüglich der Verwendung dieses Produkts. Creative übernimmt auch keinerlei Gewährleistung oder Verpflichtung, seine Produkte für alle Betriebssysteme zu unterstützen - z. B. die Zusammenarbeit mit zukünftiger Software oder Hardware sicherzustellen. Creative oder seine Lizenzgeber sind in keinem Falle haftbar für irgendwelche indirekten, zufälligen, speziellen oder Folgeschäden oder für entgangenen Gewinn, verlorenes Guthaben, Verlust von Daten, die aus der Verwendung dieses Produkts entstehen oder damit in Zusammenhang stehen, auch dann nicht, wenn Creative oder seine Lizenzgeber über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurden.

Diese Garantie deckt ausdrücklich keine Produktfehler ab, die durch Zufall, Mißbrauch, falschen Gebrauch, Änderungen (durch andere Personen als den Creative-Mitarbeitern oder den von Creative autorisierten Reparaturfachleuten), Feuchtigkeit, die Rostbildung fördernde Umgebungen, Lieferung, Überspannung oder ungewöhnliche Arbeitsbedingungen entstehen. Diese Garantieleistung deckt nicht die durch Verwendung des Produkts resultierende Abnutzung. Es wird dringend empfohlen, eine Sicherungskopie der mit dem Creative-Produkt ausgelieferten Software anzulegen.

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

Beachten Sie bitte, dass für Anrufe an das Kontaktzentrum Auslandsgesprächstarife gelten. Die genauen Tarife können Sie von Ihrer Telefongesellschaft erfragen.
