

# Solutions de service et de support de Symantec

Symantec a pour vocation de fournir un excellent service dans le monde entier. Nous avons pour but de vous fournir une assistance professionnelle dans l'utilisation de nos logiciels et de nos services, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez.

Consultez les sections ci-dessous pour en savoir plus sur les solutions de support technique et de service Clientèle.

## Enregistrement de votre produit Symantec

Pour enregistrer votre produit, remplissez le formulaire d'enregistrement en ligne de Symantec à [http://www.symantec.com/region/can/fr/custserv/cs\\_register.html](http://www.symantec.com/region/can/fr/custserv/cs_register.html). Vous pouvez aussi remplir la carte d'enregistrement fournie avec le produit (n'oubliez pas de l'affranchir). Vous pouvez également vous enregistrer par modem pendant la procédure d'installation, si le logiciel Symantec vous le permet.

Si votre adresse change, vous pouvez en aviser Symantec en remplissant le formulaire de changement d'adresse en ligne à [http://www.symantec.com/region/can/fr/custserv/cs\\_addchange.html](http://www.symantec.com/region/can/fr/custserv/cs_addchange.html). Vous pouvez également nous envoyer toutes les informations à l'adresse suivante :

Symantec Corporation  
Attention: Services Clientèles  
895 Don Mills Rd.  
500-2 Park Center  
Toronto, ON  
M3C 1W3

## Mises à jour des définitions de virus

Si vous ne possédez pas de modem pour vous procurer les fichiers de définitions de virus par Internet ou par le forum électronique de Symantec, vous pouvez demander à Symantec des mises à jour régulières par courrier. Ce service est payant. Pour passer commande, appelez le centre de service Clientèle Symantec aux numéros indiqués dans la section suivante.

## Service Clientèle

Le centre de service Clientèle de Symantec peut répondre à vos questions non techniques. Vous pouvez le contacter pour :

- obtenir des informations et des conseils non techniques sur un produit ;
- demander de la documentation produit ou un logiciel d'essai ;
- connaître les revendeurs et les consultants dans votre région ;
- remplacer des éléments manquants ou défectueux (disquettes, manuels, etc.) pour vos produits ;
- mettre à jour vos informations d'enregistrement de produits en cas de changement de nom ou d'adresse ;
- obtenir des informations sur les solutions de support technique de Symantec.

Vous pouvez contacter le centre de service Clientèle aux numéros suivants :

800 561-0820 ou 800 441-7234

Vous pouvez également visiter le service Clientèle en ligne à l'adresse

**<http://www.symantec.com/region/can/fr/custserv/cust1.html>**

Adresse pour la correspondance :

Symantec Canada  
Attention: Services Clientèles  
895, Don Mills Road  
500-2 Park Center  
Toronto, Ontario M3C 1W3  
Canada

## Support technique

Le département de support technique de Symantec propose différentes options adaptées à vos besoins pour vous aider à tirer le meilleur parti de votre logiciel Symantec.

Symantec fournit un support téléphonique, conçu pour les clients qui ont besoin d'aide pour démarrer avec leur nouveau logiciel. Ce support est fourni gratuitement à tous les utilisateurs enregistrés de logiciels Symantec. Symantec propose également des options de support étendues pour les clients ayant besoin d'une aide supplémentaire. Visitez le site Web de Symantec à l'adresse :

**[www.symantec.com/region/can/fr/index.html](http://www.symantec.com/region/can/fr/index.html)**

Pour obtenir plus de renseignements sur vos options de support technique, veuillez contacter le centre du Service Clientèle aux numéros suivants :

800 561-0820 ou 800 441-7234

Des informations techniques sont également disponibles par l'intermédiaire de plusieurs services en ligne 24 heures sur 24. Tous les clients enregistrés de Symantec ont droit à un accès illimité à ces informations.

## **World Wide Web et FTP**

Le site Internet de Symantec offre un accès illimité aux informations concernant l'entreprise et les produits. Vous pouvez y accéder au Forum Aux Questions (FAQ), une compilation des questions techniques les plus courantes concernant les produits Symantec, avec leurs réponses. Il y a des chances pour que votre question ait déjà été posée auparavant. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question, essayez nos autres options de support pour aboutir rapidement à une solution. Vous pouvez accéder au site Symantec sur le World Wide Web à l'adresse :

**<http://www.symantec.com/region/can/fr/techsupp/servsupp.html>**

Vous pouvez également utiliser FTP directement depuis ce site pour télécharger des notes techniques et des correctifs logiciels à l'adresse :

**[ftp.symantec.com](ftp://ftp.symantec.com)**

## **Système de télécopie à la demande**

Le système de télécopie à la demande (FOD, Fax on Demand) de Symantec peut être utilisé 24 heures sur 24 pour recevoir des informations produit générales et des notes techniques sur votre télécopieur.

En appelant le numéro +1 (541) 984 2490, vous pourrez obtenir des documents techniques et vous serez guidé à travers un menu que vous parcourrez à l'aide de votre clavier téléphonique. Les informations que vous aurez choisies vous seront envoyées automatiquement par télécopie.

Pour obtenir des informations produits générales, composez le (800) 554-4403 et suivez les directives.

## **Prise en charge des anciennes versions et des versions abandonnées**

Lorsqu'une nouvelle version de ce logiciel sera commercialisée, les utilisateurs enregistrés recevront des informations de mise à jour. La version précédente continuera de faire l'objet d'un support téléphonique pendant un temps limité après la commercialisation de la nouvelle version. Des informations techniques pourront toujours être disponibles sur le site Web de Symantec et le système automatisé d'informations par télécopie.

Lorsque Symantec annonce l'abandon de la commercialisation ou de la vente d'un produit, le support téléphonique est arrêté 60 jours plus tard. Les produits abandonnés ne sont plus supportés que par l'intermédiaire de notre système automatisé d'informations par télécopie ou de documentations déposées sur le site Web de Symantec.