

# Suporte ao cliente

## Endereço na Web e FTP da Matrox

A Matrox encontra-se na Internet com um endereço na World Wide Web (WWW) e um site para o Protocolo de Transferência de Ficheiros (FTP). O nosso site na Web possui documentação sobre produtos, comunicados à imprensa, material técnico, uma lista de escritórios de venda, informação sobre feiras e outro material relevante. O nosso site FTP possui controladores actuais para os produtos Matrox. Poderá descarregar controladores recorrendo ao site FTP, como acréscimo aos serviços da nossa BBS. Poderá ter acesso independente ao nosso servidor FTP ou através do site Matrox na Web.

O nosso endereço para a Matrox Graphics Inc., é o seguinte:

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

FTP: <ftp.matrox.com/pub/mga/>

Envie as suas perguntas ou comentários relativos a este site para o seguinte endereço de correio electrónico:

e-mail: [webmaster@matrox.com](mailto:webmaster@matrox.com)

## Caso surja algum problema

Caso surja algum problema, recomendamos que siga os passos que a seguir indicamos para que obtenha uma resposta adequada às suas questões e problemas.

- 1 Contacte o seu distribuidor** - Este é geralmente o método mais rápido e efectivo de assistência técnica. O seu distribuidor é um representante local e poderá estar familiarizado com o seu sistema completo. Em caso de assistência de garantia de hardware, o produto deverá ser devolvido ao distribuidor, que por sua vez o devolverá à Matrox.
- 2 CompuServe®** - Caso possua um modem e tenha uma conta activa junto da CompuServe, poderá obter assistência técnica e actualizações dos controladores directamente a partir da Matrox, ao digitar *GO MATROX* no aviso "I".
- 3 BBS da Matrox** - Poderá também descarregar actualizações de controladores (que poderão eliminar anteriores defeitos), utilitários e outra informação a partir do Serviço de Boletim Informativo (BBS) de atendimento permanente. O número de telefone é o seguinte **514-685-6008**. Os parâmetros de comunicação são 8 bits de dados, 1 bit de

paragem e nenhuma paridade. Poderá ser-lhe pedido que digite o seu primeiro e último nome, e que estabeleça uma senha de acesso. Se não possuir uma conta, esta será criada na altura em que introduzir o seu nome pela primeira vez. [Ver também "Endereço na Web e FTP da Matrox"](#).

- 4 **Serviço de fax instantâneo MATFAX** - Ligue para o serviço de fax da Matrox, através do seguinte número: **514-685-0174**. Poderá requisitar via telefone o envio automático de faxes 24 horas por dia. Os documentos disponíveis incluem problemas comuns de instalação, controladores e actualizações e folhas de informação sobre os produtos.
- 5 **Serviço de Assistência Técnica Directa da Matrox** - Como último recurso, poderá obter ajuda do serviço de assistência técnica directa de quatro maneiras:
  - ☞ Ligue para o Suporte Técnico através do número de telefone: **514-685-0270** (Canada). Para os residentes do Quebecue apenas: **514-822-6330**.
  - ☞ Envie os seus Faxes para o número **514-822-6363**, Att.: Graphics Technical Assistance/Assistência Técnica Gráfica.
  - ☞ Envie o seu correio electrónico para **graphics.techsupport@matrox.com**.
  - ☞ Envie a correspondência para Graphics Customer Support junto da nossa sede. O endereço postal é o seguinte: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4**.

### Informação de que necessitamos

Envie-nos uma descrição completa do problema, incluindo a seguinte informação:

- Número de série da placa Matrox, número do modelo, número da revisão, número BIOS, versão e tipo de controlador e endereço de memória no qual a placa Matrox se encontra instalada.
- Nome da marca do computador, fabricante do BIOS do sistema, bem como o número e a data da versão, o tipo de bus, a velocidade de processamento e a quantidade de memória. Para informação sobre o sistema, no Windows 95/98 e Windows NT 4.0, prima o botão direito do rato no ícone **Meu Computador** no plano de fundo da área de ambiente de trabalho, depois prima o item de menu **Propriedades**.
- Nome do modelo e marca do ecrã.
- Sistema operativo (Windows 95/98 ou Windows NT) e versão - se estiver a usar um gestor de memória, inclua a respectiva marca e versão. Liste igualmente quaisquer programas residentes em memória que estiver a usar.
- Se estiver a trabalhar em rede, inclua o seu nome e versão.

- Indique também a marca e modelo de quaisquer outras placas e dispositivos instalados no seu sistema.
- Se estiver a usar o Windows 95/98, poderemos também necessitar de saber o conteúdo dos seguintes ficheiros: *autoexec.bat*, *config.sys*, *win.ini* e *system.ini*.

### **Problemas específicos de programa**

Se surgir um problema com um programa específico, envie-nos a seguinte informação:

- Configurações de apresentação (paleta de cores, resolução da área de apresentação, e assim por diante) que estiverem a ser usadas quando o problema ocorre.
- Nome e versão do programa. Indique quaisquer pacotes adicionais que estiver a usar.
- Se o problema for do tipo Falha de Protecção Geral (General Protection Fault) no Windows 95/98, tome nota do nome do ficheiro e do respectivo endereço de segmento responsável pelo problema.
- Passos detalhados sobre a falha, para que possamos reproduzi-los.