

# Teknisk support

---



Vi er forpligtet til at levere de bedste produkter og den bedste service ved at levere et omfattende udvalg af eService-funktioner suppleret med telefonsupport.

Med Creatives eService-strategi kan vi give kunden den bedst mulige oplevelse ved hjælp af vores kundesupportportal på flere sprog, interaktiv chat, e-mail-support og vores sagsbaserede ræsonnementssystem, hvor du kan få hjælp til selv at løse eventuelle problemer.

Det europæiske supportområde på vores websted på **www.europe.creative.com** indeholder følgende:

## Knowledgebase



Med Creatives selvbetjeningsvidensbase kan du hurtigt få svar på dine spørgsmål, når du har brug for assistance, ved hjælp af naturlig sprogsupport og målrettede spørgsmål, der hjælper med at finde den bedste løsning på det pågældende problem. Hvis du har brug for yderligere hjælp, kan du eskalere dit spørgsmål online via en chatfunktion eller e-mail, der sikrer, at du får den bedst mulige service i den form, der passer dig bedst.

## Webchat\*



Med Creatives interaktive TextChat kan du kontakte vores tekniske supportteam gennem et realtids chatprogram. Andre funktioner, f.eks. "web page pushing", fælles browsing samt fil- og brochureudveksling, forvandler din chatsession til en fuldt interaktiv supportoplevelse.

\* Lukket lørdag, søndag og helligdage

eMail†



Hvis du ikke fandt en løsning på dit spørgsmål i vidensbasen, kan du klikke på knappen 'Not Solved' i bunden af et dokument med et løsningsforslag for at eskalere spørgsmålet via eMail. Hvis du ikke har adgang til vores websted, kan du sende en e-mail til os på **support@europe.creative.com**.

Telephone\*†



Du kan kontakte vores servicesupportteam på telefon. Du finder telefonnummer i afsnittet “**Creative European Contact Centre**” nedenfor.

Download

Drivers#



På Creative Labs websted finder du et bredt udvalg af opdateringer og drivere til vores multimedieprodukter til en lang række operativsystemer.

Download Manuals



Kig i Creatives omfattende bibliotek med installations- og brugervejledninger til vores produkter for at finde dokumentation til dit Creative-produkt.

## Hvis du får problemer



Opbevar alt indhold, herunder emballage og købsbevis, indtil du er fuldt tilfreds med produktet.

Hvis du får problemer med installation eller brug af Creative-produktet, kan du få hjælp via Creatives Internetservice og/eller telefonsupport. Noter følgende oplysninger, hvis du skulle få brug for teknisk assistance.

- Creative-produktets modelnummer
- Oplysningerne om fejlen, der vises på skærmen, og hvordan den opstod
- Oplysninger om adapterkort, der kan forårsage en konflikt<sup>#</sup>
- Oplysninger om hardwarekonfigurationen, f.eks. basis-I/O-adressen, IRQ-linjen og DMA-kanalerne, der anvendes<sup>#</sup>
- Oplysninger om motherboard: BIOS-producent/version og producent af chipsættet
- Operativsystemets type og version, f.eks. Windows 95/98 eller Windows NT, Windows 2000 eller Windows Me

Hvis du efter at have benyttet Creative's supporttjenester mener, at dit Creative-produkt er defekt, skal du kontrollere købsdatoen og gøre som beskrevet herunder.

### **Over 30 dage efter købsdato**

Hvis din kvittering viser, at produktet ikke er over 30 dage gammelt, har du mulighed for at returnere hele produktet til forhandleren, som kan erstatte varen eller udstede en kreditnota. Perioden på 30 dage gælder måske ikke i alle tilfælde. Se forhandlerens vilkår for udskiftning og kredit.

### **Under 30 dage efter købsdato**

Kontakt vores europæiske tekniske support for at afklare, hvad problemet drejer sig om, og få oplysninger om vores procedure ved reparation og erstatning.

## Returnering af et produkt til reparation

- Kontakt Teknisk Support for at få teknisk assistance, og kontakt derefter, hvis det er nødvendigt, RMA for at få et autorisationsnummer til reparation/erstatning af produktet.
- Teknisk Support vil oplyse, hvordan det pågældende produkt returneres mhp. reparation/erstatning.
- Du skal kun returnere den defekte enhed til den adresse, du får af vores tekniske support. Det er ikke nødvendigt at medsende tilhørende software, tilbehør eller originalemballage.
- Noter autorisationsnummeret tydeligt uden på pakken med den returnerede hardwareenhed.
- Når den defekte enhed er modtaget, sender Creative en erstatningsenhed.

Creative kan erstatte eller reparere produktet med nye eller istandsatte dele, og de beskadigede dele tilhører Creative. Garantiperioden for den reparerede eller erstattede del er 90 dage at regne fra afsendelsesdatoen fra Creative eller det, der er tilbage i den oprindelige garanti for produkt delen, alt efter hvad der er længst.

Du skal udfylde de relevante tolldokumenter, inden du sender produktet, for at undgå tariffer, når du sender et produkt til Creative Labs fra et sted uden for EU eller fra områder med speciel toldstatus.

## Åbningstider



<b>Knowledgebase</b>	Tilgængelig online 24 timer i døgnet	
<b>Webchat</b> *	10:00-18:30 CET	mandag - fredag
<b>Telefon</b> *	10:30-19:00 CET	mandag - fredag

\* Lukket lørdag, søndag og helligdage

## Begrænset garanti

Creative Labs (Ireland) Limited (“Creative”) garanterer overfor den oprindelige køber, at hardware-produktet er uden materiale- og fremstillingsfejl, i en periode på to (2) år efter købsdatoen eller en evt. anden periode, som er udtrykkeligt angivet af Creative eller påkrævet i henhold til gældende lovgivning (“Garantiperiode”).

Creative’s fulde ansvar og din eneste beføjelse er, efter Creative’s eget skøn, reparation eller erstatning (med den samme eller en lignende model) af hardware eller medfølgende dele, der ikke opfylder den “begrænsede garanti” forklaret ovenfor, og som returneres til Creative’s autoriserede forhandler inden for garantiperioden med en kopi af din kvittering.

## Garantien dækker ikke i følgende situationer



Denne garanti giver dig bestemte lovmæssige rettigheder. Du har måske andre rettigheder afhængigt af loven i det land, hvor du bor. Visse begrænsninger i denne garanti er ikke tilladt i henhold til gældende lovgivning i visse lande og gælder måske ikke for dig.

I det omfang gældende lov gør det muligt, fraskriver Creative sig ethvert ansvar og enhver betingelse, det være sig udtrykkeligt eller stiltiende, for kvalitet, salgbarhed og egnethed til et bestemt formål, hvad angår dette produkt. Creative fraskriver sig ligeledes enhver forpligtelse til at understøtte produkter til alle operativsystemer - f.eks. ved at sikre komptabilitet med fremtidige versioner af software eller hardware. Creative eller Creative's licensgivere kan i intet tilfælde blive holdt ansvarlig for noget særskilt dokumenteret, direkte eller indirekte tab eller nogen følgeskader eller for driftstab, tab af opsparring eller data som følge af eller relateret til brugen af dette produkt, selvom Creative eller Creative's licensgivere er blevet underrettet om muligheden for sådanne tab.

Opmærksomheden henledes på, at denne garanti ikke dækker produktfejl, der skyldes uheld, misbrug, ændringer (foretaget af andre end Creative eller Creatives autoriserede reparatører), fugt, korroderende omgivelser, forsendelse, højspændingsstød eller anormale arbejdsforhold. Denne garanti dækker ikke almindelig slitage. Det anbefales, at du laver en sikkerhedskopi af den software, der følger med Creative-produktet, af sikkerhedsmæssige hensyn.

# 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

**Bemærk, at der opkræves internationale opkaldsgebyrer. Kontakt dit telefonselskab for at få oplysninger om den nøjagtige sats, du skal betale.**

---