

Creative Teknisk Support



Udover at levere de bedste produkter har Creative forpligtet sig til at supportere dig ved at tilbyde en omfattende sortiment af eService-optioner suppleret af telefonsupport.

Creatives eService-optioner, som er beskrevet herunder, er ment som en hjælp for dig, hvis du har spørgsmål eller problemer med at installere eller betjene Creative-produktet. Inden du får adgang til disse eService-optioner, er det vigtigt at have følgende oplysninger parat:

- Serie- og modelnummeret på Creative-produktet (bag på produktet). I området om **Support** på Creatives lokale websteder finder du oplysninger om, hvordan du finder modelnummeret.
- Computertype og hastighed (f.eks. Pentium II 233MHz).
- Detaljer om problemet, f.eks. fejlmeddelelser, hardwarekonflikter osv.
- Oplysninger om motherboard: BIOS-producent/version og chipsætproducent.
- Type og version af dit operativsystem (f.eks. Windows 98SE).
- Sted og dato for køb.

Hvis du vil have adgang til eService-optionerne, skal du gå til **www.creative.com**, vælge dit område og gå til afsnittet **Support**.

eService-optioner

Videnbase*

Tilgængelig online - 24 timer

<http://>



Creatives videnbase sætter dig i stand til hurtigt at besvare spørgsmål ved hjælp af support på dit eget sprog og ved at lede dig gennem målrettede spørgsmål, der gør det nemt at finde den bedste løsning på det pågældende problem. Videnbasen giver også adgang til hyppigt stillede spørgsmål (FAQs - Frequently Asked Questions) samt tekniske specifikationer for Creatives produktsortiment.

E-mail



Hvis du ikke finder en løsning på dit spørgsmål ved hjælp af videnbasesystemet, kan du kontakte vores supportmedarbejdere via e-mail ved at udfylde vores webbaserede spørgsmålsformular i e-mail-format (se også sektionen med **Creative's Tekniske Support centre** for at få oplysninger om lokale e-mail-adresser). Du skal have registreret produktet for at få adgang til denne tjeneste.

Se “Registrering af produktet” på side 3 for at få yderligere oplysninger.

Driver/firmware



Creatives websted indeholder en række opdateringer og drivere til vores produkter til mange forskellige operativsystemer.

Produkt-dokumentation



Gennemse Creatives omfattende samling af produktinstallations- og brugerhåndbøger for at finde dokumentation til dit Creative-produkt.

Telefon



Hvis du ikke finder en løsning på dit problem, eller hvis du ikke har adgang til webstedet, kan du kontakte vores servicesupportteam via telefon. Du finder telefonnumre i sektionen med **Creative's Tekniske Support centre**. Du skal have registreret produktet for at få adgang til denne tjeneste.

Se “Registrering af produktet” på side 3 for at få yderligere oplysninger.

* I den europæiske videnbase kan du få support på sprogene engelsk, fransk, tysk, italiensk og spansk.

Registrering af produktet



For at få teknisk support pr. telefon eller e-mail er det nødvendigt at registrere produktet. Dette kan du gøre, når du installerer produktet, eller du kan gå til www.creative.com/register og registrere online.

Der er en række andre fordele forbundet med at registrere produktet, f.eks.:

- E-mail-meddelelser om attraktive tilbud og begivenheder.
- Friske nyheder og tip om nye og kommende produkter, som supplerer de produkter, du allerede har købt.

Vi garanterer, at alle de oplysninger, du opgiver, behandles strengt fortroligt, og at du har mulighed for at hoppe på eller af distributionslister. Oplysningerne beskyttes af vores datasikkerhedspolitik. Australiske brugere kan få mere at vide om vores datasikkerhedspolitik på adressen www.australia.creative.com eller via e-mail til privacy@clau.creative.com

Returnering af produkter



Opbevar produktindholdet og emballagen, indtil du er helt tilfreds med produktet. **Det er vigtigt at beholde købskvitteringen i garantiperioden, da du skal bruge den, hvis du finder fejl i produktet og skal returnere det.**

Hvis du, efter at du har benyttet dig af Creatives supporttjenester, stadig mener, at Creative-produktet er defekt, skal du verificere købsdatoen og foretage det nødvendige som angivet herunder:

Nord- og sydamerika

Se afsnittet “Returnering af produktet til reparation/erstatning” på side 4.

Europa

Hvis købskvitteringen angiver, at produktet er mindre end 30 dage gammelt, kan du vælge at returnere hele produktet til forhandleren/forretningen for at få det erstattet eller refunderet. 30-dages perioden gælder muligvis ikke altid. Derfor bør du undersøge, hvilke vilkår for erstatning/refundering, forhandleren/forretningen har. Hvis produktet er mere end 30 dage gammelt og inden for garantien, skal du se afsnittet **“Returnering af produktet til reparation/erstatning” på side 4.**

Returnering af produktet til reparation/erstatning

Forsendelsestakster

Asien og stillehavsområdet

Kontakt den forhandler, du har købt produktet hos. Forhandleren kan sikkert hjælpe dig. Hvis det ikke er muligt, skal du kontakte den lokale autoriserede distributør eller det nærmeste **Creative's teknisk support centre**. Du finder oplysninger om den nærmeste autoriserede distributør og det nærmeste teknisk support centre på webstedet for Asien på adressen **www.asia.creative.com/support/warranty**

Bemærk: Returnerede produkter accepteres kun, hvis de er købt hos autoriserede forhandlere.

Hvis du returnerer et produkt til fabriksservice, skal du se afsnittet **Returnering af produktet til reparation/erstatning** herunder. Gå eventuelt til **www.asia.creative.com/support/warranty**, og vælg dit område.

Creative kræver, at der er udstedt et RMA-nummer (Return Merchandise Authorization), inden produktet returneres til reparation/erstatning. Hvis du vil returnere et produkt til fabriksservice, skal du kontakte det lokale Creative teknisk support center. Når personalet har verificeret, at produktet er defekt, udstedes der et RMA-nummer.

Når du returnerer et produkt til fabriksservice:

- Bliver du bedt om at levere et dateret købsbevis for at validere garantien,
- Forsendelse til Creative er for din regning og risiko. Send eventuelt pakken med en vognmand, som leverer dokumentation for levering. Du skal forsikre leverancen til produktets fulde værdi.
- Skriv RMA-nummeret uden på pakken. Creative accepterer ikke returnerede produkter, hvis RMA-nummeret ikke er angivet på pakken.
- Du skal kun returnere den/de defekte dele og sende den/dem til den adresse, du har fået af teknisk support centeret.
- Brug passende materialer til at emballere den eller de dele, der skal sendes.

Uden for USA og EU

Hvis du vil undgå tariffer, når du sender et produkt til Creative fra et sted uden for USA eller EU, eller fra zoner med speciel skattestatus, skal du udfylde de relevante tolddokumenter, inden du sender produktet. Creative angiver muligvis gebyrer for returforsendelse for at sikre forsendelsen.

Creative's Teknisk Support centre

Nord- og Sydamerika - Understøttelse af lokale sprog medfølgere

Sprog:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Åbningstid:	Websted:	E-mail:
Engelsk	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 U.S.A.	405 742 6622	405 742 6633	9:00 - 18:00 Mandag - fredag (USA Central time) (Lukket på offentlige fridage)	www.americas.creative.com	Se: www.americas. creative.com for at få kontaktoplysninger.
Fransk	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	9:00 - 18:00 Mandag - fredag	www.americas.creative.com	support_technique@ creativelabs.com
Brasilien	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	9:00 - 18:00 Mandag - fredag (USA Central time)	www.americas.creative.com	suporte@creativelabs.com
Spansk	Creative Labs Inc. Soporte Técnico, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EE.UU	405 742 2380	+1 405 742 6613	9:00 - 18:00 Mandag - fredag	www.americas.creative.com	soporte@creativelabs.com

Creative's Teknisk Support centre

Europa - Understøttelse af modersmål leveres

Land:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Åbningstid:	Websted:	E-mail:
Storbritannien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333200	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Tyskland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380000	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Irland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 8207555	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Frankrig	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333220	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Spanien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380020	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Italien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333210	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative's Teknisk Support centre

Land:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Åbningstid:	Websted:	E-mail:
Østrig	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380060	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Belgien	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333291	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Holland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333272	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Schweiz	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380070	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Portugal	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380010	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Danmark	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333230	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Finland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333270	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative's Teknisk Support centre

Land:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Åbningstid:	Websted:	E-mail:
Norge	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333240	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Sverige	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380030	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Tjekkiet	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333280	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Polen	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380040	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Ungarn	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4333290	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Rusland	Creative Labs (Ireland) Ltd., Technical Support Department, Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland.	+353 1 4380080	+353 1 8205052	10:30 - 19:00 CET Mandag - fredag. Lukket på offentlige fridage	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

Creative's Teknisk Support centre

Det asiatiske stillehavsområde - Medmindre andet er angivet, foregår support på engelsk

Land/ Område:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Åbningstid:	Websted:	E-mail:
Australien & New Zealand	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia Postadresse: Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Australien (02) 9666-6500 New Zealand (61-2) 9666-6500	Australia (02) 9666-6900 New Zealand (61-2) 9666-6900	9:00 - 17:30 Mandag - fredag Eastern Standard Time (undtagen offentlige fridage).	www.australia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact
Japan	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 & 13:00 - 17:00 Mandag - fredag (undtagen offentlige fridage)	www.japan.creative.com (på japansk)	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 [Lokal 601 og 602]	(886-2) 2748- 2989	9:00 - 12:00 & 13:00 - 18:00 Mandag - fredag (undtagen offentlige fridage)	www.taiwan.creative.com (på traditionelt kinesisk)	www.taiwan.creative.com/ /feedback/support.asp (på traditionelt kinesisk)
Hong Kong & Macau	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 eller (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	9:15 - 12:15 & 13:45 - 17:45 Mandag - fredag 9:15 - 12:45 Lørdag (undtagen offentlige fridage)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/kontakt

Creative's Teknisk Support centre

Land/ Område:	Adresse:	Telefon:	Fax:	Åbningstid:	Websted:	E-mail:
Kinas fastland	Creative Hohan Technology Ltd (Hovedkvarter) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China Postadresse: Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [Lokal 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425- 5500 [Lokal 8300]	9:00 - 18:00 Mandag - lørdag (undtagen offentlige fridage)	www.china.creative.com (på forenklet kinesisk)	www.china.creative.com/ support/feedback (på forenklet kinesisk)
Singapore & alle øvrige lande i Asien og Stillehavet	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	9:00 - 18:00 Mandag - fredag (undtagen offentlige fridage)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

Copyright © 2002-2003 Creative Technology Ltd. Alle rettigheder forbeholdes.
Version 1.20 Marts 2003