

Suporte ao Cliente

Sites da Matrox na Web e FTP

A Matrox está na Internet com um endereço na World Wide Web (WWW) e File Transfer Protocol (FTP). Nosso site na Web oferece literatura sobre produto, divulgações à imprensa, material técnico, uma lista de escritórios de vendas, informações sobre exposições e outros materiais relevantes. Nosso site FTP contém os drivers atuais para os produtos Matrox. Além do nosso BBS, pode-se transferir drivers usando o endereço FTP na Internet. Nosso servidor FTP pode ser acessado de forma independente ou através do site da Matrox na Web.

Nosso endereço da Matrox Graphics Inc. é:

WWW: <http://www.matrox.com/mga>

FTP: [ftp.matrox.com/pub/mga/](ftp://ftp.matrox.com/pub/mga/)

Envie perguntas ou comentários sobre o site para:

e-mail: webmaster@matrox.com

Se surgir algum problema

Se surgir algum problema, recomendamos que siga os procedimentos abaixo para obter os resultados mais rápidos.

- 1 Contacte o revendedor** - geralmente este é o método mais rápido e mais efetivo de obter assistência técnica. O revendedor é local e pode estar familiarizado com todo o seu sistema. No caso de serviço de assistência de hardware sob garantia, o produto deve ser devolvido ao revendedor, que o encaminhará à Matrox.
- 2 CompuServe®** - se tiver um modem ou uma conta na CompuServe, pode obter assistência técnica e atualizações de drivers diretamente da Matrox, digitando *GO MATROX* na linha de comando "!".
- 3 BBS da Matrox** - Pode-se transferir atualizações de driver (que podem eliminar um determinado bug), utilitários e outras informações do nosso Serviço de Quadro Eletrônico (BBS) de 24 horas. O número do telefone é **514-685-6008**. Os parâmetros de comunicação são 8 data bits, 1 stop bit e no parity. Você será solicitado a digitar seu nome, sobrenome e senha. Se não tiver uma conta, ela será criada ao digitar o nome pela primeira vez. [Veja também os sites da "Matrox na Web e FTP"](#).
- 4 MATFAX instant fax** - ligue para o serviço de fax direto da Matrox pelo número

514-685-0174. Usando um telefone digital, você pode receber fax automaticamente 24 horas por dia. Os documentos disponíveis incluem os problemas mais comuns de instalação, drivers disponíveis e atualizações e folhas de dados sobre produtos.

5 A Assistência Técnica da Direct Matrox - se você ainda não conseguir resolver um problema, pode obter ajuda direta de quatro formas:

- ☞ Ligue para o Suporte Técnico pelo número **514-685-0270** (Canada). Somente para os residentes de Quebec, ligar para **514-822-6330**.
- ☞ Envie um fax para **514-822-6363**, At: Assistência Técnica Gráfica.
- ☞ Envie e-mail para **graphics.techsupport@matrox.com**.
- ☞ Escreva para o Suporte Gráfico ao Cliente localizado em nossa sede. O endereço é: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canadá, H9P 2T4.**

Informações necessárias

Forneça uma descrição completa do problema e inclua:

- Número de série da placa Matrox, número do modelo, número da revisão, número de BIOS, tipo e versão do driver e endereço de memória no qual a placa Matrox está instalada.
- Marca do computador, número de versão, data e fabricante do BIOS do sistema, tipo de barramento, modelo, velocidade do processador e total de memória. Para informações sobre o sistema no Windows 95/98 e Windows NT 4.0, clique com o botão direito do mouse no ícone **Meu Computador** no segundo plano da área de trabalho. A seguir, clique no item de menu **Propriedades**.
- Marca e modelo do monitor.
- Sistema operacional (Windows 95/98 ou Windows NT) e versão -se estiver usando um gerenciador de memória, indicar a marca e a versão. Relacione também os programas residentes na memória que estão sendo utilizados.
- Se estiver usando uma rede, indique o nome e a versão.
- Nome e modelo de quaisquer outras placas e dispositivos instalados no seu sistema.
- Se estiver usando Windows 95/98, precisamos saber o conteúdo dos arquivos *autoexec.bat*, *config.sys*, *win.ini* e *system.ini*.

Problemas específicos com programas

Se um problema estiver relacionado com um programa específico, forneça as seguintes

informações:

- Configurações de vídeo (paleta de cores, resolução da área de exibição, etc.) utilizadas quando da ocorrência do problema.
- Nome e versão do programa. Nome de quaisquer pacotes de software adicionais que estiver usando.
- Se o problema for um General Protection Fault (GPF) no Windows 95/98, anote o arquivo e o endereço do segmento que causou o problema.
- Forneça os detalhes dos passos que levaram ao problema para que possamos recriá-lo e estudá-lo.