

Your ready-to-use

technical support options.

Look inside! Keep this handy!





CustomerFirst[®]

Adobe CustomerFirst is a portfolio of complimentary and fee-based service options that comes with every Adobe product you buy. Our award-winning service offers person-to-person technical support, Webmessaging, and unlimited 24-hour access to our technical information resources, as well as one-year subscription to Adobe Magazine.

Use your complimentary

phone support period.

Your registered Adobe product includes a period of complimentary, person-to-person phone support that begins with your first call. Just dial the technical support number for the Adobe product you own, and you're on your way to resolving your issue with our expert staff alongside you.

How to use complimentary person-to-person support

You pay only the cost of the call. You may activate your support period at any time after you register a product. Each product has its own support duration. Technicians are available Monday through Friday, 6 A.M. to 5 P.M. Pacific Time.

Look up your Adobe product's technical support number

By e-mail Send e-mail to techdocs@adobe.com with **499908** in the subject line. (No other message is necessary.)

By phone Call **800-879-3219** and listen to the automated directory.

How long your product's complimentary support period lasts*

For Level I products

Receive support for one incident for a first-time or upgrade[†] purchase.

Adobe Dimensions[®]
Adobe FrameViewer[®]
Adobe PhotoDeluxe[®]
Adobe Streamline™

Adobe Type Manager[®] (ATM[®])
Type packages and products
Limited Edition (LE) versions of products
Not for Resale (NFR) versions of products

For Level II products

Receive 90 days of support for a first-time purchase, or 30 days for an upgrade[†].

Adobe Acrobat[®]
Adobe Acrobat Distiller[®]
Adobe Acrobat Exchange[®]
Adobe Acrobat Pro
Adobe After Effects[®]
Adobe Font Folio™
Adobe FrameMaker[®]
Adobe FrameMaker + SGML
Adobe GoLive™

Adobe Illustrator[®]
Adobe ImageReady™
Adobe InDesign[®]
Adobe LiveMotion™
Adobe PageMaker[®]
Adobe PageMaker Plus
Adobe Photoshop[®]
Adobe Premiere[®]
Adobe PressReady™

For a list of currently supported Level I and Level II products, please visit our Web site at www.adobe.com.

*Free products, such as Adobe Acrobat Reader software, come with person-to-person technical support only through our pay-as-you-go options or an annual, multiproduct support agreement (both described in this brochure).

[†]An upgrade is a subsequent version of an Adobe product you have already purchased (e.g., versions 4.1 and 5.0 are upgrades to version 4.0). An update contains minor adjustments (e.g., version 4.01 is an update to version 4.0).



Pay as you go

for occasional help.

Adobe CustomerFirst offers two pay-as-you-go options, so you can pay for assistance as the need arises after your complimentary support period ends.

Get toll-free phone

support with an annual agreement.

The best option for extending person-to-person support is through an Adobe CustomerFirst Alliance annual support agreement. One price buys you a year's worth of toll-free, priority-routed access for any of the registered and supported Adobe products you own, plus access to the Web messaging feature offered exclusively to CustomerFirst contract holders.

To sign up,

call
800-685-3652

and extend your telephone support for a year.

The telephone support options described here are available only in the U.S. and Canada. See the back page for support options in other areas.

How to use pay-as-you-go support

You pay the phone charge and any additional fee. Please have your product serial number or Adobe customer ID number handy. All prices quoted are in U.S. dollars.

900-number access

Charged to your phone bill. Available only in the U.S.

Windows® products:	Pay \$2/minute. Call 900-555-2200 .
Macintosh products:	Pay \$2/minute. Call 900-555-3300 .
UNIX® products:	Pay \$3/minute. Call 900-555-4400 .

Flat fee

Charged to your credit card. Fee covers the support needed to resolve an issue. Available only in the U.S. and Canada.

Macintosh or	
Windows products:	Pay \$25/incident. Call 206-675-6126 .
UNIX products:	Pay \$40/incident. Call 206-675-6126 .

How to buy a CustomerFirst Alliance support agreement

You pay one fee for a year of toll-free support. Additional registered products can be added to the multiproduct contracts at no additional charge. Three options are available to meet your particular needs. Available only in the U.S. and Canada. All prices quoted are in U.S. dollars.

Alliance Toll-free access, priority routing	For one person wanting support for only one Adobe product Example: Support for only Adobe PageMaker	Macintosh product: \$149/year Windows product: \$149/year UNIX product: \$249/year
--	---	---

Alliance Plus Toll-free access, priority routing	For one person wanting support for multiple Adobe products (any combination) Example: Support for Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, and Adobe Dimensions for Macintosh and Windows	Macintosh and/or Windows products: \$399/year UNIX products: \$599/year
---	---	---

Alliance Premium Toll-free access, priority routing	For workgroups wanting support for multiple Adobe products (any combination) Example: Support for multiple users and copies of Adobe FrameMaker, Adobe Acrobat, and Adobe Illustrator	Macintosh and/or Windows products: \$1,999/year for the first ten users, and \$199 for each additional user UNIX products: \$1,999/year for the first five users, and \$399 for each additional user
--	--	--

Access free technical info

online—any time, any day.

If you have e-mail, Internet access, or an online communications service, you have round-the-clock access to free technical information online.

How to retrieve free technical information

You pay only the cost of the connection.

By Internet Visit the Adobe Web site at www.adobe.com to search our technical support databases, participate in user- to-user forums, or download free plug-ins, filters, or updates.

By e-mail Send an e-mail to techdocs@adobe.com to receive an automatic e-mail response containing a technical reference document, fact sheet, or answers to common questions. More than 1,000 technical documents are available. (When you send your first e-mail to this service, you'll receive an e-mail with complete instructions about how to request documents.)

Live outside of the

U.S. and Canada?

The telephone support services offered through Adobe CustomerFirst are available only in the U.S. and Canada. However, if you live outside of the U.S. and Canada, you can still access our free online technical resources, and you can contact a local Adobe support provider that may provide technical support in your area. Visit our World Wide Web site at www.adobe.com for information about how to contact an Adobe support provider in your country.



CustomerFirst[®]

Profitez d'une
période gratuite

de support technique au téléphone

Votre produit Adobe inscrit s'accompagne d'une période gratuite de support technique individuel qui commence avec votre premier appel. Composez simplement le numéro de téléphone du support technique pour le produit Adobe que vous possédez et voilà déjà votre problème à moitié résolu grâce à l'aide de notre personnel qualifié.

Adobe CustomerFirst est un ensemble d'options de service gratuites et payantes qui accompagne chaque produit Adobe que vous achetez. Notre service de qualité supérieure comprend un choix d'options de support téléphonique individuel, ainsi qu'un accès illimité, 24 heures sur 24, à nos informations techniques gratuites.

Comment utiliser le support technique individuel gratuit

Vous ne payez que le coût de l'appel. Vous pouvez activer votre période de support technique à tout moment après l'inscription du produit. Chaque produit possède sa propre durée de support technique. Les techniciens sont disponibles du mardi au vendredi, de 6 heures à 17 heures, heure du Pacifique.

Vérifiez le numéro de support technique de votre produit Adobe

Par messagerie électronique

Envoyez un message à techdocs@adobe.com en inscrivant le code **499908** dans la ligne de l'objet du message. (Aucun autre message n'est nécessaire.)

Par téléphone

Appelez le **+1-800-879-3219** et écoutez le répertoire automatique.

Durée de la période gratuite de support technique pour votre produit^{*}

Produits de Niveau I

Vous bénéficiez du support technique pour un incident s'il s'agit d'un premier achat ou d'une mise à jour[†].

Adobe Dimensions[®]
Adobe FrameViewer[®]
Adobe PhotoDeluxe[®]
Adobe Streamline™

Adobe Type Manager[®] (ATM[®])
Progiciels et produits Type
Produits de Version Édition limitée (« LE »)
Produits de Version Revente interdite (« NFR »)

Produits de Niveau II

Vous bénéficiez d'un support technique d'une durée de 90 jours pour un premier achat ou de 30 jours pour une mise à jour[†].

Adobe Acrobat[®]
Adobe Acrobat Distiller[®]
Adobe Acrobat Exchange[®]
Adobe Acrobat Pro
Adobe After Effects[®]
Adobe Font Folio™
Adobe FrameMaker[®]
Adobe FrameMaker + SGML
Adobe GoLive™

Adobe Illustrator[®]
Adobe ImageReady™
Adobe InDesign[®]
Adobe LiveMotion™
Adobe PageMaker[®]
Adobe PageMaker Plus
Adobe Photoshop[®]
Adobe Premiere[®]
Adobe PressReady™

Pour obtenir une liste des produits de Niveau I et Niveau II actuellement pris en charge, consultez notre site Web à www.adobe.com.

^{*}Les produits gratuits tels que le logiciel Adobe Acrobat Reader sont accompagnés de support technique individuel uniquement avec nos options de paiement au fur et à mesure ou par contrat de support technique annuel multi-produits (tous deux décrits dans cette brochure).

[†]Une mise à jour est la version ultérieure d'un produit Adobe que vous avez déjà acheté (par exemple, les versions 4.1 et 5.0 sont des mises à jour de la version 4.0). Une mise à jour contient des modifications mineures (par exemple, la version 4.01 est une mise à jour de la version 4.0). [Ndt : 'mise à jour' has 2 meanings in French- perhaps we should adapt the copy to make it more clear for French readers]

Payez au fur et à mesure

en cas d'aide occasionnelle.

Adobe CustomerFirst propose deux formes de paiement « au fur et à mesure », pour vous permettre de payer l'aide si besoin est, une fois que la période de support technique gratuit est révolue.

Appelez gratuitement

le support technique avec un contrat annuel.

La meilleure option pour prolonger le support technique individuel est celle du contrat de support technique annuel Adobe CustomerFirst Alliance. Pour un prix forfaitaire, vous bénéficiez d'une année d'appels gratuits et d'un accès prioritaire pour chacun des produits Adobe inscrits et pris en charge que vous possédez, en plus de l'accès à une fonction de messagerie Web exclusivement réservée aux détenteurs du contrat CustomerFirst.

Pour vous inscrire

Appelez le
800-652-3652

et prolongez d'un an la durée de votre support technique par téléphone.

Les options de support technique par téléphone décrites ici ne sont disponibles qu'aux États-Unis d'Amérique et au Canada. Voir la page au verso pour les options de support technique dans les autres pays.

Comment utiliser le support technique avec paiement au fur et à mesure

La communication téléphonique et tous les autres frais éventuels sont à votre charge. Veuillez conserver le numéro de série de votre produit ou votre numéro de client Adobe à portée de main. Tous les prix indiqués sont en dollars US.

Accès par numéro 900

Porté sur votre facture de téléphone. Disponible aux États-Unis d'Amérique uniquement.

Produits Windows™ : 2 \$/minute. Appelez le **900-555-2200**.

Produits Macintosh™ : 2 \$/minute. Appelez le **900-555-3300**.

Produits UNIX™ : 3 \$/minute. Appelez le **900-555-4400**.

Prix fixe

Débité de votre carte bancaire. Le prix comprend le support technique nécessaire pour résoudre un problème donné. Disponible uniquement aux États-Unis et au Canada.

Produits Macintosh ou Windows 25 \$ par incident. Appelez le **206-675-6126**.

Produits UNIX 40 \$ par incident. Appelez le **206-675-6126**.

Comment se procurer le contrat de support technique CustomerFirst Alliance

Vous payez un forfait annuel de support technique sous forme d'appels gratuits. D'autres produits inscrits peuvent être ajoutés aux contrats multi-produits, sans frais supplémentaires. Trois options sont proposées pour s'adapter à votre cas. Disponible aux États-Unis d'Amérique et au Canada uniquement. Tous les prix indiqués sont en dollars US.

Alliance

Accès par appel gratuit
Acheminement prioritaire

Pour une personne qui ne souhaite obtenir de l'aide technique que pour un seul produit Adobe.

Exemple : Support technique pour Adobe FrameMaker uniquement.

Produit Macintosh : **149 \$/an**

Produit Windows : **149 \$/an**

Produit UNIX : **249 \$/an**

Alliance Plus

Accès par appel gratuit,
acheminement prioritaire

Pour une personne qui souhaite obtenir de l'aide pour plusieurs produits Adobe (toutes combinaisons).

Exemple : Support technique pour Adobe Illustrator, Adobe Photoshop et Adobe Dimensions pour Macintosh et Windows.

Produits Macintosh et/ou

Windows : **399 \$/an**

Produits UNIX : **599 \$/an**

Alliance Premium

Accès par appel gratuit,
acheminement prioritaire

Pour les groupes de travail qui souhaitent obtenir de l'aide pour plusieurs produits Adobe (toute combinaison).

Exemple : Support technique pour plusieurs utilisateurs et copies de Adobe FrameMaker, Adobe Acrobat et Adobe Illustrator.

Produits Macintosh et/ou Windows : **1,999 \$/an** pour les dix premiers utilisateurs et 199 \$ pour chaque utilisateur supplémentaire.

Produits UNIX : **1,999 \$/an** pour les cinq premiers utilisateurs et **399 \$** pour chaque utilisateur supplémentaire.

Accès gratuit à des infos techniques

en ligne - à toute heure, tous les jours

Si vous avez une messagerie électronique, un télécopieur, un accès Internet ou un service de communications en ligne, vous pouvez accéder gratuitement à des informations techniques en ligne.

Comment obtenir gratuitement des informations techniques ?

Vous ne payez que le prix de la connexion.

Par Internet

Visitez le site Web de Adobe à www.adobe.com pour faire des recherches dans nos bases de données de support technique, participer à nos forums utilisateurs ou télécharger gratuitement des modules externes, des filtres ou des mises à jour.

Par messagerie électronique

Envoyez un message électronique à techdocs@adobe.com pour recevoir une réponse e-mail automatique contenant un document de référence technique, une fiche technique ou des réponses aux questions les plus fréquentes. Plus de 1000 ouvrages techniques sont disponibles. (Lorsque vous contactez ce service par e-mail pour la première fois, vous recevez un message contenant des instructions complètes pour pouvoir commander ces documents.)

Vous résidez hors des

États-Unis d'Amérique ou du Canada ?

Les services de support technique par téléphone proposés par Adobe CustomerFirst ne sont disponibles qu'aux États-Unis d'Amérique et au Canada. Toutefois, si vous résidez hors de ces pays, vous avez toujours la possibilité d'accéder en ligne à nos informations techniques gratuites et vous pouvez contacter un fournisseur de support d'Adobe pouvant fournir un support technique dans votre région. Visitez notre site Web à www.adobe.com pour obtenir des informations sur un fournisseur de support d'Adobe dans votre pays.



CustomerFirst[®]

Adobe CustomerFirst constituye una variedad de opciones de servicios gratuitos o cobrados que ofrecemos con cada producto Adobe que usted adquiere. Nuestro servicio galardonado le ofrece la opción de recibir asistencia técnica telefónica de una persona, así como acceso ilimitado las veinticuatro horas del día a nuestras fuentes de información técnica gratuita.

Utilice su periodo de asistencia

técnica telefónica gratuita.

Con todo producto Adobe registrado ofrecemos un periodo de asistencia técnica telefónica personal gratuita que comienza con la primera llamada que usted hace. Sencillamente marque el número telefónico de asistencia técnica del producto Adobe que usted ha adquirido, y podrá empezar a resolver su problema conjuntamente con un empleado experto.

Asistencia técnica telefónica gratuita de persona a persona

Usted paga únicamente el costo de la llamada. Puede activar su periodo de asistencia técnica en cualquier momento después de registrar un producto. Cada producto viene con su propio periodo de asistencia técnica. Los técnicos se encuentran disponibles de lunes a viernes de las 6:00 a.m. a las 5:00 p.m., hora oficial de la región occidental de Estados Unidos.

Busque el número telefónico de asistencia técnica de su producto Adobe

Por correo electrónico

Envíe un mensaje electrónico a techdocs@adobe.com con el número **499908** en el renglón donde dice "Asunto" (no se necesita ningún otro mensaje).

Por teléfono

Llame al **+1-800-879-3219** y escuche el directorio automatizado.

Duración del periodo de asistencia técnica gratuita del producto*

Para productos del Nivel I

Reciba asistencia técnica por un solo incidente por su primera compra o actualización[†]

Adobe Dimensions[®]

Adobe FrameViewer[®]

Adobe PhotoDeluxe[®]

Adobe Streamline[™]

Adobe Type Manager[®] (ATM[®])

Conjuntos y productos de tipos

Versiones de productos de Edición Limitada (EL)

Productos de versiones no para reventa (NPR)

Para productos del Nivel II

Reciba 90 días de asistencia técnica por su primera compra, o 30 días por una actualización[†].

Adobe Acrobat[®]

Adobe Acrobat Distiller[®]

Adobe Acrobat Exchange[®]

Adobe Acrobat Pro

Adobe After Effects[®]

Adobe Font Folio[™]

Adobe FrameMaker[®]

Adobe FrameMaker + SGML

Adobe GoLive[™]

Adobe Illustrator[®]

Adobe ImageReady[™]

Adobe InDesign[®]

Adobe LiveMotion[™]

Adobe PageMaker[®]

Adobe PageMaker Plus

Adobe Photoshop[®]

Adobe Premiere[®]

Adobe PressReady[™]

Para recibir una lista de los productos de los niveles I y II, para los cuales se ofrece asistencia técnica actualmente, por favor consulte nuestro apartado electrónico: www.adobe.com.

^{*}Los productos gratis, tales como el programa informático Adobe Acrobat Reader, se ofrecen con asistencia técnica telefónica de persona a persona únicamente por medio de opciones de pago a medida que se recibe el servicio, o bien por medio de un contrato anual de asistencia técnica para múltiples productos (descritos ambos en el presente folleto).

[†]Una actualización es una versión subsiguiente de un producto Adobe que usted ya ha adquirido (p. ej., las versiones 4.1 y 5.0 son actualizaciones de las versiones 4.0). Una actualización contiene pequeños ajustes (p. ej., la versión 4.01 es una actualización de la versión 4.0).

Adobe CustomerFirst proporciona varias opciones de servicio incluidas con cada producto Adobe. Nuestro servicio ofrece opciones de soporte telefónico personalizado a través del Centro Soporte Adobe América Latina, así como acceso ilimitado durante las 24 horas del día a nuestros recursos gratuitos de información técnica.

Use el soporte telefónico

complementario.

El producto registrado Adobe incluye un soporte telefónico personalizado que empieza con su primera llamada. Basta marcar el número del soporte técnico Adobe de su área de residencia para empezar a resolver su problema con la ayuda de personal especializado.

A quién llamar para soporte técnico

Para obtener servicios de cliente y soporte técnico sobre los productos Adobe, busque el proveedor de servicios más cercano. Para una lista de los proveedores de soporte, contacte con: www.adobe.com/support/intlsupport.html.

México

Centro de Soporte Adobe América Latina
Tel: **+(800) 123-0152**
Fax: **(506) 293-5315** (número en Costa Rica)
E-mail: latinoamerica@adobesupport.com
www.latinamerica.adobe.com/supportservice/main.html

Puerto Rico y el Caribe

Centro de Soporte Adobe América Latina
Tel: **(506) 239-9092** (número en Costa Rica)
Fax: **(506) 293-5315** (número en Costa Rica)
E-mail: latinoamerica@adobesupport.com
www.latinamerica.adobe.com/supportservice/main.html

América del Norte

Para todos los productos de Adobe en español.
Centro de Soporte Adobe América Latina
Tel: **+011 (506) 239-9092** (número en Costa Rica)
Fax: **+011 (506) 293-5315** (número en Costa Rica)
E-mail: latinoamerica@adobesupport.com
www.latinamerica.adobe.com/supportservice/main.html

América Latina

Centro de Soporte Adobe América Latina:
Teléfono de soporte técnico/atención al cliente: **+506-239-9092**;
fax de soporte técnico/atención al cliente: **+506-293-5315**;
y correo electrónico de soporte técnico/atención al cliente:
latinoamerica@adobesupport.com.

Chile

Centro de Soporte Adobe América Latina: Teléfono de soporte técnico/atención al cliente: **+(800) 201-685**;
fax de soporte técnico/atención al cliente: **(506) 293-5315**;
y correo electrónico de soporte técnico/atención al cliente:
latinoamerica@adobesupport.com.

Colombia

Centro de Soporte Adobe América Latina: Teléfono de soporte técnico/atención al cliente: **+(980) 950-6003**;
fax de soporte técnico/atención al cliente: **(506) 293-5315**;
y correo electrónico de soporte técnico/atención al cliente:
latinoamerica@adobesupport.com.

Otros países

Consulte la lista de proveedores de soporte autorizados Adobe al final de este folleto o visite nuestro sitio web en **www.adobe.com/support/intlsupport.html** para obtener información sobre cómo ponerse en contacto con un proveedor de soporte autorizado Adobe en su localidad.

Acceso gratis a información técnica

en línea - en cualquier momento,
en cualquier día.

Si usted dispone de correo electrónico, fax o servicio de comunicaciones electrónicas, usted dispone de acceso gratis las veinticuatro horas del día a información técnica en línea gratuita.

Para obtener información técnica gratuita

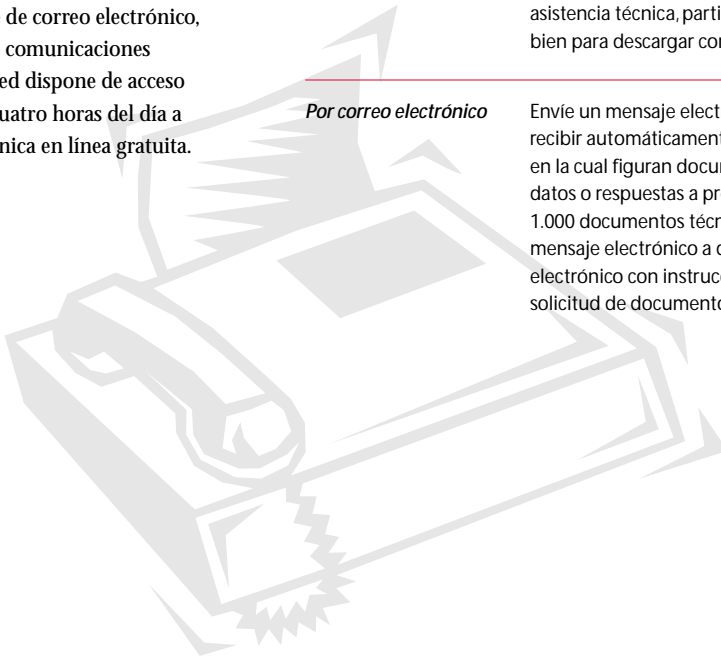
Usted paga únicamente el costo de la conexión.

Por Internet

Diríjase al apartado electrónico de Adobe, **www.adobe.com** para buscar información en nuestras bases de datos de asistencia técnica, participar en nuestros foros entre usuarios, o bien para descargar conexiones, filtros o actualizaciones gratis.

Por correo electrónico

Envíe un mensaje electrónico a **techdocs@adobe.com** para recibir automáticamente una respuesta por correo electrónico, en la cual figuran documentos técnicos de consulta, hojas de datos o respuestas a preguntas usuales. Ofrecemos más de 1.000 documentos técnicos (cuando usted envíe su primer mensaje electrónico a dicho servicio, recibirá un mensaje electrónico con instrucciones completas sobre el método de solicitud de documentos).



Adobe Systems Incorporated • 345 Park Avenue, San Jose, CA 951150-2704 USA • www.adobe.com

Adobe, the Adobe logo, Acrobat, Acrobat Exchange, Adobe Dimensions, Adobe Font Folio, Adobe PhotoDeluxe, Adobe Premiere, Adobe Type Manager, After Effects, ATM, CustomerFirst, Distiller, FrameMaker, FrameViewer, GoLive, Illustrator, ImageReady, ImageStyler, InDesign, PageMaker, PageMill, Photoshop, and Streamline are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. Macintosh is a trademark of Apple Computer, Inc., registered in the United States and other countries. Windows is either a registered trademark or a trademark of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. UNIX is a registered trademark of The Open Group. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2000 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Printed in the USA. 90029470 12/00

