

Admins - Anomalie #1322

Faire réparer laptop mandragore

02/07/2013 10:16 - Frédéric Couchet

Statut:	Fermé	Début:	02/07/2013
Priorité:	Urgente	Echéance:	
Assigné à:	Aurélia Gilardi	% réalisé:	100%
Catégorie:	Task	Temps estimé:	0.00 heure
Version cible:	Juillet 2013	Temps passé:	0.12 heure
Difficulté:	2 Facile		

Description

Le laptop mandragore ne démarre plus, même les diodes ne s'allument pas lorsqu'on branche le secteur.

Ce laptop a été acheté en juillet 2012 chez pcw.fr (devenu clevo.fr) et est sous garantie 2 ans (on avait pris l'extension de garantie).

On a enlevé le disque dur pour le mettre dans le laptop valeriane de façon à ce qu'Ebticem puisse continuer à travailler.

Il faudrait faire envoyer le laptop au SAV de pcw.fr/clevo.fr (en se connectant dans notre espace client):

- <http://www.clevo.fr/shop/services/demande-de-retour.html> (demande de RMA/retour de SAV je pense, on doit avoir un numéro de RMA sur la facture)

Historique

#1 - 02/07/2013 10:19 - Frédéric Couchet

- Assigné à mis à Aurélia Gilardi

#2 - 03/07/2013 17:20 - Frédéric Couchet

Je disais "On a enlevé le disque dur pour le mettre dans le laptop valeriane de façon à ce qu'Ebticem puisse continuer à travailler". Pour que le backupp de dronabinol continue de sauvegarder ce disque j'ai modifié temporairement l'adresse IP de mandragore pour mettre celle de valeriane. Fichier dronabinol:/etc/hosts

1. Changement suite a insertion disque de mandragore dans valeriane
#192.168.3.26 mandragore
192.168.3.28 mandragore
Mise à jour 4 juillet 2013 :
Loïc a prêté un thinkpad T420, nouvelle modification de /etc/hosts :
2. Changement suite a insertion disque de mandragore dans valeriane
#192.168.3.26 mandragore
3. thinkpad T420 prete par Loïc
192.168.3.25 mandragore
Penser à modifier ça lorsque mandragore sera réparé.

#3 - 04/07/2013 14:27 - Quentin CHERGUI

Adresse IP du laptop fixée dans /etc/udhcpd.conf sur Opium.

#4 - 04/07/2013 14:27 - Loïc Dachary

- Catégorie mis à Task
- Statut changé de Nouveau à En cours de traitement
- Priorité changé de Normale à Urgente
- Version cible mis à Juin 2013
- % réalisé changé de 0 à 30

#5 - 04/07/2013 14:30 - Loïc Dachary

aurelia: j'ai appelé clevo, ils m'ont dit de leur envoyer un fax pour pouvoir ensuite m'envoyer un mail avec un nuémro de retour pour le SAV

#6 - 04/07/2013 17:46 - Quentin CHERGUI

Aurelia a téléphoné au SAV. Elle a faxé le bon décrivant la panne. En attente du mail indiquant le n° de ticket.

#7 - 06/07/2013 11:18 - Frédéric Couchet

[07/06/13 11:06] <aurelia> madix: *aeris* : kankan_01: j'ai eu clevo au téléphone, les fax ne sont pas traités immédiatement, en l'occurrence pour nous, le fax envoyé le 3 sera traité avec les autres Lundi (le 8)

#8 - 12/07/2013 17:40 - Aurélia Gilardi

j'ai appelé Clevo, ils ont bien reçu le fax, me renvoi un mail avec le code pour renvoi du PC au SAV.
j'ai transféré le mail sur la liste admins@

Toutes les informations pratique pour le retour au SAV sont sur cette page : <http://www.clevo.fr/shop/services/demande-de-retour.html>

#9 - 16/07/2013 11:55 - Frédéric Couchet

J'ai mis à jour l'alias pcwfr@ pour que les admins reçoivent les courriels envoyés par Clevo/PCW.

#10 - 16/07/2013 12:02 - Vincent-Xavier JUMEL

- Fichier *_PROCEDURE_DE_RETOUR_SAV.eml* ajouté

J'ai ajouté le courriel qu'Aurélia a fait suivre sur admins@

#11 - 17/07/2013 17:58 - Quentin CHERGUI

Laptop renvoyé au SAV de Clevo, selon la procédure de retour documentée sur le lien.
N° de suivi du colis : 8D 0175 161913 8

#12 - 17/07/2013 18:03 - Quentin CHERGUI

- Fichier *retour-sav.pdf* ajouté

- % réalisé changé de 30 à 50

Lettre jointe à l'envoi du laptop.

#13 - 22/07/2013 15:52 - Quentin CHERGUI

- Fichier *livraison-colis-mandragore.png* ajouté

D'après le suivi de La Poste, le colis a été livré vendredi.

#14 - 25/07/2013 10:47 - Nicolas Vinot

- Version cible changé de Juin 2013 à Juillet 2013

#15 - 30/07/2013 10:51 - Quentin CHERGUI

SAV Clevo rappelé ce matin.

Pour eux, le colis de l'April a été reçu, mais pour le moment il n'y a pas de diagnostic sur la panne. S'ils le renvoient chez le constructeur, il faut encore compter 10 à 15 jours.

Il va falloir les rappeler la semaine prochaine pour avoir des nouvelles.

#16 - 06/08/2013 17:15 - Quentin CHERGUI

SAV Clevo rappelé aujourd'hui.

Le laptop est reparti chez le constructeur. Normalement, retour chez eux prévu mardi ou mercredi prochain.

#17 - 14/08/2013 19:13 - Quentin CHERGUI

Rappel de Clevo du jour : le laptop a été renvoyé d'Allemagne hier. Il arrivera vendredi, et sera testé la semaine prochaine par Anyware, avant d'être renvoyé.

#18 - 20/08/2013 15:32 - Frédéric Couchet

Le SAV de Clevo signale par courriel (transféré sur admins@ le 20/08/2013) que visiblement la carte mère de Mandragore a été changée. Le laptop devrait donc nous revenir sous peu.

#19 - 22/08/2013 13:25 - Quentin CHERGUI

Laptop réparé (carte mère changé, et carte wifi libre installée).

Remise en place de l'adresse IP d'origine de Mandragore dans /etc/hosts sur dronabinol

192.168.3.26 mandragore

Et changement de l'adresse mac associée sur Opium, dans /etc/udhcpd.conf :

```
static_lease 00:90:f5:d2:2d:8e 192.168.3.26 #mandragore
```

Backup lancée manuellement, suite à la remise en place de l'adresse IP d'origine de la machine.

#20 - 12/09/2013 16:00 - Quentin CHERGUI

- Statut changé de *En cours de traitement* à *Fermé*

- % réalisé changé de 50 à 100

Fichiers

_PROCEDURE_DE_RETOUR_SAV.eml	2,26 ko	16/07/2013	Vincent-Xavier JUMEL
retour-sav.pdf	30 ko	17/07/2013	Quentin CHERGUI
livraison-colis-mandragore.png	235 ko	22/07/2013	Quentin CHERGUI