

Fehlerbild:

Probleme mit dem internen Display

Folgende Informationen sind bei der Ticketeröffnung relevant und helfen bei einer zügigen Eingrenzung der Fehlerquelle:

- Flackert das Display?
- Hat das Display Streifen oder Pixelfehler?
- Ist kein Bild zu sehen?

Ggf. vom Hersteller benötigte Dateien / Informationen:

- Bilder des Displays inklusive Rahmen
- Video des Displays bei Flackern
- Video mit Ton, falls Gerät Piepstöne von sich gibt (Beep-Code)
- Ergebnis des MSInfo Programms als .nfo Datei
- Information: Ist das Fehlerbild auch an einem extern angeschlossenen Monitor sichtbar?
- Information: Ist das Fehlerbild auch sichtbar, wenn das BIOS-Menü gestartet ist?

Selbsthilfe/Diagnose:

- Führen Sie die UEFI oder Vantage Diagnose durch und senden uns ein Foto des Ergebnisses
- Sind Treiber, BIOS und Firmware mit dem „Vantage Tool“ auf den neuesten Stand gebracht worden?

1) Bitte führen Sie einen „Hard Reset“ durch:

(Notrücksetzung – kein Datenverlust)

- Das Netzteil und den externen Akku (falls entfernbar) trennen
- Mit einem spitzen Gegenstand wie Büroklammer den Knopf im Loch 20-30 Sekunden gedrückt halten
- Die Teile wieder anbauen
- Das Gerät starten
- Falls das nicht funktioniert oder das Gerät keine Notrücksetzöffnung hat, den Vorgang mit dem Einschaltknopf wiederholen. Bitte 30 Sekunden gedrückt halten.

Beispielbild:



Falls keine Öffnung auf der Unterseite des Notebooks vorhanden ist. Drücken Sie bitte den Powerknopf für ca. 30 Sek.