

Assistance technique de Creative



Creative ne se contente pas de vous offrir les meilleurs produits ; la société s'engage également à vous fournir un service d'assistance sous forme d'une suite complète d'options eService, ainsi qu'un support téléphonique.

Les options eService de Creative décrites ci-dessous ont été conçues pour répondre à toutes vos questions et vous aider en cas de problème lors de l'installation ou de l'utilisation d'un produit Creative. Avant d'accéder à ces options eService, préparez les informations suivantes :

- Numéros de série et de modèle de votre produit Creative (qui se trouvent à l'arrière de celui-ci). Les informations permettant d'identifier votre numéro de modèle sont disponibles dans la zone **Support** des sites Web nationaux de Creative.
- Type et puissance de l'ordinateur (Pentium II 233 MHz, par exemple).
- Détails du problème rencontré, comme le message d'erreur qui s'affiche, les conflits constatés entre les périphériques etc.
- Informations relatives à la carte mère : fabricant/version du BIOS et fabricant du chipset
- Type et version de votre système d'exploitation (Windows 98SE, par exemple).
- Lieu et date d'achat

Pour bénéficier des options eService, accédez au site **www.creative.com**, sélectionnez votre pays et consultez la zone **Support**.

Options eService

Base de connaissances*

Disponible en ligne, 24 heures sur 24

<http://>



La base de connaissances de Creative vous permet de trouver rapidement une solution à vos requêtes. Dans la mesure où elle utilise le langage naturel, elle vous aide à déterminer la solution la mieux adaptée à votre problème spécifique par le biais de questions progressives. La base de connaissances permet également d'accéder au Forum Aux Questions (FAQ) et aux spécifications techniques de la gamme de produits Creative.

E-mail



Si la base de connaissances ne vous permet pas de trouver la solution à votre problème, vous avez la possibilité de contacter le personnel de notre service d'assistance par e-mail en complétant le formulaire de requête disponible sur le Web (reportez-vous également à la section **Centres d'Assistance technique de Creative** pour connaître les adresses e-mail dans chaque pays). Ce service n'est accessible qu'aux clients ayant enregistré leur produit. **Veillez vous "Enregistrement de votre produit" à la page 3 pour plus d'informations.**

Pilote/Micrologiciel



Le site Web de Creative propose un large éventail de pilotes et de mises à jour destinés à nos produits sur de nombreux systèmes d'exploitation.

Documentation produit



Naviguez au sein de la bibliothèque de Creative et découvrez, parmi sa large collection de guides d'installation et de manuels d'utilisation, la documentation correspondant à votre produit Creative.

Téléphone



Si vous ne parvenez pas à obtenir la réponse à votre question ou que vous ne pouvez pas accéder à notre site Web, vous avez la possibilité de contacter notre équipe d'assistance par téléphone. La liste des numéros de téléphone est donnée à la section **Centres d'Assistance technique de Creative**. Ce service n'est accessible qu'aux clients ayant enregistré leur produit. **Veillez vous "Enregistrement de votre produit" à la page 3 pour plus d'informations.**

* Pour nos clients européens, la base de connaissances est disponible dans les langues suivantes : français, anglais, allemand, italien et espagnol.

Enregistrement de votre produit



Pour pouvoir bénéficier de l'assistance technique par téléphone ou par e-mail, il est nécessaire d'enregistrer votre produit. Vous pouvez le faire lorsque vous installez votre produit. Sinon, vous pouvez vous enregistrer en ligne en accédant au site www.creative.com/register.

Le fait d'enregistrer votre produit vous donne droit à toute une série d'avantages :

- Notification par e-mail de promotions et d'événements intéressants.
- Accès à des informations et à des conseils sur les tout derniers produits et les nouveautés qui viendront compléter ceux que vous possédez déjà.

Nous vous garantissons que toutes les informations que vous nous communiquez resteront confidentielles. De plus, vous pouvez vous désabonner à tout moment afin de ne plus figurer sur les listes de mailing. Toutes les informations vous concernant sont protégées selon les termes de notre politique de confidentialité. Les utilisateurs australiens peuvent consulter notre politique de confidentialité à l'adresse www.australia.creative.com ou nous en faire la demande par e-mail à l'adresse privacy@clau.creative.com

Retour de produits



Veillez conserver tous les composants et leur emballage jusqu'à ce que vous soyez pleinement satisfait du produit que vous venez d'acheter. **Il est impératif de garder la preuve de votre achat pendant la durée de la garantie. Elle vous sera demandée si votre produit était défectueux et que vous deviez le retourner.**

Si, après avoir fait appel aux services de support de Creative, vous avez la conviction que votre produit Creative est défectueux, vérifiez la date d'achat et procédez comme indiqué ci-dessous :

Continent américain

Veillez vous reporter à la section "Retour de votre produit pour réparation/remplacement" à la page 4.

Retour de votre produit pour réparation/ remplacement

Europe

Si la date figurant sur votre ticket de caisse indique que le produit a moins de 30 jours, vous avez la possibilité de retourner le produit au distributeur/revendeur afin d'en obtenir un remplacement ou un remboursement. La période de 30 jours peut ne pas s'appliquer dans toutes les circonstances. Par conséquent, vérifiez auprès du distributeur/revendeur les conditions de remplacement/remboursement. Si vous avez acheté votre produit depuis plus de 30 jours, mais qu'il se trouve toujours sous garantie, reportez-vous à la section **“Retour de votre produit pour réparation/remplacement”** ci-dessous.

Asie/Pacifique

Veillez vous adresser au distributeur qui vous a vendu le produit. Il vous indiquera alors la marche à suivre. Si vous ne parvenez pas à le contacter, adressez-vous à votre distributeur local agréé ou au centre de Assistance technique de Creative de votre pays. Pour connaître les coordonnées de votre distributeur agréé le plus proche ou celles de votre centre de Assistance technique, visitez le site Web de Creative pour l'Asie à l'adresse **www.asia.creative.com/support/warranty**

Remarque : Pour pouvoir être retourné, un produit doit avoir été acheté auprès d'un revendeur agréé.

Si vous retournez un produit pour un service en usine, reportez-vous à la section **“Retour de votre produit pour réparation/remplacement”** ci-dessous. Accédez au site **www.asia.creative.com/support/warranty** et sélectionnez votre pays, si besoin est.

Creative exige que tout retour en vue d'une réparation/d'un remplacement soit accompagné d'un numéro d'autorisation de retour de la marchandise (RMA). Pour retourner un produit pour un service en usine, prenez contact avec le centre d'Assistance technique de Creative de votre pays. Une fois que le personnel de ce centre aura vérifié que le produit est effectivement défectueux, il vous attribuera un numéro RMA.

Lorsque vous retournez un produit pour un service en usine :

- Vous devez fournir une preuve d'achat datée permettant de valider votre garantie.

- ❑ Les frais d'expédition à Creative sont à votre charge et vous assumez tous les risques du transport. Si nécessaire, faites appel à un transporteur qui vous fournira un bon de livraison. Assurez l'expédition en fonction de la valeur totale du produit.
- ❑ Inscrivez le numéro RMA à l'extérieur de l'envoi. Creative n'acceptera aucun produit ne comportant pas de numéro RMA sur l'emballage.
- ❑ Ne retournez que les éléments défectueux et envoyez-les à l'adresse qui vous a été fournie par le centre d'Assistance technique.
- ❑ Utilisez des matériaux appropriés pour emballer les éléments en vue de leur expédition.

Tarifs d'expédition

En dehors des États-Unis et de l'Union européenne

Pour éviter d'avoir à acquitter des droits de douane lorsque vous envoyez un produit à Creative depuis un pays n'appartenant ni à l'Union européenne, ni aux États-Unis, ou depuis une zone présentant un statut fiscal spécial, vous devez impérativement compléter les documents douaniers appropriés requis avant d'expédier le produit. Pour garantir la livraison du produit retourné, Creative se réserve le droit d'inclure des frais de port pour l'envoi.

Centres d'Assistance technique de Creative

Continent américain - *Support fourni dans la langue de chaque pays*

Langue :	Adresse :	Téléphone :	Télécopie :	Heures d'ouverture :	Site Web :	E-mail :
Anglais	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	De 9 heures à 18 heures Du lundi au vendredi (Fuseau horaire centre États-Unis) (Fermé les jours fériés aux États-Unis)	www.americas.creative.com	Visitez le site : www.americas.creative.com pour connaître les coordonnées utiles.
Français	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 États- Unis.	405 742 2385	405 742 5227	De 9 heures à 18 heures Du lundi au vendredi (Fuseau horaire centre États-Unis) (Fermé les jours fériés aux États-Unis)	www.americas.creative.com	support_technique@ creativelabs.com
Brésilien	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	De 9 heures à 18 heures Du lundi au vendredi (Fuseau horaire centre États-Unis) (Fermé les jours fériés aux États-Unis)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Espagnol	Creative Labs Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	De 9 heures à 18 heures Du lundi au vendredi (Fuseau horaire centre États-Unis) (Fermé les jours fériés aux États-Unis)	www.americas.creative.com	soporte@creativelabs.com

Centres d'Assistance technique de Creative

Europe - Support fourni dans la langue de chaque pays

Pays :	Adresse :	Téléphone :	Télécopie :	Heures d'ouverture :	Site Web :	E-mail :
Royaume Uni	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333200	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Allemagne	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380000	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Irlande	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 8207555	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
France	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333220	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Espagne	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380020	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Italie	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333210	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centres d'Assistance technique de Creative

Pays :	Adresse :	Téléphone :	Télécopie :	Heures d'ouverture :	Site Web :	E-mail :
Autriche	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380060	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Belgique	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333291	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Pays-Bas	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333272	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Suisse	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380070	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portugal	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380010	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Danemark	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333230	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finlande	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333270	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centres d'Assistance technique de Creative

Pays :	Adresse :	Téléphone :	Télécopie :	Heures d'ouverture :	Site Web :	E-mail :
Norvège	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333240	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Suède	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380030	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
République tchèque	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333280	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Pologne	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380040	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Hongrie	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4333290	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Russie	Creative Labs (Irlande) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande	+353 1 4380080	+353 1 8205052	De 10 heures 30 à 19 heures (CET) Du lundi au vendredi. Fermé les jours fériés	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Centres d'Assistance technique de Creative

Zone Asie/Pacifique - Sauf spécification contraire, le support est assuré en anglais

Pays/ Région :	Adresse :	Téléphone :	Télécopie :	Heures d'ouverture :	Site Web :	E-mail :
Australie et Nouvelle- Zélande	Creative Labs (Australie) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australie Adresse postale : Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australie	Australie (02) 9666-6500 Nouvelle-Zélande (61-2) 9666-6500	Australie (02) 9666-6900 Nouvelle-Zélande (61-2) 9666-6900	De 9 heures à 17 heures 30 Du lundi au vendredi Heure de la côte Est (sauf jours fériés).	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Japon	Creative Media KK 3F Kanda Eight Bldg., 4-6-7 Soto Kanda, Chiyoda Ward, Tokyo 101-0021 Japon	(81-3) 3254-0393	(81-3) 3254-9820	De 10 heures à 12 heures et de 13 heures à 17 heures Du lundi au vendredi (sauf jours fériés)	www.japan.creative.com (en japonais)	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 [Postes 601 et 602]	(886-2) 2748- 2989	De 9 heures à 12 heures et de 13 heures à 18 heures Du lundi au vendredi (sauf jours fériés)	www.taiwan.creative.com (en Chinois traditionnel)	www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (en Chinois traditionnel)
Hong Kong et 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 ou (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	De 9 heures 15 à 12 heures 15 et de 13 heures 45 à 17 heures 45 Du lundi au vendredi De 9 heures 15 à 12 heures 45 Le samedi (sauf jours fériés)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

Centres d'Assistance technique de Creative

Pays/ Région :	Adresse :	Téléphone :	Télécopie :	Heures d'ouverture :	Site Web :	E-mail :
Chine continentale	Creative Hohan Technology Ltd (siège) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, République Populaire de Chine Adresse postale : Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, République Populaire de Chine	(86-10) 6425-5500 [Postes 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425- 5500 [Poste 8300]	De 9 heures à 18 heures Du lundi au samedi (sauf jours fériés)	www.china.creative.com (en Chinois simplifié)	www.china.creative.com/ support/feedback (en Chinois simplifié)
Singapour et tous les autres pays de la zone Asie/ Pacifique	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, République de Singapour	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	De 9 heures à 18 heures Du lundi au vendredi (sauf jours fériés)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

Copyright © 2002-2003 par Creative Technology Ltd. Tous droits réservés.
Version 1.20 Mars 2003