

# The Learning Company S.A.V.

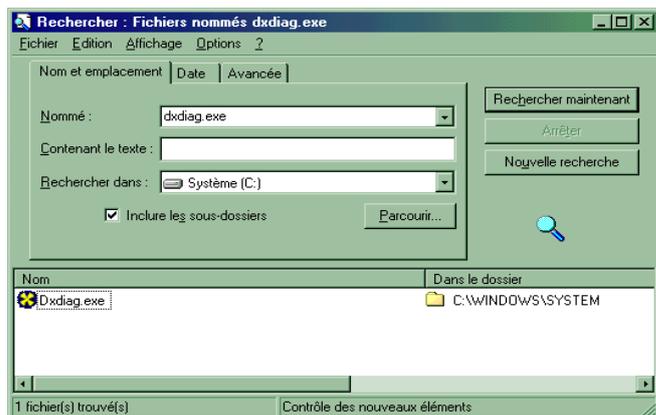
122, avenue du Général Leclerc  
92514 Boulogne Billancourt Cedex

☎ 01 55 38 48 58 du Lundi au Vendredi, de 9h à 18h.

Fax : 01.55.38.49.99

Consultez notre site internet : [www.tlc-eduoft.fr](http://www.tlc-eduoft.fr)

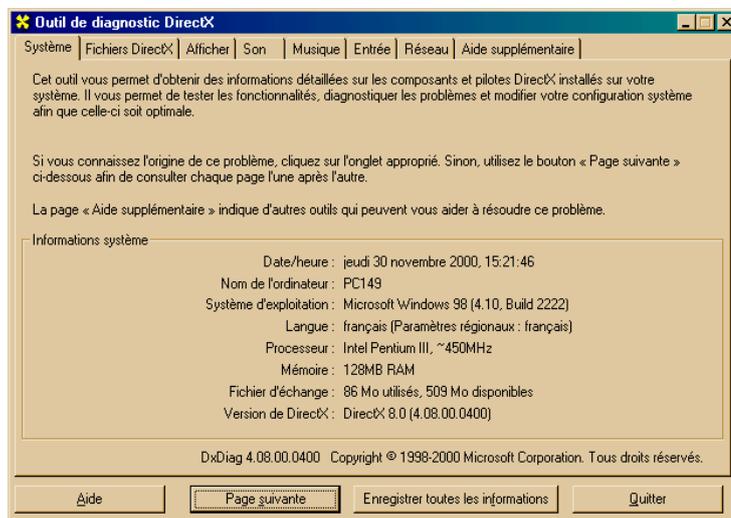
Madame, Monsieur,



Afin de pouvoir trouver une solution technique au problème que vous avez rencontré avec notre logiciel, il nous est nécessaire d'avoir des informations précises, tant sur la nature du problème rencontré, que sur votre matériel. **A cet effet, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner le formulaire ci-joint dûment rempli.**

Pour pouvoir vous aider à remplir ce formulaire, il existe un utilitaire qui est, en général, déjà présent sur votre ordinateur : **DxDiag**.

Pour accéder à **DxDiag**, vous pouvez



procéder de deux façons :

- soit vous allez dans **démarrer, exécuter**, et vous tapez « **dxdiag** », puis vous cliquez sur OK,
- soit, **si cela ne fonctionne pas**, allez dans **démarrer, rechercher, fichiers ou dossiers**, et tapez “ **dxdiag.exe** ” dans la ligne “ nommé ”. Puis vérifiez que la ligne “ **rechercher dans** ” indique bien le disque dur “ c : ”, et que la case “ **inclure les sous-dossiers** ” est cochée. Puis cliquez sur le bouton “ **rechercher maintenant** ”, et double cliquez sur le “ **dxdiag.exe** ” qui est apparu dans la fenêtre de résultat de la recherche.

➔ Pour remplir le formulaire que vous trouverez ci-joint, vous pourrez vous servir des informations mentionnées dans la fenêtre « **Outil de diagnostic DirectX** », en cliquant notamment sur les onglets **Système**, **Afficher**, et **Son**.

Si vous ne pouvez pas lancer « **DxDiag** », vous pouvez vous aider de la documentation technique fournie avec votre matériel pour renseigner le formulaire. Vous trouverez également des informations sur votre ordinateur sur la facture détaillée fournie par votre revendeur.

Si vous possédez un ordinateur **Apple Macintosh®**, vous trouverez des informations en allant sur le **menu pomme**, puis sur « *A propos de votre ordinateur...* ». ou sur « *Informations système apple* ».

**Bien entendu, n'omettez pas de nous donner le maximum de précisions sur la nature du problème rencontré (à quel moment, que se passe-t-il, quel message d'erreur, etc...), ainsi que sur le nom et la version du logiciel utilisé. Indiquez nous également votre adresse, un numéro de téléphone et/ou de fax, ainsi que votre adresse email.**

Le service après-vente.

# The Learning Company

S.A.V.

122, avenue du Général Leclerc  
92514 Boulogne Billancourt Cedex

☎ 01 55 38 48 58 du Lundi au Vendredi, de 9h à 18h.

Fax : 01.55.38.49.99

Consultez notre site internet : [www.tlc-edusoft.fr](http://www.tlc-edusoft.fr)

Nom : .....

Adresse : .....

Tél (heures de bureau) et/ou fax : ..... Adresse e-

mail : .....

**Tout document incomplet (notamment pour la nature du problème rencontré), ou illisible, sera retourné en l'état.**

Nom du logiciel utilisé : ..... Version : .....

Problème rencontré : .....

A quel moment : .....

Message d'erreur : .....

**Système :** PC  → Version de Windows® : 95  95a  95b  95c  98  98-SE  Millenium  NT  ou 2000

Macintosh  → Version de Mac OS : ..... Utilisez-vous un émulateur PC (Virtual PC® ou autre)? Oui  Non

## Ordinateur :

Marque : ..... Modèle : .....

## Processeur :

Type exact : ..... Vitesse ..... Mhz. Marque : Intel  AMD  Cyrix  Autre  : ...

Mémoire (Ram) Totale : 16 Mo  32 Mo  64 Mo  128 Mo  Autre  : ..... Mo

Conventionnelle Disponible : ..... Ko ( Fenêtre Dos : tapez « mem »)

Etendue Disponible : ..... Ko

## Taille Disque Dur :

Espace disque total : ..... Mo

Espace disque disponible (sur la partition où vous souhaitez installer le logiciel) : ..... Mo

**Périphérique d'affichage :** Carte vidéo (marque, modèle) : ..... Quantité de mémoire vidéo :  
..... Mo Date/version du pilote vidéo : ..... Version de Microsoft Direct X installée : 5  6  6.1  7  7.0a  8   
autre  : ...

Nombre de couleurs utilisées pour l'affichage : 16  256  65536(16 bits)  16,7M (24 ou 32 bits)

Résolution de l'écran utilisée : 640\*480  800\*600  1024\*768  1280\*1024

**Lecteur(s) CD-ROM :** indiquez (pour chaque lecteur de cd) la marque, la vitesse (8x, 24x, 32x, etc...), le type de lecteur, ainsi que sa lettre ( d, e, f, g, etc...) :

1<sup>er</sup> lecteur : marque : ..... vitesse : ...X type : cd-rom  graveur  lecteur dvd  lettre : .....

2<sup>ème</sup> lecteur : marque : ..... vitesse : ...X type : cd-rom  graveur  lecteur dvd  lettre : .....

**Carte Son :** (Marque, modèle et NB Bits): ..... Date et Version du pilote : .....

Modem : NON  Interne  Externe  Marque : .....

Scanner : NON  OUI  (Driver Twain installé Oui  Non )

Carte Tuner TV : NON  OUI  .....

Périphérique Radio : NON  OUI  .....

Carte d'acquisition vidéo : NON  OUI  .....

Périphériques SCSI : OUI  NON  Autres périphériques  .....

Imprimante utilisée (Marque et Modèle) : .....

Pilote / driver Utilisé : Pilote de Windows  ou Pilote du Fabricant

## Logiciels résidents installés :

(Depuis le bureau de Windows 95/98/ME, appuyez sur CTRL+ALT+SUPPR et notez toutes les lignes) :

.....

.....

Eventuellement, si nous vous avons déjà envoyé des manipulations ou procédures à suivre, nous vous remercions par avance de bien vouloir nous rappeler, brièvement, quelles sont ces manipulations.