

# Kundestøtte

---



Vi ønsker å gi deg enestående produkter og svært god service gjennom vårt omfattende utvalg av eService-muligheter samt telefonstøtte.

Ved hjelp av Creatives eService-strategi kan vi nå tilby virkelig flotte tjenester som f.eks. flerspråklig kundestøtteportal, interaktiv chat, e-post-støtte og et saksbasert resonneringssystem som gir kundene mulighet til å skaffe seg akkurat den informasjonen de trenger.

Det europeiske kundestøtteområdet på vårt Web-område **[www.europe.creative.com](http://www.europe.creative.com)** omfatter følgende muligheter:

## Knowledgebase



Ved hjelp av Creatives selvbetjente kunnskapsbase får du svar på spørsmålene dine både raskt og effektivt ved hjelp av naturlig språkstøtte, og kunnskapsbasen leder deg gjennom en rekke vanlige spørsmål for å hjelpe deg til å finne frem til den beste løsningen på ditt spesielle problem. Dersom du trenger ytterligere hjelp, kan du stille spørsmålet ditt online gjennom live chat eller e-post. Dette vil sikre at du får best mulig service på den måten du selv ønsker.

## Webchat\*



Creatives interaktive TextChat gir deg mulighet til å kontakte vårt kundestøtteteam gjennom et chatterom i sanntid. Ytterligere funksjoner som Web-sideformidling (web page pushing), samarbeidssøking og bytting av filer og brosjyrer, gir deg en komplett interaktiv støtteopplevelse.

## eMail†



Dersom du ikke finner en løsning på problemet ditt ved å bruke vårt kunnskapsbasesystem, kan du klikke “Not Solved”-knappen (“Ikke løst”) under et av de mange dokumentene med løsningsforslag for å sende spørsmålet ditt per e-post. Hvis du ikke har tilgang til Web-området vårt, kan du sende oss e-post direkte til **support@europe.creative.com**.

## Telephone\*†



Du kan også kontakte vårt kundestøtteteam per telefon. Telefonnumre finner du i avsnittet “**Creative European Contact Centre**” under.

## Download Drivers#



Creative Labs Web-område tilbyr en rekke oppdateringer og drivere til våre multimedia-produkter som er kompatible med et stort utvalg operativsystemer.

## Download Manuals



Søk gjennom Creatives omfangsrike bibliotek som består av produktinstallasjons- og brukerhåndbøker. Her kan du finne dokumentasjon for Creative-produktet ditt.

## Hvis du har et problem



Oppbevar alle deler inkludert emballasje og kjøpekontrakt frem til du er helt fornøyd med produktet.

Dersom du får problemer med å installere eller bruke Creative-produktet, kan Creative eServices og/eller telefonstøtten være til hjelp. Skulle du få behov for teknisk assistanse, bør du ha disse opplysningene tilgjengelig:

- ☐ modell og serienummer for Creative-produktet
- ☐ feilmeldingen på skjermen og hva du gjorde før den ble vist
- ☐ opplysninger om adapterkort som kan forårsake konflikter<sup>#</sup>
- ☐ opplysninger om maskinvarekonfigurasjonen, for eksempel I/U-område, avbruddordrelinje og DMA-kanaler som brukes<sup>#</sup>
- ☐ opplysninger om hovedkort: BIOS-produsent og -versjon og brikkesettprodusent
- ☐ type og versjon av operativsystemet, for eksempel Windows 95/98 eller Windows NT, Windows 2000 eller Windows Me

Hvis du, etter å ha brukt kundedøttetjenestene hos Creative, mener at Creative-produktet er defekt, må du bekrefte kjøpsdatoen og gjøre det som passer slik det er beskrevet nedenfor.

<sup>#</sup> Gjelder ikke alle produkter

## **Mindre enn 30 dager etter kjøpsdatoen**

Hvis kvitteringen viser at produktet er mindre enn 30 dager gammelt, kan du returnere hele produktet til forhandleren og få byttet det eller få en tilgodelapp.

30-dagersperioden gjelder muligens ikke i alle tilfeller, så det er viktig at du sjekker forhandlerens erstatnings- og kredittvilkår.

## **Mer enn 30 dager etter kjøpsdatoen**

Ta kontakt med vårt kundestøtteteam i Europa (European Technical Support) for å få klarhet i problemets natur og for å få informasjon om våre reparasjons- og erstatningsprosedyrer.

### **Returnere et produkt for reparasjon**

- ☐ Kontakt vår avdeling for teknisk støtte for å få hjelp, og, hvis det anses som nødvendig, kontakt RMA for å få et autorisasjonsnummer for reparasjon/bytte av produktet.
- ☐ Avdelingen for teknisk støtte vil opplyse deg om hvordan du skal gå frem for å returnere produktet og be om reparasjon/bytte.
- ☐ Du må ikke returnere det aktuelle maskinvareproduktet til andre adresser enn den som er oppgitt under Kundestøtte. Du trenger ikke å sende med programvaren, eventuelt tilbehør eller originalemballasjen.
- ☐ Skriv autorisasjonsnummeret tydelig på utsiden av emballasjen som du returnerer maskinvareproduktet i.
- ☐ Etter å ha mottatt den defekte enheten vil Creative behandle retursaken.

Creative kan bytte eller reparere produktet med nye eller overhalte komponenter, og komponentene som skiftes ut blir Creatiuves eiendom. Garantiperioden for produktet som er reparert/byttet er det som er lengst av enten 90 dager fra datoen da det sendes fra Creative, eller den gjenværende garantiperioden for det opprinnelige produktet.

Hvis du sender et produkt til Creative Labs fra et land som står utenfor EU, eller fra soner med spesiell skattestatus, må du fylle ut relevant tollinformasjon før du sender produktet, for å unngå tolltariff.

## Åpningstider



### **Kunnskapsbase**

Tilgjengelig på Internett 24 timer i døgnet

### **Webchat**\*

10:00-18:30 CET      mandag - fredag

### **Telefon**\*

10:30-19:00 CET      mandag - fredag

## Begrenset garanti

Creative Labs (Irland) Limited (“Creative”) garanterer overfor deg, bare den opprinnelige kjøperen, at masinwareproduktet vil være fritt for material- og fabrikkasjonsfeil i en periode på to (2) år etter kjøpsdatoen, eller en i annen periode som uttrykkes eksplisitt av Creative eller i henhold til gjeldende lover (“Garantiperiode”).

Creatives ansvar og dine rettigheter er begrenset til, etter Creatives avgjørelse, reparasjon eller bytte (i den samme eller en lignende modell) av enhver maskinvare eller ethvert tilbehør som ikke oppfyller vilkårene i “Begrenset garanti”, slik det er forklart ovenfor, som returneres til Creatives autoriserte distributør eller forhandler i løpet av garantiperioden sammen med en kopi av din kvittering.

### Hva denne garantien ikke dekker



Denne garantien gir deg spesifikke juridiske rettigheter. Du kan ha andre rettigheter som kan variere fra land til land. Visse begrensninger i denne garantien er ikke tillatt i enkelte land, så det er mulig at noen av begrensningene her ikke gjelder for deg.

Så langt det er mulig innenfor gjeldende lover, fraskriver Creative seg alle andre garantier og betingelser, både uttrykte og underforståtte, inkludert betingelser for kvalitet, salgharhet eller nytte til et bestemt formål, med hensyn til dette produktet. Creative fraskriver seg også alle forpliktelser til kundestøtte for produkter for alle operativsystemmiljøer - for eksempel ved å sikre interoperabilitet med fremtidige versjoner av programvare eller maskinvare. Creative eller dets lisenshavere skal under ingen omstendigheter kunne holdes ansvarlige for indirekte, tilfeldig, spesielt eller konsekvensielt tap eller for tap av fortjeneste, midler eller data som følge av eller i forbindelse med bruk av dette produktet, selv om Creative eller dets lisenshavere er blitt gjort oppmerksom på muligheten for slikt tap.

Spesifikt dekker denne garantien ikke produktfeil som følge av ulykke, misbruk, feil bruk, modifikasjoner (av andre enn Creative eller dets autoriserte teknikere), fuktighet, korrosivt miljø, transport, høyspenning eller anormalt driftsmiljø. Denne garantien dekker ikke vanlig slitasje. Av sikkerhetshensyn råder vi deg uttrykkelig til å ta en sikkerhetsskopi av all programvare som leveres med Creative-produktet.

# 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

**Vær oppmerksom på at internasjonale telefonsatser gjelder. Ta kontakt med ditt telefonselskap for å få bekreftet nøyaktig hvor mye en telefonsamtale vil koste.**

---