

# Apoio

O que esperar dele. Como contactá-lo. Quem está por detrás disto.

- **O que esperar da equipa de suporte**

# O que esperar da equipa de suporte



**EMAIL**

support@ancestris.org

O suporte é a assistência técnica do Ancestris. Pode obter ajuda para a instalação e assuntos técnicos. Não é o ideal para questões de utilização, nas quais o fórum e a lista de discussão se destacam.

Para questões de uso geral do Ancestris, é provavelmente mais eficiente consultar o sítio web do Ancestris ou o **fórum**.

Por outro lado, se tem problemas com o programa ou dificuldades na instalação, pode escrever-nos para **support@ancestris.org**.

Alguém da equipa técnica do Ancestris lhe responderá. Como somos voluntários, nem sempre estamos disponíveis, por favor conte com alguma demora.

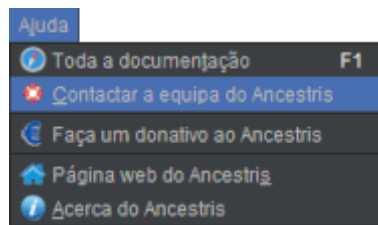
Para nos ser mais fácil ajudar, provavelmente precisaremos de uma descrição clara do seu problema, com um pequeno resumo das características do seu computador:

1. sistema operativo e versão;
2. versões Java disponíveis no computador;
3. versão do Ancestris utilizada;
4. imagens das mensagens de erro ou momento da utilização;
5. descrição do que fez e qual foi o problema.

---

Há uma forma fácil de enviar um pedido de ajuda, uma vez aberto o Ancestris:

- Menu Ajuda > **Contactar a equipa do Ancestris**



O benefício é o envio automático da sua mensagem, com todos os dados técnicos necessários já incluídos pelo próprio Ancestris.