

Mindscape

S.A.V.

122, avenue du Général Leclerc
92514 Boulogne Billancourt Cedex

Formulaire de renseignements à nous retourner en cas de difficulté

Afin de pouvoir trouver une solution technique au problème que vous avez rencontré avec notre logiciel, il nous est nécessaire d'avoir des informations détaillées, 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. Cependant, ne nous retournez pas dans l'immédiat votre cd-rom : dans la majorité des cas de simples solutions techniques peuvent suffire à résoudre le problème rencontré, et l'envoi du cd peut s'avérer inutile.

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

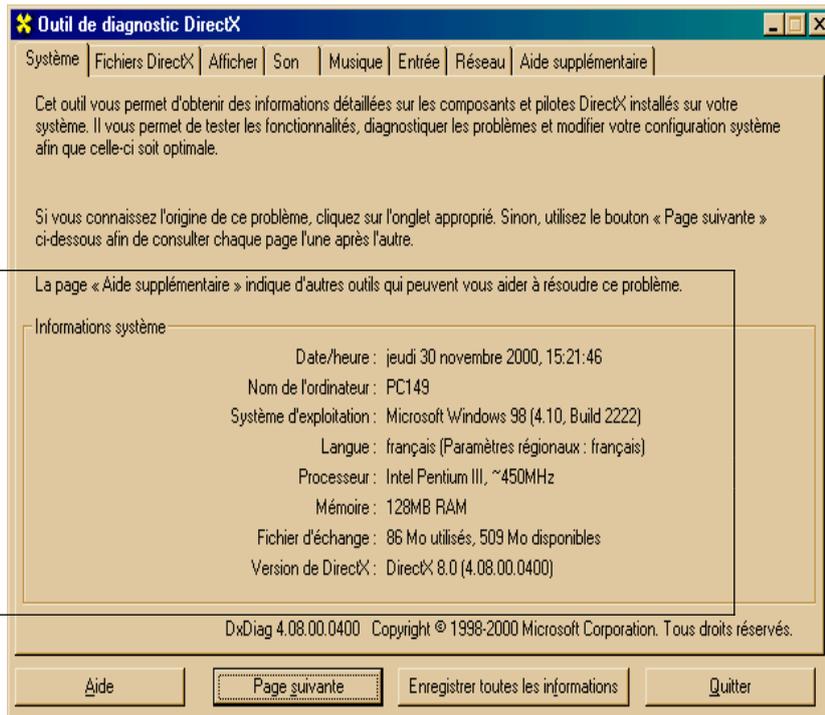
Pour accéder à **DxDiag**, vous pouvez procéder de deux façons :

- 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**. Vous pouvez aussi si vous le souhaitez cliquer sur le bouton « enregistrer les informations » et nous envoyer ou imprimer le fichier « dxdiag.txt ».

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 e-mail.

☎ 01 55 38 48 58 du Lundi au Vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 18h.
Email : supportfr@mindscape.com ou Fax : 01 55 38 49 99

Nous vous invitons à consulter notre site internet www.mindscape.com (rubrique *support technique*), où vous trouverez la liste des questions les plus fréquemment posées sur l'installation ou l'exécution de nos logiciels.

Mindscape

S.A.V.

122, avenue du Général Leclerc
92514 Boulogne Billancourt Cedex

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 98 ou 98se Millenium (ME) XP édition familiale
NT ou 2000 pro XP édition professionnelle

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 vive (Ram) Totale : 16 Mo 32 Mo 64 Mo 128 Mo 256 Mo Autre : Mo

Taille Disque Dur :

Espace disque total : Mo

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

Carte Vidéo : marque/modèle + quantité de mémoire vidéo : Bus AGP ou PCI

Version de Microsoft DirectX installée : 7 8 8.1 autre : Pilote vidéo certifié pour DirectX ? Oui Non

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 Autre :

Carte Son : (Marque, modèle et NB Bits): Pilote son certifié pour DirectX ? Oui Non

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^{er} lecteur : marque : vitesse : ...X type : cd-rom graveur lecteur dvd lettre :

2^{ème} lecteur : marque : vitesse : ...X type : cd-rom graveur lecteur dvd lettre :

Imprimante utilisée (Marque et Modèle) :

Votre imprimante est connectée à l'ordinateur par un port parallèle ou par un port USB ?

Résolution utilisée par l'imprimante (en dpi) : 300*300 600*300 600*600 1200*1200 autre :

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

Autres périphériques présents (exemple : Carte Tuner TV, d'acquisition vidéo ou de décompression DVD vidéo, Périphériques SCSI, etc...) :

Modem : NON OUI Interne Externe Marque :

Scanner : NON OUI (Driver Twain installé Oui Non

Logiciels résidents installés :

(Depuis le bureau de Windows 95/98/ME, fermez toutes les fenêtres, appuyez simultanément sur les touches CTRL+ALT+SUPPR, une seule fois, 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.

☎ 01 55 38 48 58 du Lundi au Vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 18h.

Email : supportfr@mindscape.com ou Fax : 01 55 38 49 99

Nous vous invitons à consulter notre site internet www.mindscape.com (rubrique **support technique**),
où vous trouverez la liste des questions les plus fréquemment posées sur l'installation ou l'exécution de nos logiciels.