

# Asistencia al cliente

## Sitios Web y FTP de Matrox

Matrox está en Internet con un sitio World Wide Web (WWW) y File Transfer Protocol (FTP). Nuestro sitio Web tiene folletos sobre productos, comunicados de prensa, materiales técnicos, una lista de las oficinas de ventas, información sobre muestras comerciales y otro material importante. Nuestro sitio FTP contiene controladores actuales para productos de Matrox. Puede descargarlos utilizando el sitio Internet FTP, además de nuestro servicio de boletín electrónico (BBS). Puede acceder a nuestro servidor FTP en forma independiente, o desde el sitio Web de Matrox.

Nuestra dirección para Matrox Graphics Inc. es:

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

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

Envíe preguntas o comentarios con respecto al sitio a:

Correo electrónico:    [webmaster@matrox.com](mailto:webmaster@matrox.com)

## Si tiene un problema

Si tiene un problema recomendamos que siga el procedimiento de más abajo para obtener resultados más rápidos.

- 1 Llame a su distribuidor** - Normalmente este es el método más rápido y eficaz para obtener asistencia técnica. Su distribuidor está en su localidad y puede estar familiarizado con todo su sistema. En el caso de asistencia para el hardware bajo la garantía, el producto debe retornarse al distribuidor, quien lo remitirá nuevamente a Matrox.
- 2 CompuServe®** - Si tiene un módem y una cuenta en CompuServe, puede obtener ayuda técnica y actualizaciones de controladores directamente de Matrox escribiendo *GO MATROX* en el símbolo "!".
- 3 Boletín electrónico (BBS) de Matrox**- Puede descargar actualizaciones de controladores (que pueden eliminar un error en particular), utilidades, y otra información de nuestro servicio de boletín electrónico (BBS) que funciona las 24 horas del día. El número de teléfono es **514-685-6008**. Los parámetros de comunicación son 8 bits de datos, 1 bit de parada, y sin paridad. Se le pedirá que ingrese su nombre y el apellido y una contraseña. Si no tiene una cuenta, se la crea mientras ingresa por primera vez su nombre. **Consulte así mismo "Sitios Web y FTP de Matrox"**.

- 4 **Fax instantáneo MATFAX** - Llame a nuestro servicio de fax al **514-685-0174**. Utilizando un teléfono de discado por tonos, puede hacer que se le envíen faxes a usted automáticamente las 24 horas del día. Los documentos disponibles incluyen problemas comunes de instalación, controladores disponibles y actualizaciones, y hojas de datos de productos.
- 5 **Asistencia técnica directa de Matrox** - Si aún no puede solucionar un problema, puede obtener ayuda técnica directa de cuatro maneras:
  - ☞ Llame a Asistencia Técnica al **514-685-0270** (Canada). Los residentes en Quebec solamente, llamen al **514-822-6330**.
  - ☞ Envíe un FAX al **514-822-6363**, Atención: Graphics Technical Assistance.
  - ☞ Envíe correo electrónico a **graphics.techsupport@matrox.com**.
  - ☞ Escriba una carta a Graphics Customer Support en las Oficinas Centrales de la Corporación. La dirección es: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4**.

## Información que necesitamos

Por favor proporcione una descripción completa del problema, e incluya:

- Número de serie de la tarjeta Matrox, número de modelo, número de revisión, número del BIOS, tipo y versión del controlador y dirección de la memoria en la cual se instala la tarjeta Matrox.
- Marca de la computadora, fabricante del BIOS del sistema y número de versión o fecha, tipo de bus, modelo, velocidad del procesador y cantidad de memoria. Para obtener información sobre el sistema en Windows 95/98 y Windows NT 4.0, haga clic utilizando el botón derecho del ratón en el icono **Mi PC** en el segundo plano del escritorio, luego haga clic en el elemento de menú **Propiedades**.
- Marca y nombre del modelo del monitor.
- Sistema operativo (Windows 95/98 o Windows NT) y versión - si está utilizando un administrador de memoria, su marca y versión. Así mismo, liste cualquier programa residente en la memoria que tenga en uso.
- Si está utilizando una red, su marca y versión.
- Marca y modelo de cualquier otra tarjeta y dispositivos instalados en el sistema.
- Si está utilizando Windows 95/98, es posible que debamos conocer el contenido de sus archivos *autoexec.bat*, *config.sys*, *win.ini* y *system.ini*.

## Problemas específicos de un programa

Si aparece un problema con un programa específico, por favor proporciónenos la

siguiente información:

- Configuración de la pantalla (paleta de colores, resolución del área de pantalla, etc.) aplicada cuando se produjo el problema.
- Nombre y versión del programa. Nombre de cualquier paquete agregado que haya estado utilizando.
- Si el problema es una Falla de Protección General (General Protection Fault, GPF) en Windows 95/98, anote el archivo y la dirección del segmento que causó el problema.
- Pasos detallados que sepa que causan el error, para que lo podamos reproducir.