

soundmedia.ch – Hilfestellung

- **Übersicht über die Spiele-Plattformen**
- [Hilfestellung bei Konsolenspielen](#)
- [Hilfestellung bei PC-Software / PC-Games](#)

Übersicht über die Spiele-Plattformen

Wichtig:

Die erworbenen Software-Datenträger können nur auf der für diese bestimmten Plattform installiert/gespielt werden!

Computer-Plattformen	Datenträger
PC	PC-CDR / PC-DVD (MS Windows-kompatibel)
MAC	PC-CDR / PC-DVD (MAC-kompatibel)

Spiel-Konsolen	Hersteller	Datenträger
PlayStation (PSX)	Sony Computer Entertainment	PSX (PSX-ROM)
PlayStation 2 (PS2)	Sony Computer Entertainment	PS2 (DVD-ROM)
PlayStation 3 (PS3)	Sony Computer Entertainment	PS3 (BLURAY-DISC)
GameCube (GCN)	Nintendo	GCN (DVD-ROM)
WII (WII)	Nintendo	WII (DVD-ROM)
XBOX (XBOX)	Microsoft	XBOX (DVD-ROM)
XBOX 360 (X360)	Microsoft	X360 (HD-DVD-ROM)

Handheld-Konsolen	Hersteller	Datenträger
PlayStation Portable (PSP)	Sony Computer Entertainment	PSP (UMD-DISC)
Nintendo DS (NDS)	Nintendo	NDS (DS-CARTRIDGE)
GameBoy Advance (GBA)	Nintendo	GBA (GBA-CARTRIDGE)

Hilfestellung bei Konsolenspielen:

Wichtig:

Bei auftretenden Problemen bitten wir Sie, sich dringend zuerst an die Anweisungen des Handbuchs Ihrer erworbenen Software zu halten. Finden Sie darin keine entsprechende Hilfestellung, können Sie die untenstehenden Hilfeleistungen Punkt für Punkt durchgehen:

1. Datenträger (CD-/DVD-ROM/Cartridge)

Überprüfen Sie die CD/DVD auf Beschädigungen oder Kratzer. Cartridges (z.B. Nintendo DS, Gameboy, etc.) auf Verschmutzungen bei den Kontakten. Reinigen Sie CD-/DVD-Rom und Datenträger immer mit einem fusselfreien Tuch.

Zerkratzte Datenträger

- Games werden in einer sehr hohen Stückzahl unter strengster Kontrolle produziert. Deshalb kann ein Fehler bei der Herstellung ausgeschlossen werden.
- Bevor die Software verpackt und eingeschweisst wird, durchläuft sie eine abschliessende Qualitätsprüfung. Sobald ein Produkt geöffnet wird, entfällt deshalb der Garantieanspruch.
- Beschädigte Datenträger sind meistens auf falsche Handhabung zurückzuführen. Deshalb kann in einem solchen Fall kein Umtausch gewährt werden.

2. Konsole

Überprüfen Sie die Funktion Ihrer Konsole. Trennen Sie das Gerät komplett vom Strom und versuchen danach erneut das Spiel zu laden. Überprüfen Sie, ob andere Spiele noch auf Ihrer Konsole fehlerfrei ausgeführt werden. Wenn das nicht der Fall ist, scheint eine Komponente Ihres Geräts defekt. Das Handbuch Ihrer Konsole hilft Ihnen weiter und gibt Ihnen auch die Kontakte der Supportstellen

bekannt.

3. Verschmutzter Lesekopf der Konsole

Wenn Spiele häufig abstürzen oder gar nicht gelesen werden können, ist die Ursache sehr häufig Staub oder Schmutz auf dem Lesekopf der Konsole. Durch eine Reinigung mit einer speziell dafür vorgesehenen Reinigungs-DVD kann dieses Problem sehr einfach behoben werden.

4. Spracheinstellung der Konsole

Überprüfen Sie die Grund-Spracheinstellung der Konsole. Bei den meisten Konsolen, kann dieses Menü aufgerufen werden, wenn die Konsole ohne eingelegten Datenträger gestartet wird.

5. Support / Hotline

- **Bei Problemen mit dem Spiel:**

Im Handbuch Ihres Spiels finden Sie eine Hotline-Nummer oder eine E-Mail-Adresse, die bei technischen Problemen weiterhilft.

- **Probleme mit der Hardware:**

Macht das Laufwerk ungewohnte Geräusche? Wird das Spiel nicht richtig geladen? Wackelt das Bild?

Unter den folgenden Nummern und E-Mail-Adressen helfen Ihnen die Spezialisten weiter:

Microsoft (Xbox & Xbox 360)

Hotline: 0800 83 66 67
(Normaltarif)
E-Mail: supxbde@microsoft.com

Sony (PSX/PS2/PS3/)

Hotline: 0848 84 00 85
(Normaltarif)
E-Mail: service@ch.playstation.com

Nintendo

(Wii/GCN/GBA/NDS):

Online-Hilfe: www.nintendo-europe.com

Hilfestellung bei PC-Software / PC-Games

Grundsatz bei Problemen mit Ihrem erworbenen Produkt:

Der Ursprung der auftretenden Probleme bei der Installation oder Handhabung Ihrer Software **liegt in praktisch allen Fällen** bei der Hardware, einer falschen Konfiguration, bei veralteten Treiber oder bei Systemkonflikten. In den wenigsten Fällen ist es die Software selbst, welche zu Abstürzen oder Fehlern führen. Bei **Kontaktaufnahme mit dem Software-Hersteller** (E-Mail-Adresse oder Hotline liegt in jedem Software-Handbuch bei) gelangen Sie in der Regel zum Ziel und zu einer funktionierenden Software, sofern die Minimalausstattung Ihrer Hardware mit der geforderten Systemvoraussetzung der Software übereinstimmt.

Wichtig:

Bei auftretenden Problemen bitten wir Sie, sich dringend zuerst an die Anweisungen des Handbuchs Ihrer erworbenen Software zu halten. Finden Sie darin keine entsprechende Hilfestellung, können Sie die untenstehenden Hilfeleistungen Punkt für Punkt durchgehen:

1. Systemvoraussetzungen

Bevor Sie ein Problem zu beheben versuchen, überprüfen Sie als allererstes die Systemvoraussetzungen der Software. Diese müssen durch Ihre Hardware erfüllt sein!

2. Produkt-Update (Patch)

Informieren Sie sich auf der Homepage des Herstellers über allfällige Produkt-Updates, so genannte Patches. Laden Sie die Datei herunter und installieren sie diese. Die Internet-Adresse finden Sie im Handbuch, in der Readme-Datei auf dem Datenträger oder auf der Verpackung Ihrer Software. Einige Programme verfügen über automatisierte Patch-Downloads. Suchen Sie im Programm unter den Optionen nach einem Menüpunkt "Homepage des Herstellers" und/oder "Updates".

-> Starten Sie Ihr System neu.

3. Aktuelle Treiber

Anschliessend sollten Sie sämtliche Treiber - vor allem Grafik- und Soundkarte - aktualisieren. Dazu laden Sie diese von der Hersteller-Seite herunter. Eine entsprechende Internet-Adresse finden Sie im Handbuch oder auf der Verpackung.

Einige Komponenten verfügen über automatisierte Patch-Downloads. Suchen Sie unter der Grafikkarte einen Menüpunkt "Homepage des Herstellers" "Treiber aktualisieren" etc.

-> Starten Sie danach Ihr System neu

Eine Liste der wichtigsten Hersteller von Grafikkarten:

Asus:	http://www.asus.com
ATI:	http://www.ati.com
Creative Labs:	http://www.europe.creative.com
Guillemot:	http://www.guillemot.com
Hercules:	http://www.hercules.com
NVidia:	http://www.nvidia.com
Power VR:	http://www.powervr.com
Matrox:	http://www.matrox.com
S3:	http://www.s3graphics.com
Intel:	http://www.intel.com
SIS:	http://www.sis.com

4. Deaktivieren von Hintergrundanwendungen

Verschiedene Anwendungen - Antivirusprogramme, Virtuelle CD-Rom-Laufwerke, Crash-Guard oder Überwachungsprogramme - können Konflikte verursachen. Deaktivieren Sie diese über die Taskleiste unten rechts. (Rechtsklick, deaktivieren)

5. Homepage (FAQ / Support-Forum)

Im Handbuch oder auf der Verpackung Ihrer Software finden Sie in den meisten Fällen eine Internet-Adresse.

Suchen Sie die Webseite nach so genannten FAQs (Frequently Asked Questions = Häufig gestellte Fragen) oder Support-Foren ab. Wenn das Problem bekannt ist, finden Sie auf diesen Seiten häufig eine Lösung für das Problem.

Sollte der Hersteller selbst über kein Forum verfügen, können Sie mit einer Suchmaschine nach "Forum" und/oder "FAQ" und "Name des Produkts" suchen.

6. E-Mail Support

Im Handbuch oder auf der Seite des Herstellers finden Sie ebenfalls häufig eine E-Mail-Adresse oder ein Formular, die für technischen Support ausgelegt sind. Wenden Sie sich mit Ihrem Problem an diese Anlaufstelle und beschreiben Sie möglichst genau den Fehler. Senden Sie ebenfalls die Spezifikationen Ihres Systems mit.

7. Hotline

Die Hotlines der Hersteller sind oft kostenpflichtig. Deshalb sollten Sie, bevor Sie die Hotline anrufen, folgendes Programm ausführen, das alle Informationen über Ihren PC bekannt gibt:

(WINDOWS)."Start" > "Ausführen" > "dxdiag" eintippen und Ok klicken. Mit diesen bereitgestellten Informationen sollten Sie das Problem mithilfe der Hotline lösen können.