



Instructions de premiers secours pour PC



Premières vérifications avant toute chose !

Problème de son :

- Vérifier que les haut-parleurs fonctionnent correctement en les branchant sur un MP3 ou tout autre dispositif.
- Essayer un casque au lieu des haut-parleurs pour essayer d'obtenir un son.
- S'assurer que les haut-parleurs sont branchés sur le port vert clair.
- Vérifier l'option volume de Windows.
- Vérifier le réglage du volume du programme utilisé pour recevoir le son.
- Sur un ordinateur portable, il peut y avoir un bouton de contrôle du volume placé sur la carcasse de l'appareil.
- Essayer d'écouter de la musique depuis des sources différentes, telles qu'un CD, DVD et depuis le disque dur.

Problème d'accès à Internet :

- L'ordinateur et le routeur (ou modem) sont-ils correctement reliés ? Chercher un petit icône dans le coin en bas à droite de l'écran (System Tray). Si l'icône est présent, contacter le Fournisseur de service Internet.
- Eteindre le router un instant puis le rallumer. Attendre une minute puis essayer de nouveau.
- Vérifier que les noms d'utilisateurs et les mots de passe sont les bons.
- Si le message d'erreur "Limité ou sans connexion" s'affiche, cliquer avec le bout droit de la souris sur l'icône de connexion puis sur l'option "Réparer".
- Avec une connexion par numérotation, déconnecter les téléphones ou fax éventuellement branchés.

Windows ne se charge pas :

- Essayer de démarrer l'ordinateur en mode sécurisé (appuyer en continu sur la touche F5 tout de suite après avoir allumé l'ordinateur. Dans le menu qui s'affiche, appuyer sur la touche F8 pour faire apparaître l'option Mode sécurisé).
- Noter les messages d'erreur reçus.
- Sauvegarder, si possible, les fichiers et dossiers importants avant de contacter le services technique.
- Garder à portée de main les CD et DVD fournis avec l'ordinateur.

Aucune image ne s'affiche sur l'écran / L'écran reste complètement noir :

- Redémarrer l'ordinateur.
- Essayer de démarrer l'ordinateur en mode sécurisé (appuyer en continu sur la touche F5 tout de suite après avoir allumé l'ordinateur).
- Débrancher le moniteur puis le rebrancher.
- Essayer de brancher un autre moniteur ou de brancher le moniteur sur un autre ordinateur.
- Avec un ordinateur portable, essayer de bouger l'écran vers l'avant et l'arrière.

Le lecteur de CD/DVD ne peut pas lire ni copier de CD :

- Essayer de lire ou de graver différentes marques de CD et DVD.
- Essayer de lire et de graver des CD et des DVD avec différents programmes.
- Vérifier que les CD ou DVD sont propres.
- Si le lecteur de CD ou de DVD ne s'ouvre pas, introduire un trombone dans le petit trou placé sur le devant du lecteur.

Autres manœuvres :

- Noter les messages d'erreur reçus. Ils pourront être utiles pour diagnostiquer le problème.
- Réaliser une restauration du système d'exploitation : Démarrer> Tous les programmes> Accessoires> System Tools> Restauration du Système
- Sur les sites Internet des fabricants, chercher des pilotes et firmware d'actualisation.
- Chercher des Patch ou des actualisations pour les programmes et les jeux.
- Scanner l'ordinateur pour détecter la présence éventuelle de virus et spywares.

Contacts : 0 825 017 000 du lundi au vendredi de 9h00 à 22h00 et le samedi de 9h00 à 18h00 (sauf jours fériés) (0,15€/min)

