

Addendum

Technischer Kundendienst - Können wir helfen?

Probleme? Fragen? Wir sind da, um dir zu helfen. Wenn du Probleme mit deinem Spiel hast, können wir dir auf verschiedene Weise weiterhelfen:

Online-Dienste

Website des Technischen Kundendienstes und FTP-Site:

<http://www.electronicarts.de>

- Auf der Website unseres Technischen Kundendienstes findest du Informationen zur Fehlerbehebung, Häufige Fragen und die aktuellsten Patches und Spiel-Updates.
- Auf unserer FTP-Site findest du die aktuellsten Patches und Updates sowie Movies und Demos für bestimmte Spiele.

Technischer Kundendienst per E-Mail: de-cs@ea.com (**persönliche Beratung**)

de-support@ea.com (**automatische Hilfe**)

Wenn unsere Website dir nicht weiterhelfen konnte, ist unser E-Mail-Support der nächste Schritt. Schicke uns einfach eine leere E-Mail an die Adress de-support@ea.com, dann erhältst du automatisch eine Antwort mit den angebotenen Service-Leistungen sowie Informationen darüber, wie du einen Mitarbeiter des Technischen Kundendienstes erreichen kannst.

Noch immer Probleme? Dann ruf uns an!

Wenn du immer noch Probleme hast oder lieber persönlich mit einem unserer Mitarbeiter sprechen möchtest, dann bietet Electronic Arts dir technische Unterstützung für alle unsere Produkte an.

Hotline

Die Servicrufnummern für Kunden aus Deutschland:

0190 – 77 66 33 (€ 1,24 pro Minute) für technische Fragen zu EA Produkten erreichbar Mo.-Sa. von 11-20 Uhr mit persönlicher Betreuung	0190 – 75 44 64 (€ 1,24 pro Minute) für spielerische Fragen zu EA Produkten erreichbar 24 Stunden täglich mit persönlicher Betreuung Mo.-Sa. von 11-20 Uhr
--	---

Die Servicerufnummern für Kunden aus Österreich:

0900 – 37 37 61 (€ 1,08 pro Minute) für technische Fragen zu EA Produkten erreichbar Mo.-Sa. von 11-20 Uhr mit persönlicher Betreuung	0900 – 37 37 62 (€ 1,08 pro Minute) für spielerische Fragen zu EA Produkten erreichbar 24 Stunden täglich mit persönlicher Betreuung Mo.-Sa. von 11-20 Uhr
---	--

Die Servicerufnummern für Kunden aus der Schweiz:

0900 – 55 40 20 (CHF 2,00 pro Minute) für technische Fragen zu EA Produkten erreichbar Mo.-Sa. von 11-20 Uhr mit persönlicher Betreuung	0900 – 77 66 77 (CHF 2,00 pro Minute) für spielerische Fragen zu EA Produkten erreichbar 24 Stunden täglich mit persönlicher Betreuung Mo.-Sa. von 11-20 Uhr
--	---

Wir können dir deine Fragen schneller beantworten, wenn du dich ein paar Minuten auf deinen Anruf vorbereitest.

Außerdem kannst du uns natürlich an folgende Adresse schreiben:

**Electronic Arts GmbH, Customer Service, Triforum Cologne, Innere Kanalstr.
15, D-50823 Köln**

Lizenzbedingungen

Das vorliegende Handbuch sowie die darin beschriebene Software einschließlich ihrer Verpackung sind urheberrechtlich geschützt. Alle Urheber- und Leistungsschutzrechte vorbehalten. Electronic Arts behält sich das Recht vor, jederzeit und ohne vorherige Ankündigung Verbesserungen und Änderungen an der hier beschriebenen Software vorzunehmen.

Gestattete Nutzung

Die Software darf nur durch den autorisierten Handel verkauft werden. Durch den Erwerb dieser Original-Software bist du berechtigt, die Vertragssoftware für die ausschließlich private Nutzung in jedem kompatiblen Computer einzusetzen, vorausgesetzt, dass sie jeweils nur in einem Computer eingesetzt wird und du im Besitz einer Original-Dokumentation sowie der dazugehörigen Original-Software bist. Im übrigen finden hinsichtlich der Nutzungsrechte die unabdingbaren Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ergänzende Anwendung.

Unzulässige Nutzung

Jede andere Nutzung der Vertragssoftware oder der Dokumentation, insbesondere die unautorisierte Vermietung, öffentliche Vorführung oder sonstige Darbietung (z.B. in Schulen oder Universitäten), die Vervielfältigung, Mehrfachinstallation oder Überspielung und jeder Vorgang, durch den die Vertragssoftware oder Teile davon der Öffentlichkeit zugänglich gemacht wird (insbesondere über das Internet oder andere Online-Systeme), ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Electronic Arts untersagt. Ohne schriftliche Genehmigung von Electronic Arts bist du ferner nicht berechtigt, Dritten eine Lizenz an der Software zu erteilen oder die Software in nicht ausdrücklich gestatteter Weise Dritten zur Verfügung zu stellen, die Software oder Dokumentation zu ändern, zu modifizieren oder anzupassen (dieses Verbot gilt unter anderem auch für das Übersetzen, Abwandeln und Weiterverwenden des Produkts in Teilen). Die Bestimmungen des Urheberrechts finden auch hier ergänzende Anwendung. Die Dekompilierung der Software ist ausdrücklich untersagt. Jede Beschädigung, Veränderung oder Nachdruck des Titels oder Teilen davon ist als Urkundenfälschung strafbar. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich verfolgt. Ferner ist die Erstellung von Sicherungskopien der gesamten Software oder Teilen davon, auch zum rein privaten Gebrauch, nicht gestattet.

Garantie

Electronic Arts übernimmt für die von ihr vertriebenen Produkte eine Garantie von 24 Monaten ab Kaufdatum (Kassenbon).

Innerhalb der Garantiezeit beseitigt Electronic Arts unentgeltlich Mängel des Produktes die auf Material- oder Herstellungsfehler beruhen, durch Reparatur oder Umtausch.

Als Garantienachweis gilt der Kaufbeleg. Ohne diesen Nachweis kann ein Austausch oder eine Reparatur nicht kostenlos erfolgen.

Im Garantiefall geben Sie bitte den vollständigen Datenträger in der Originalverpackung mit dem Kassenbon und unter Angabe des Mangels an ihren Händler.

Der Garantiefall ist ausgeschlossen, wenn der Fehler des Datenträgers offensichtlich auf unsachgemäße Behandlung des Datenträgers durch den Benutzer oder Dritte zurückzuführen ist.

Nach der Garantie

Electronic Arts gewährt nach Ablauf der Gewährleistungsfrist eine beschränkte Garantie von weiteren 12 Monaten auf das Produkt. Sollte das Produkt innerhalb dieses Zeitraums einen Mangel oder Fehler aufweisen, so wird Electronic Arts gegen Zahlung einer Bearbeitungsgebühr von 10 € für PC- (15 € im Falle einer Doppel-CD), 15 € für PSX- und PS2- bzw. 35 € für N 64- sowie 25 € für GameBoy Advance- und GameBoy Color- und 15 € für XBox- und GameCube-Produkte den defekten Teil des Produktes nachbessern oder das Produkt nach eigenem Ermessen umtauschen, sofern das Produkt noch erhältlich ist.

In diesem Fall ist das Originalprodukt, eine detaillierte Beschreibung des Defekts, der Kaufnachweis (Quittung) sowie ggf. einen Eurocheck über 10 €, 15 €, 25 € bzw. 35 € an:

Electronic Arts GmbH, Customer Service, Triforum Cologne, Innere Kanalstr. 15, D-50823 Köln

zu senden.

Gleichzeitig benötigen wir für eine schnelle Bearbeitung Namen, Anschrift sowie die Telefonnummer, unter der du tagsüber zu erreichen bist.