Ordinateur portable détérioré au sav

Par **shurikn72**, le **29/03/2009** à **17:21**

Bonjour,

J'ai emmené mon ordinateur portable (hors garantie d'1 mois) au SAV. En arrivant la-bas, j'ai fait constaté à la personne qui as pris en charge mon portable que :

1. windows m'indiquait dans son gestionnaire de périphérique une erreur "code 43" au niveau de la carte graphique, mais que cela n'affectait en rien l'affichage, le son, les couleurs ou l'accès au système d'exploitation.
2. Le portable surchauffait excessivement.

Cette personne m'indique qu'il se peut que la carte graphique soit H.S et rempli donc une fiche de prise en charge SAV qu'il me fait signé, sur laquelle, ce dernier doit indiquer en cochant les symptômes rencontrés au moment de la prise en charge sav, c'est écrit noir sur blanc :

L'affichage fonctionne : Oui Non
Le son fonctionne : Oui Non
Windows s'installe correctement : Oui Non
Y a t-il présence de griffes, rayures, coup sur l'appareil : Oui Non
Les couleurs sont elles correctes : Oui Non
etc...
autres pannes (préciser):

Or ce dernier n'a rien barré ou coché, comme c'est l'usage normalement, mais as juste rempli le dernier intitulé en écrivant "carte graphique hs" en face de "autres pannes (préciser) :". Il me fait signer la fiche tel quelle et me remet l'original tout en gardant un double.

10 jours plus tard, je reçois le devis où il est indiqué que la "carte graphique est hs" et il me propose une réparation qui comprend le remplacement de la carte mère, la main d'œuvre et divers petits fournitures pour un total de 605 € (un portable acheté 800 € quand même). Réparation/devis que je refuse de payer.

Du coup le lendemain je reviens pour récupérer mon portable, et là je constate avec la personne à l'accueil, que le portable n'a plus aucun affichage (écran noir), que le son ne fonctionne plus, que les couleurs ne sont pas correctes et que windows est incapable de démarrer.

Ce dernier, fait venir un technicien, qui m'indique qu'il faut "réinstaller windows". Je lui dit que "comme je n'ai pas signé de bon de retour client, l'ordinateur est toujours en votre possession

et à votre charge. Moi quand je vous ai donner le portable, comme le prouve le bon de prise en charge sav, il n'est indiqué nulle part que le son ne fonctionne pas, que l'affichage ne fonctionne pas, que les couleurs ne sont pas correctes et que windows ne veut pas démarrer. Donc si vous pensez qu'il suffit de réinstaller windows pour que ces fonctions fonctionnent, c'est à vous de le faire pas à moi. Tant que je n'ai pas signé de bon de retour client, j'exige de récupérer un objet dans le même état qu'au moment ou je vous l'ai confié".

A ce moment là, la personne au sav, m'indique qu'ils vont voir et en parler au responsable.

Je reviens le lendemain et je leur demande s'ils ont une explication. Le technicien me répond que "la carte mère est hs. En effet, le fait d'allumer l'ordinateur avec la carte graphique hs a entrainé l'arrêt et le non fonctionnement de la carte mère, l'a mettant hors service, or si la carte mère est bloqué il est impossible de procéder la réinstallation et au démarrage de windows ainsi que toutes ces fonctions (son, affichage etc...)"

Or je lui dit que "
1. Déjà faudra prouver ce que vous me dites
2. il est indiqué sur la fiche de prise en charge sav et sur le devis que le problème est "carte graphique hs", je dois dans ce cas là récupérer au pire un portable avec une carte graphique hs, pas avec une carte mère hs.
3. Il n'est indiqué nulle-part sur la fiche de prise en charge sav que les fonctions affichage, son, couleur etc... ne marchaient pas au moment ou je vous ai confié l'appareil, j'exige donc de même que ces fonctions marchent une fois que vous me rendez l'appareil
Et que de toute façon selon l'article 1932 du code civil il est indiqué très clairement que..."

et là il me coupe en disant "ça suffit là, moi je suis pas juriste, juste technicien et en charge d'accueillir la clientèle du sav, j'ai pas à connaitre tout ça, vous avez qu'à aller au prud'homme. De plus, vous êtes de mauvaise foi monsieur, je vous ait dit pourquoi ça fonctionnait pas et on fera rien d'autre pour vous. Maintenant vous récupérez ou pas votre appareil ?"

La je lui répond évidemment "non" et lui dit que je veux signer un papier indiquant qu'il doivent garder l'appareil durant la procédure que je vais mettre en place pour obtenir "dommage et interêt" et ne surtout pas le "détruire au bout de 3 mois si le client ne l'as pas réclamé" comme cela est indiquer au dos de la feuille de prise en charge sav dans les conditions générales de ventes du sav.

Celui-ci m'indique qu'il ne me fera signer rien du tout et que de toute façon, il ne vont pas détruire ou revendre l'appareil passer ces 3 mois. Et qu'ils garderont l'appareil avec eux tant que je n'ai pas signé le bon de retour client. Il finit en me disant "je n'ai plus rien à vous dire, au-revoir".

D'après vous que puis-je espérez réellement ?

Par **Ishou**, le **04/04/2009** à **11:09**

Alors, vite fait, j'ai envie de dire que windows, c'est pas bien, c'est le mal, Linux c'est mieux

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

:twisted:

Image not found or type unknown et ensuite si j'ai compris, c'est la carte graphique HS qui a provoqué la chute de la carte mère.
A partir de là, à mon humble avis, c'est le technicien qui est dans son droit et vous dans votre tort.

On vous propose des réparations que vous refusez. Vous vous attendez quand même pas à recuperer le PC comme ça?

Le technicien, faut bien qu'il essaye d'allumer le PC pour savoir ce qui cloche. bon, l'écran est noir , ya plus de son et tout mais au moins, il sait et donc vous savez aussi, d'ou il vient le probleme.

A l'origine , c'est la carte graphique qui est défaillante (à tous les coups, je suis sure que le PC, c'est un Acer ou un Asus, ils ont toujours des problemes, ceux -là) . C'est donc normal qu'à partir de là, y a tout qui capote.
La carte graphique fait griller la carte mère et tout le systeme. Limite, c'est normal qu'on vous propose le remplacement de ladite carte-mère. Et vous pouvez quand même décemment pas vous attendre à retrouver votre PC à l'état de base

Par **Camille**, le **04/04/2009** à **13:36**

Bonjour,
Disons que, perso, je commencerais par tenter de contacter le directeur du SAV/directeur du magasin, soit par tél, soit par courrier en LR/AR, en expliquant (posément et calmement) les faits (et rien que les faits)(donc, sans s'attarder sur les déclarations des uns et des autres) pour lui demander son intervention et comment il compte régler le problème.

Par **shurikn72**, le **05/04/2009** à **01:12**

[quote="Ishou":3f3q3q3m]Alors, vite fait, j'ai envie de dire que windows, c'est pas bien, c'est le mal, Linux c'est mieux Image not found or type unknown

[/quote:3f3q3q3m] :twisted: :))

Le Dual Boot est mon ami Image not found or type unknown

[quote:3f3q3q3m]
On vous propose des réparations que vous refusez. Vous vous attendez quand même pas à recuperer le PC comme ça?
[/quote:3f3q3q3m]

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

Si. Windows démarrait, affichage nickel, lecture vidéo/son ok. Juste une icone jaune dans le gestionnaire de périphérique au niveau de la carte graphique.

[quote:3f3q3q3m]
Le technicien, faut bien qu'il essaye d'allumer le PC pour savoir ce qui cloche. bon, l'écran est noir , ya plus de son et tout mais au moins, il sait et donc vous savez aussi, d'ou il vient le probleme.
[/quote:3f3q3q3m]

Euh, je sais toujours pas, et eux non plus d'ailleuirs, ce qui as fait grillé ma carte graphique...

En plus ils auraient pu me prévenir quand j'ai déposé l'appareil qu'il y avait un gros risque qu'ils bousillent tout. Je leur aurai jamais passer mon bien.
[quote:3f3q3q3m]
La carte graphique fait griller la carte mère et tout le systeme. Limite, c'est normal qu'on vous propose le remplacement de ladite carte-mère. Et vous pouvez quand même décemment pas vous attendre à retrouver votre PC à l'état de base[/quote:3f3q3q3m]

Si. Peut être qu'un jour les carte graphiques externes pour portables deviendront compatibles avec n'importe qu'elle pc et j'aurais plus qu'à en acheter une pour redonner une seconde jeunesse à mon portable.

Là c'est foutu avec une carte mère foutu.

Par **Camille**, le **06/04/2009** à **11:59**

Bonjour,
Moi, perso, je ne vois pas trop bien comment une carte graphique HS peut entraîner la "destruction" de la carte-mère, sauf éventuellement...
[quote="shurikn72":3nhzvr1o]
2. Le portable surchauffait excessivement.
[/quote:3nhzvr1o]
C'est-à-dire ?

Encore moins, expliquer l'éventuelle désinstallation de Windows.
En revanche, carte graphique HS, ça peut expliquer le non démarrage de Windows.

La question n'est pas de savoir ce qui a fait griller votre carte graphique, manifestement pas en ordre de marche depuis le début, mais ce que cette panne a pu entraîner raisonnablement comme autre panne (si nouvelle panne il y a).

Votre SAV, ce sont des spécialistes du portable ou un SAV "généraliste" ?

Par **shurikn72**, le **06/04/2009** à **17:12**

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

C'est à dire que dès qu'on mettait sa main en dessous de l'ordinateur c'était très chaud.

Et c'est un sav généraliste.

Par **Camille**, le **06/04/2009** à **22:06**

Bonsoir,
[quote="shurikn72":3l8trdsa]
C'est à dire que dès qu'on mettait sa main en dessous de l'ordinateur c'était très chaud.
[/quote:3l8trdsa]
Oui, mais… qu'entendez-vous exactement par "très chaud" ?
En mettant la main dessus (ou plutôt dessous donc) ça faisait immédiatement une grosse cloque suivie d'une horrible brûlure violacée et nécrosée avec une petite fumée et une forte odeur de cochon grillé ou alors vous pouviez encore garder la main dessus (ou dessous) ?

Avant que le gestionnaire de périphérique n'affiche le code 43, aviez-vous déjà fait "le test de la main chaude/carbonisée" depuis que vous avez acheté votre portable ?
"Surchauffait excessivement" par rapport à quand ?

Vous êtes sous Vista ?

Juste avant, ou (très) peu de temps avant, que Windows n'affiche ce code d'erreur pour la première fois, aviez-vous installé quelque chose, nouveau logiciel, mise à jour de Windows, ou supprimé un logiciel, téléchargé et installé autre chose que de la [i:3l8trdsa]zik-à-donf[/i:3l8trdsa] ou des [i:3l8trdsa]photos porno[/i:3l8trdsa] (je plaisante… :wink: Image not found or type unknown) enfin bref, fait quelque chose d'un peu inhabituel ?

Actuellement, à votre souvenir, y a-t-il quand même un début de commencement de lancement (allumage des témoins, affichage d'un écran d'accueil fugitif d'initialisation (ce qu'on appelle le "boot") et qui s'arrêterait sur un écran noir et un petit curseur blanc-gris clignotant en haut à gauche de l'écran ou alors, vraiment rien de rien (je ne parle pas encore de la phase de lancement de Windows proprement dite avec affichage d'une image flatteuse avec un son façon "Star Wars") ?

[quote="shurikn72":3l8trdsa]
Et c'est un sav généraliste.
[/quote:3l8trdsa] :roll:

M'étonne pas trop… Image not found or type unknown

Par **shurikn72**, le **07/04/2009** à **16:24**

ça chauffait comme un radiateur à fond. Impossible de mettre la main plus de 5 secondes en-

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

dessous. Par contre, il n'y avait pas d'odeur de brulé ou de fumée.

Je ne sais plus à quand remonte la première fois où j'ai remarqué ça mais c'était au moins 6 mois après l'achat.

Je n'ai rien fait de particulier avant que le code 43 ne s'affiche. J'ai "juste" eu un écran bleu comme quoi "windows a du arrêter ce périphérique pour prévenir tout dommage etc..." un truc comme ça de mémoire.

Mais dès que j'ai redémarrer le pc, tout fonctionnait impec à part ce "code 43" dans le gestionnaire de périphérique de vista.

Et je l'ai donné comme ça au sav.

Quand je suis aller le récupérer, l'affichage du bios était dégradé (traits verticaux), et après black out total au moment de faire apparaitre la petite barre de chargement verte.

Par **Camille**, le **08/04/2009** à **11:05**

Bonjour,
[quote="shurikn72":25aniuo7]ça chauffait comme un radiateur à fond. Impossible de mettre la main plus de 5 secondes en-dessous. Par contre, il n'y avait pas d'odeur de brulé ou de fumée.

Je ne sais plus à quand remonte la première fois où j'ai remarqué ça mais c'était au moins 6 mois après l'achat.
[/quote:25aniuo7]
Donc, a priori, bien avant l'apparition du code 43.
Perso, pas réellement un "super-pro" du portable, mais quelque expérience quand même.
Contrairement à certaines croyances, un portable, ça chauffe beaucoup, au moins autant qu'un ordinateur de bureau, en fait. Les sources sont :
- le microprocesseur
- le disque dur
- l'alimentation
On peut même dire que, du fait de la compacité d'un portable, il chauffe plus qu'un ordi de bureau, compensé par le fait que la majeure partie de l'alimentation, celle qui chauffe le plus, est reportée à l'extérieur dans l'adaptateur. Mais, un microP, ça chauffe beaucoup. De même qu'un DD en rotation permanente.
Donc, j'aurais tendance à penser que ce que vous avez constaté serait parfaitement normal.
En tout cas, un problème de surchauffe ne serait pas mon hypothèse n°1.
D'autant que, une carte graphique n'a aucune raison de chauffer, un ou plusieurs ventilateurs sont là pour évacuer les calories, les microprocesseurs et les cartes-mères, surtout sur les portables, sont protégés par des capteurs de température censés mettre l'appareil en sécurité avant la cata. Les alimentations sont elles-mêmes protégées contre les court-circuits en sortie.
L'hypothèse selon laquelle un défaut de la carte graphique aurait entraîné la destruction de la CM est le genre d'hypothèse classique en électrotechnique, en électricité générale ou en électricité automobile (traditionnelle), mais beaucoup plus rare en matière de PC, dans lesquels on ne manipule pas des "signaux de puissance".
Donc, sous toutes les réserves d'usage, n'ayant pas l'appareil sous les yeux, j'aurais d'abord

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

tendance à penser que et votre carte graphique et votre carte-mère sont en parfait état.
(et que votre SAV - généraliste - est un peu "largué", bluffé par les symptômes spectaculaires et se raccrochant au domaine qu'ils connaissent mieux : le dépannage des machines à laver et des cafetières)(j'exagère peut-être pour CE SAV, mais j'ai vu pire...)

[quote="shurikn72":25aniuo7]
Je n'ai rien fait de particulier avant que le code 43 ne s'affiche. J'ai "juste" eu un écran bleu comme quoi "windows a du arrêter ce périphérique pour prévenir tout dommage etc..." un truc comme ça de mémoire.
[/quote:25aniuo7]
Seulement voilà. Une petite recherche sur mon Gogol préféré semble bien indiquer que ce code 43 correspond bien à un gestionnaire graphique inadapté (driver), c'est-à-dire un logiciel (et non pas un matériel) qui ne correspond pas (problème de compatibilité) au matériel installé, du moins celui que Vista a trouvé.
ET QUE, ce problème a l'air un peu chronique et récurrent avec Vista, justement.
Donc, vu qu'apparemment, "avant ça marchait et maintenant ça ne marche plus", on pourrait penser que, pour une raison inexpliquée mais ce sont des choses qui arrivent, Vista a désinstallé "à la hussarde" (au moment de "l'écran bleu") le logiciel correct ou a constaté que ce logiciel (stocké sur le disque dur) n'est plus lisible pour une raison X ou Y et, du coup, Vista ne le retrouve plus ou ne peut pas le charger en mémoire.
(ou alors, autre bug possible, Vista le trouve, le charge correctement, mais trouvant quelque chose d'anormal pendant ce chargement, affiche un message d'erreur quand même).

[quote="shurikn72":25aniuo7]
Quand je suis aller le récupérer, l'affichage du bios était dégradé (traits verticaux), et après black out total au moment de faire apparaitre la petite barre de chargement verte.[/quote:25aniuo7]
Il est bien possible que le SAV ait tenté une "manoeuvre hasardeuse" (mais a priori, au niveau logiciel seulement), ce qui fait que Vista ne se lance plus du tout. Peut-être même ont-ils tenté de modifier des paramètres dans le Bios. Donc du coup...

Traduction en clair : je ne dis pas que l'hypothèse de la surchauffe est à exclure totalement, que la "piste de la carte graphique HS" est à exclure totalement non plus, mais moi, je ne commencerais pas mes recherches par là.
Donc, moi, à votre place, je commencerais par faire examiner votre portable par un ([u:25aniuo7]vrai[/u:25aniuo7]) spécialiste du PC portable, en lui expliquant ce qui s'est passé, avant de conclure qu'il est bon pour la poubelle...

P.S. : dans un PC, même portable, un composant qui tombe en panne au bout de 12 mois, c'est assez rare. Soit il tombe en panne dès les premières semaines d'utilisation, soit il tient le choc plusieurs années.
Carte-mère HS, normalement aucun lancement, aucun affichage, a fortiori si l'alimentation ne reçoit pas le signal "Carte-mère OK" parce que, du coup, elle ne met pas en service certaines parties de l'alimentation nécessaires au fonctionnement complet de la carte-mère. Donc, ça ne ressemble pas trop à vos symptômes.
(plus exactement, il y a bien démarrage avec allumage des voyants, mais pas d'affichage écran et tout se coupe - extinction de l'appareil)

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés