

# Supports aux clients

## Les sites Web et FTP de Matrox

Matrox a un site Web (WWW) et FTP (protocole de transfert de fichier) sur Internet. Notre site Web propose des informations sur les produits, des revues de presse, des documents techniques, une liste des agences commerciales, des informations sur les salons professionnels, et d'autres types de document appropriés. Notre site FTP dispose des plus récents pilotes pour les produits Matrox. Vous pouvez télécharger les pilotes en utilisant le site internet FTP, en plus de notre BBS (bulletin électronique). Vous pouvez accéder à notre serveur FTP indépendamment, ou à partir du site Web de Matrox.

Voici l'adresse de Matrox Graphics Inc.:

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

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

Envoyez vos questions ou vos commentaires concernant le site à:

courrier électronique : [webmaster@matrox.com](mailto:webmaster@matrox.com)

## Si vous rencontrez des difficultés

Si vous rencontrez des difficultés, nous vous recommandons de procéder comme suit pour des résultats rapides.

- 1 Contactez votre revendeur** - C'est généralement le moyen le plus rapide et le plus efficace d'obtenir une assistance technique. Votre revendeur est local et peut être familier avec votre système. En cas d'assistance dans le cadre d'une garantie du matériel, le produit doit être retourné au revendeur, qui le renverra lui-même à Matrox.
- 2 CompuServe®** - Si vous disposez d'un modem et d'un compte chez CompuServe, vous pouvez obtenir une assistance technique et la mise à jour des pilotes directement par Matrox en tapant *GO MATROX* lors de l'invite "!".
- 3 Matrox BBS** - Vous pouvez télécharger la mise à jour des pilotes (ce qui peut supprimer un problème particulier), des utilitaires, et d'autres informations à partir de nos panneaux d'affichage électronique (BBS), 24 heures sur 24. Composez le **514-685-6008**. Configurer votre modem à 8 bits de données, 1 bit d'arrêt, et aucune parité. Vous serez invité à entrer votre nom complet ainsi qu'un mot de passe. Si vous n'avez pas de compte, il sera créé lorsque vous entrerez votre nom pour la première fois. [Voir aussi "Les sites Web et FTP de Matrox"](#).

- 4 **Télécopie instantané MATFAX** - Appelez notre service de télécopie Matrox au **514-685-0174**. En utilisant un téléphone à touche, vous pouvez recevoir des télécopies automatiquement, 24 heures sur 24. Les documents qui sont à votre disposition incluent les problèmes courants d'installation, les pilotes disponibles et leurs mises à jour, ainsi que les fiches techniques des produits.
- 5 **Assistance technique directe de Matrox** - Si malgré tout le problème persiste, vous pouvez obtenir une assistance technique directe de quatre façons différentes :
  - ☞ Appelez le service d'assistance technique au **514-685-0270 (Canada)**. Pour les résidents du Québec uniquement, appelez le **514-822-6330**. En France, appelez le **01.45.60.62.75**, du lundi au samedi de 9H à 12H et de 14H à 18H.
  - ☞ Envoyez une télécopie au **514-822-6363**, à l'att. de : Graphics Technical Assistance. En France, envoyez une télécopie au **01.45.60.62.05**.
  - ☞ Envoyez un message par courrier électronique à **graphics.techsupport@matrox.com**.  
En France: **matrox.france@matrox.com**.
  - ☞ Ecrivez une lettre à Graphics Customer Support à l'adresse du siège social: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4** où à **Matrox France, 2, rue de la Couture, SILIC 225.94528 Rungis Cedex**.

### Les informations dont nous avons besoin

Veillez nous fournir une description du problème aussi détaillée que possible, ainsi que:

- Le numéro de série de la carte Matrox, le numéro du modèle, le numéro de révision, le numéro du BIOS, le type de pilote et sa version, et l'adresse mémoire à laquelle la carte Matrox est installée.
- La marque de l'ordinateur, le constructeur du BIOS avec le numéro de version et la date, le type de bus, le modèle, la vitesse du processeur et la quantité de mémoire. Pour les informations de système sous Windows 95/98 et Windows NT 4.0, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône **Poste de travail** sur le bureau, puis cliquez sur l'élément de menu **Propriétés**.
- La marque et le modèle du moniteur.
- Le système d'exploitation (Windows 95/98 ou Windows NT) et sa version. Si vous utilisez un gestionnaire de mémoire, sa marque et sa version. Indiquez aussi les programmes actifs résidants en mémoire.
- Si vous utilisez un réseau, sa marque et sa version.
- La marque et le modèle de toutes les cartes et périphériques installées sur votre

ordinateur.

- Si vous utilisez Windows 95/98, nous aurons peut-être besoin de connaître le contenu de vos fichiers *autoexec.bat*, *config.sys*, *win.ini* et *system.ini*.

### **Problèmes spécifiques aux programmes**

Si un problème a lieu avec un programme particulier, veuillez nous fournir les informations suivantes :

- Configuration de l'affichage (palette de couleur, résolution de l'affichage, etc.) au moment du problème.
- Nom et version du programme. Précisez les applications supplémentaires que vous utilisez.
- Si le problème est une erreur GPF (General Protection Fault) sous Windows 95/98, prenez note de l'adresse du fichier et du segment qui ont causé le problème.
- Étapes détaillées supposées d'entraîner le problème, pour que nous puissions le reproduire.