

Teknisk support



Vår målsättning är att ge dig de bästa produkterna och den bästa servicen genom att tillhandahålla ett omfattande paket med eService-alternativ, som kompletteras med telefonsupport.

Med Creatives eService-strategi, kan vi erbjuda bästa möjliga kundförhållanden med hjälp av vår flerspråkiga Kundsupportportal, interaktiva chat, support via e-post och vårt fallbaserade resoneringssystem för kunskapssjälvhjälp.

Vårt europeiska supportområde på vår webbplats på **www.europe.creative.com** innehåller följande alternativ:

Knowledgebase



Creatives kunskapsbas för självhjälp ger dig möjlighet att snabbt hitta svar på dina frågor när du behöver, genom att använda support baserat på ett naturligt språk och steg för steg-frågor som för dig till den bästa lösningen på ditt problem. Om du behöver ytterligare hjälp, kan du eskalera frågan online via live-chat eller e-post, och därigenom få bästa möjliga service på det sätt som passar dig bäst.

Webchat*



Med Creatives interaktiva TextChat kan du kontakta vårt tekniska supportteam via en chat-funktion i realtid. Med ytterligare funktioner som pushning av webbsidor, kollaborativ bläddring och fil- och broschyrutbyte, blir din chat-session en fullt interaktiv supportupplevelse.

eMail[†]



Om du inte hittar lösningen på ditt problem med hjälp av vårt kunskapsbassystem, kan du klicka på knappen “Inte löst” längst ned på varje svarsdokument, om du vill eskalera frågan via e-post. Om du inte har tillgång till vår webbsida kan du skicka oss ett e-postmeddelande direkt på: **support@europe.creative.com**.

Telephone^{*†}



Du kan kontakta vårt supportteam per telefon. Telefonnummer hittar du under avsnittet “**Creative European Contact Centre**” (Creatives europeiska kontaktcenter) nedan.

Download Drivers[#]



Creative Labs webbplats innehåller en rad uppdateringar och drivrutiner för våra multimediaprodukter avsedda för en rad olika operativsystem.

Download Manuals



Bläddra i Creatives omfattande bibliotek med produktinstallations- och användarguider om du söker dokumentation om din Creative-produkt.

Om du har problem



Behåll alla delar inklusive paket och inköpsbevis tills du är helt nöjd med produkten.

Om du har problem med att installera eller använda en Creative-produkt, använder du Creative eServices och/eller telefonsupport för vidare hjälp. Notera följande information om du behöver kontakta teknisk support för hjälp.

- ☐ Produktmodell och produktens serienummer
- ☐ Felinformation som visas på skärmen och varför den visas
- ☐ Information om adapterkort som kan orsaka en konflikt[#]
- ☐ Konfigurationsinformation om maskinvara, t.ex. bas-I/O-adress, IRQ-linje, använda DMA-kanaler[#]
- ☐ Information om moderkort: tillverkare/version av BIOS och kretsar
- ☐ Typ av operativsystem och version, t.ex. Windows 95/98 eller Windows NT, Windows 2000 eller Windows Me

Om du har anlitat Creatives supporttjänster och tror att din Creative-produkt är defekt, kontrollera då inköpsdatumet och följ sedan instruktionerna nedan.

Mindre än 30 dagar sedan inköp

Om inköpskvittot visar att produkten inhandlades för mindre än 30 dagar sedan kan du välja att returnera hela produkten till återförsäljaren och få den utbytt eller få pengarna tillbaka. 30-dagarsgränsen gäller eventuellt inte i alla lägen, så du bör ta reda på återförsäljare bytes-/returvillkor

Mer än 30 dagar sedan inköp

Kontakta vår europeiska tekniska support och förklara problemet så att vi kan lämna uppgifter om vår reparations-/ ersättningsprocess.

[#] Gäller inte alla produkter

Returnera en produkt för reparation

- ☐ Kontakta teknisk support för hjälp, och sedan, om det bedöms som nödvändigt, RMA för att få ett returnummer för reparation/utbyte av produkten.
- ☐ På teknisk support får du veta hur du gör för att returnera produkten för reparation/utbyte.
- ☐ Returnera endast maskinvaran i fråga till den adress du får av vår tekniska support. Det är inte nödvändigt att återsända tillhörande programvara, tillbehör och originalförpackning.
- ☐ Uppge auktoriseringsnumret tydligt på utsidan av paketet med den returnerade maskinvaran.
- ☐ Creative behandlar returen när vi har mottagit den felaktiga varan.

Creative kan byta ut eller reparera produkten med nya eller reparerade delar och de felaktiga delarna från din produkt behålls av Creative. Garantiperioden för reparerade/utbytt delar är 90 dagar från den dag då de levereras från Creative, eller vad som är kvar av den ursprungliga garantin, om den är längre.

För att undvika tullavgifter när du skickar en produkt till Creative Labs från ett land utanför EU eller från områden med speciell skattestatus, måste du fylla i nödvändiga tulldokument innan du skickar produkten.

Öppettider



Knowledgebase

Tillgänglig online dygnet runt

Webchat*

10:00-18:30 Centraleuropeisk tid Måndag - Fredag

Telefon*

10:30-19:00 Centraleuropeisk tid Måndag - Fredag

Begränsad garanti

Creative Labs (Ireland) Limited ("Creative") garanterar, den ursprungliga köparen, att maskinvaruprodukten är fri från material- och tillverkningsfel under en period av två (2) år från inköpsdatumet, eller annan period som anges av Creative eller krävs enligt tillämplig lag ("Garantitid").

Creatives hela ansvar och din gottgörelse är, enligt Creatives godtycke, reparation eller utbyte (mot samma eller liknande modell) av maskinvara eller åtföljande del(ar) som lyder under "Begränsad garanti" enligt ovan och som returneras till av Creative godkänd distributör eller återförsäljare under garantitiden tillsammans med en kopia av inköpskvittot.

Vad garantin inte täcker



Den här garantin ger dig angivna lagliga rättigheter. Du kan ha andra rättigheter som kan variera i olika länder. Vissa begränsningar i den här garantin kan vara ogiltiga enligt lagarna i vissa länder, så vissa begränsningar här kanske inte gäller dig.

Maximal omfattning styrs av tillämplig lag. Creative fransäger sig alla andra garantier och villkor, uttryckligen eller underförstådda, inklusive villkor för kvalitet, säljbarhet eller lämplighet för ett visst syfte vid användning av den här produkten. Creative fransäger sig också skyldighet att stödja produkter för alla operativmiljöer - till exempel genom att inte garantera funktion med framtida versioner av program- eller maskinvara. Under inga omständigheter ska Creative eller dess licensierade ställas ansvariga för någon indirekt, oförutsedd, särskild skada eller följdskada, eller för utebliven inkomst, förlorat sparkapital eller data som gått förlorade till följd av användning av denna produkt, även om Creative eller dess licensierade har upplysts om möjligheten av sådan förlust.

Uttryckligen täcker inte den här garantin fel på produkten som härrör från olycka, missbruk, felaktig användning, ändring (av andra personer än Creative eller dess auktoriserade reparatörer), fukt, frätande miljö, överföring, strömsprång eller onormala arbetsförhållanden. Den här garantin täcker heller inte slitage vid normal användning. Av säkerhetsskäl rekommenderar vi särskilt att du gör en säkerhetskopia av programvaran som medföljer Creatives produkter.

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

Observera att internationella samtalskostnader gäller. Kontakta ditt telefonbolag om du vill ta reda på den exakta samtalskostnaden.
