

CHROMATEQ Technical Support Question List

For better support and assistance and receive a answer and a solution, we need for each new request all the following informations from the user.

The answers will determine if the product can be repaired on site or if it needs to be returned to France for repair or exchange.

General questions needed:

1. Date of purchase
2. Product reference
3. Interface SERIAL Number
4. Interface Firmware Version Number (if possible)
5. Software Version Number
6. Picture of the serial number and product
7. Operating System and version (Windows, Mac Os, Linux, etc...)
8. Detection messages display by the software when start
9. Screenshot of the Device detection when software start
10. Screenshot of the Windows Device Manager USB device list and device connected
11. Describe the LED and LED Display functioning when power the interface
12. Short video of the problem
13. A bref description of the manipulations done before the problem has appeared
14. Version 2 of the software is compatible with 2020 and latest interfaces only
15. if possible, Check the DMX output and compare.

Have you tried all these manipulations:

1. Restart and unplug your interface
2. Update the software to latest version and try again
3. Reinstall the software
4. Change the USB cable, the DMX cable, the Ethernet cable
5. Change the power supply unit
6. Update the interface firmware
7. Complete the interface firmware update
8. If possible, try another interface or DMX controller or computer or OS
9. For Stand Alone uses, try the show in internal memory or SD card
10. Change the SD card, reformat the SD card, save the show from the computer SD card slot
11. Write again the show in memory with all trigger and DMX informations
12. Try to quickly connect to the software within less than 4s and write a simple scene (1 step) in memory

DEVICE TOOL VERIFICATIONS

In the installation directory of the software, you can find the App named "DEVICETOOL".

Start it and try to open your interface with USB or Ethernet.

If the DEVICETOOL can open your interface, then it will give you a complete list of possible firmware failures.

The DEVICETOOL can also recover your interface is some datas are missing.

Just contact Chromateq and send us some screenshots of the DEVICETOOL report.

According to the report feedback, you may receive a configuration file that will flash your interface with the right data and recover it on site.

OLD HARDWARE (sold before 2020) ARE NOT COMPATIBLE WITH VERSION 2 OF THE PRO SOFTWARE

If all this information has been transmitted to Chromateq and all recommended manipulations have been done, and your device is still not working properly, then please fill out the following RMA form to return the defective product to us with the RMA form of page 2 only correctly completed.

Liste des questions de support technique CHROMATEQ

Pour une meilleure assistance et pour recevoir une réponse et une solution, nous avons besoin, pour chaque nouvelle demande, de toutes les informations suivantes de la part de l'utilisateur.

Les réponses déterminent si le produit peut être réparé sur place ou s'il doit être renvoyé en France pour réparation ou échange.

Questions générales nécessaires :

Date d'achat
Référence Produit
Numéro de série de l'interface
Numéro de version du firmware de l'interface (si possible)
Numéro de version du logiciel
Photo du numéro de série et du produit
Système d'exploitation et version (Windows, Mac Os, Linux, etc...)
Messages de détection affichés par le logiciel au démarrage
Capture d'écran de la détection de l'appareil au démarrage du logiciel
Capture d'écran de la liste des périphériques USB du Gestionnaire de périphériques Windows et du périphérique connecté
Décrire le fonctionnement de la LED et de l'écran LED lors de la mise sous tension de l'interface.
Courte vidéo du problème
Brève description des manipulations effectuées avant l'apparition du problème
La version 2 du logiciel n'est compatible qu'avec les interfaces 2020 et les plus récentes.
Si possible, vérifier la sortie DMX et comparer.

Redémarrez et débranchez votre interface
Mettez à jour le logiciel avec la dernière version et réessayez
Réinstallez le logiciel
Changer le câble USB, le câble DMX, le câble Ethernet.
Changer le bloc d'alimentation
Mettre à jour le firmware de l'interface
Terminer la mise à jour du firmware de l'interface
Si possible, essayez une autre interface, un autre contrôleur DMX, un autre ordinateur ou un autre système d'exploitation.
Pour les utilisations autonomes, essayez le spectacle dans la mémoire interne ou sur la carte SD.
Changer la carte SD, reformater la carte SD, sauvegarder le spectacle sur la carte SD de l'ordinateur.
Réécrire le spectacle en mémoire avec toutes les informations DMX et de déclenchement.
Essayer de se connecter rapidement au logiciel en moins de 4 secondes et écrire une scène simple (1 étape) en mémoire.

VERIFICATIONS DU DEVICE TOOL

Dans le répertoire d'installation du logiciel, vous trouverez l'application "DEVICETOOL".

Lancez-la et essayez d'ouvrir votre interface par USB ou Ethernet.

Si le DEVICETOOL peut ouvrir votre interface, il vous donnera une liste complète des défaillances possibles du firmware.

DEVICETOOL peut également récupérer votre interface si des données sont manquantes.

Il vous suffit de contacter Chromateq et de nous envoyer des captures d'écran du rapport DEVICETOOL.

En fonction des résultats du rapport, vous pouvez recevoir un fichier de configuration qui permettra de flasher votre interface avec les bonnes données et de la récupérer sur site.

LES ANCIENS HARDWARE (vendus avant 2020) NE SONT PAS COMPATIBLE AVEC LA VERSION 2 DU LOGICIEL PRO

Si toutes ces informations ont été transmises à Chromateq et que toutes les manipulations recommandées ont été effectuées, et que votre appareil ne fonctionne toujours pas correctement, veuillez remplir le formulaire RMA suivant pour nous renvoyer le produit défectueux avec le formulaire RMA de la page 2 uniquement, correctement complété.