

# Creatives teknisk støtte

---



Hos Creative er vi opptatt av at du ikke bare skal få de beste produktene, men også den støtten du trenger, og derfor tilbyr vi et bredt utvalg av såkalte eService-løsninger i tillegg til telefonstøtte.

Creatives eService-løsninger, som er beskrevet nedenfor, er utviklet for å være til hjelp hvis det er noe du lurer på, eller hvis det oppstår problemer i forbindelse med installasjon eller bruk av Creative-produkter. Før du gjør bruk av eService-løsningene, må du ha følgende opplysninger klare:

- Serie- og modellnummeret til det aktuelle Creative-produktet (se bak på produktet). Hvis du trenger informasjon om hvordan du finner frem til modellnummeret, kan du se Creatives webområde **Støtte** for regionen du befinner deg i.
- Datamaskintype og -hastighet (for eksempel Pentium II, 233 MHz).
- Nærmere opplysninger om problemet, slik som feilmeldinger, maskinvarekonflikter osv.
- Opplysninger om hovedkort: BIOS-produsent/-versjon og brikkesettprodusent.
- Operativsystemtype og -versjon (for eksempel Windows 98SE).
- Kjøpssted og -dato.

Hvis du vil benytte deg av eService-løsningene, går du til **www.creative.com**, velger region og går til **Støtte**-området.

# eService-løsninger

---

## Knowledgebase (kunnskapsdatabase)

\*Tilgjengelig online – hele døgnet

<http://>



Med Creatives kunnskapsdatabase kan du raskt få svar på forespørsler gjennom støtte for naturlig språk og en trinnsvis gjennomgang av målrettede spørsmål, og på denne måten finne frem til den beste løsningen på det aktuelle problemet. Kunnskapsdatabasen gir også tilgang til Frequently Asked Questions (FAQ), dvs. vanlige spørsmål, og til tekniske spesifikasjoner for Creatives produktutvalg.

## eMail (e-post)



Hvis du ikke får svar på spørsmålene dine ved hjelp av kunnskapsdatabasen, kan du ta kontakt med vår kundestøtte via e-post ved å fylle ut det webbaserede spørsmålsskjemaet (se også **Creatives teknisk støttesentre** hvis du trenger opplysninger om regionale e-postadresser). For å få tilgang til denne tjenesten må du ha registrert det aktuelle produktet. **Vennligst se “Registrere produkter” på side 3 hvis du trenger mer informasjon.**

## Driver/fastvare



På Creatives webområde kan du få tak i forskjellige oppdateringer og drivere for produktene våre, for flere ulike operativsystemer.

## Produkt- dokumentasjon



I Creatives store bibliotek med produktinstallasjons- og brukerhåndbøker kan du finne dokumentasjon for en rekke Creative-produkter.

## Telefon



Hvis du ikke finner svar på spørsmålene dine, eller hvis du ikke har tilgang til webområdet, kan du ta kontakt med kundestøtteamet vårt på telefon. Telefonnumrene finner du i oversikten over **Creatives teknisk støttesentre**. For å få tilgang til denne tjenesten må du ha registrert det aktuelle produktet.

**Vennligst “Registrere produkter” på side 3 hvis du trenger mer informasjon.**

\* Kunnskapsbasen for Europa inneholder artikler på engelsk, fransk, tysk, italiensk og spansk.

## Registrere produkter



For å kunne motta teknisk støtte via telefon eller e-post er det nødvendig å registrere det aktuelle produktet. Du kan gjøre dette når du installerer produktet, eller du kan gå til **[www.creative.com/register](http://www.creative.com/register)** og foreta registreringen online.

Når du har registrert produktet, kan du i tillegg dra nytte av følgende fordeler:

- E-postvarsler med informasjon om gode tilbud og spennende arrangementer.
- Rykende ferske nyheter og tips om nye og kommende produkter som fullt ut vil kunne supplere det du allerede har kjøpt.

Vi garanterer at alle opplysninger du oppgir, vil bli behandlet strengt fortrolig, og at du står fritt til å tegne deg på eller trekke deg fra e-postlister. Alle opplysninger fra deg beskyttes gjennom vår personvernpolicy. Brukere i Australia oppfordres til å se Private Policy på **[www.australia.creative.com](http://www.australia.creative.com)** eller sende e-post til **[privacy@clau.creative.com](mailto:privacy@clau.creative.com)**

## Retur av produkter



Ta vare på alt innhold i produktpakken og all emballasje til du har forvisset deg om at alt er i orden. **Det er svært viktig å ta godt vare på kjøpsbeviset i hele garantiperioden, ettersom det må legges frem hvis produktet skal returneres på grunn av defekt.**

Hvis du etter å ha brukt Creatives støttetjenester mener at det aktuelle Creative-produktet er defekt, må du notere deg kjøpsdatoen og gjøre det som står nedenfor:

### *Nord-, Sør- og Mellom-Amerika*

Se **“Returnere produktet for reparasjon/bytte” på side 4.**

### *Europa*

Hvis kvitteringen viser at kjøpet ligger mindre enn 30 dager tilbake i tid, kan du returnere produktet i sin helhet til forhandleren og få byttet eller reparert det gratis. Denne trettidagersperioden gjelder kanskje ikke i alle tilfeller; se den aktuelle forhandlerens vilkår for reparasjon/bytte av produkter. Hvis kjøpet ligger mer enn 30 dager tilbake i tid og garantivilkårene er oppfylt, se **“Returnere produktet for reparasjon/bytte” på side 4.**

## Returnere produktet for reparasjon/bytte

### *Asia og stillehavsområdet*

Ta kontakt med forhandleren som solgte deg produktet. Det kan hende at forhandleren kan hjelpe deg. Hvis dette ikke lar seg gjøre, kan du i stedet ta kontakt med nærmeste autoriserte forhandler eller Creatives-teknisk støttesentre. Hvis du vil ha informasjon om nærmeste autoriserte forhandler og teknisk støttesentre, se webområdet for Asia på [www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty)

**Merk:** Bare produkter som er kjøpt hos autoriserte forhandlere, kan returneres.

Hvis du skal returnere et produkt for å få utført fabrikkservice, ber vi deg se **Returnere produktet for reparasjon/bytte** nedenfor. Gå til [www.asia.creative.com/support/warranty](http://www.asia.creative.com/support/warranty), og velg region hvis nødvendig.

Creative krever at alle retur for reparasjon/bytte først må tildeles et returnnummer (RMA-nummer). Hvis du vil returnere et produkt for å få utført fabrikkservice, tar du kontakt med det regionale Creatives-teknisk støttesenteret. Så snart personalet der har bekreftet at produktet er defekt, vil du få et RMA-nummer.

Når du returnerer et produkt for å få utført fabrikkservice:

- Du vil bli bedt om å legge frem et datert kjøpsbevis for å godtgjøre at garantien er gyldig.
- Transport til Creative utføres for din regning og på egen risiko. Om nødvendig må du sende pakken med en transportør som sørger for leveringsbekreftelse. Forsikre forsendelsen for hele produktverdien.
- Skriv RMA-nummeret utenpå pakken. Creative vil ikke ta imot retur som ikke er påført RMA-nummer på pakken.
- Du må bare returnere den eller de defekte artiklene, og sende dem til adressen du får oppgitt hos teknisk støttesenteret.
- Pakk forsendelsen godt inn i egnet emballasje.

## Toll

### **Utenfor USA og Den europeiske union**

For å unngå toll når du sender et produkt til Creative fra et land utenfor USA eller EU, eller fra et område med særlige avgiftsbestemmelser, må du fylle ut de aktuelle dokumenter før du sender produktet. For å sikre levering kan Creative iberegne et tillegg for returforsendelse.

## Creatives teknisk støttesentre

### Nord-, Sør- og Mellom-Amerika – morsmålsstøtte gis

Språk:	Adresse:	Telefon:	Telefaks:	Åpningstid:	Webområde:	E-post:
Engelsk	Creative Labs Inc. Technical Support, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 USA	405 742 6622	405 742 6633	09.00–18.00 mandag–fredag ("USA Central time" – normaltid) (lukket på offentlige fridager)	www.americas.creative.com	Se: www.americas. creative.com hvis du vil ha kontaktopplysninger.
Fransk	Creative Labs Inc. Support Technique, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 Etats-Unis.	405 742 2385	405 742 5227	09.00–18.00 mandag–fredag	www.americas.creative.com	support_technique@ creativelabs.com
Brasiliansk	Creative Labs Inc. Assistência Técnica, 1523 Cimarron Plaza, Stillwater, OK 74075 EUA.	405 742 2380	+1 405 742-6613	09.00–18.00 mandag–fredag ("USA Central time" – normaltid)	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	09.00–18.00 mandag–fredag	www.americas.creative.com	soporte@creativelabs.com

# Creatives teknisk støttesentre

## Europa – morsmålsstøtte gis

Land:	Adresse:	Telefon:	Telefaks:	Åpningstid:	Webområde:	E-post:
Det forente kongeriket	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 fridager	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 fridager	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 fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Frankrike	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 fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Spania	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 fridager	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 CET mandag–fredag lukket på offentlige fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

## Creatives teknisk støttesentre

Land:	Adresse:	Telefon:	Telefaks:	Åpningstid:	Webområde:	E-post:
Østerrike	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 fridager	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 CET mandag–fredag lukket på offentlige fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Nederland	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 fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Sveits	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 fridager	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 fridager	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 fridager	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 fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com

## Creatives teknisk støttesentre

Land:	Adresse:	Telefon:	Telefaks:	Åpningstid:	Webområde:	E-post:
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 fridager	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 fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Den tsjekkiske republikken	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 fridager	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 fridager	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 fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com
Russland	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 fridager	www.europe.creative.com	support@europe.creative.com



## Creatives teknisk støttesentre

### Asia og stillehavsområdet – med mindre annet er angitt, gis støtten på engelsk

Land/ Region:	Adresse:	Telefon:	Telefaks:	Åpningstid:	Webområde:	E-post:
Australia og New Zealand	Creative Labs (Australia) Pty Ltd. Unit 10, Discovery Cove, 1801 Botany Road, Banksmeadow, NSW 2019, Australia  <b>Postadresse:</b> Locked Bag 5000 Banksmeadow, NSW 2019 Australia	Australia (02) 9666-6500  New Zealand (61-2) 9666-6500	Australia (02) 9666-6900  New Zealand (61-2) 9666-6900	09.00–17.30 mandag–fredag "Eastern Standard Time" (unntatt på offentlige fridager).	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 og 13.00–17.00 mandag–fredag (unntatt på offentlige fridager)	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 [linje 601 og 602]	(886-2) 2748- 2989	09.00–12.00 og 13.00–18.00 mandag–fredag (unntatt på offentlige fridager)	www.taiwan.creative.com (på tradisjonell kinesisk)	www.taiwan.creative.com/ feedback/support.asp (på tradisjonell kinesisk)
Hongkong og 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 eller (852) 2148-6152	(852) 2331-2151	09.15–12.15 og 13.45–17.45 mandag–fredag 09.15–12.45 lørdager (unntatt på offentlige fridager)	www.asia.creative.com/ hongkong	www.asia.creative.com/ support/contact

## Creatives teknisk støttesentre

Land/ Region:	Adresse:	Telefon:	Telefaks:	Åpningstid:	Webområde:	E-post:
Kina	Creative Hohang Technology Ltd (Headquarters) Creative Park, No. 18, Block 2, Anhuaxili, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China  <b>Postadresse:</b> Mail Box 58, Anwai Post Office, Chaoyang District, Beijing 100011, People's Republic of China	(86-10) 6425-5500 [linje 8301 ~ 8304]	(86-10) 6425- 5500 [linje 8300]	09.00–18.00 mandag–lørdag (unntatt på offentlige fridager)	www.china.creative.com (på forenklet kinesisk)	www.china.creative.com/ support/feedback (på forenklet kinesisk)
Singapore og alle andre land i Asia og stillehavsomr- ådet	Creative Technology Ltd., 31 International Business Park, Creative Resource, Singapore 609921, Republic of Singapore	(65) 6895-4100	(65) 6895-4029	09.00–18.00 mandag–fredag (unntatt på offentlige fridager)	www.asia.creative.com	www.asia.creative.com/ support/contact

Copyright © 2002-2003 by Creative Technology Ltd. Med enerett.  
Versjon 1.20 Mars 2003