

Acer Chromebook
CP714-1H/CP714-1HN/CPE794-1N
Karis_MTU

GUIDE D'EXTENSION DE LA DURÉE DE VIE

Autoréparation 1-1

Procédures de démontage 1-2

Schémas des cartes électroniques 1-30

Dépannage 1-31

Diagrammes éclatés 1-43

Liste FRU 1-46

Mise à jour logicielle 1-57

Réinitialiser votre Chromebook aux réglages d'usine 1-58

Shimless RMA 1-59

Autoréparation

Ce chapitre offre des possibilités limitées d'autoréparation pour le client.

Avant de procéder à une opération d'autoréparation, veuillez vous familiariser d'abord avec les consignes de sécurité et la liste des outils et équipements recommandés. Ces informations figurent dans le chapitre « [Procédures de démontage](#) ».

En raison de la complexité des circuits imprimés, il est fortement déconseillé de réparer soi-même les composants électroniques intégrés à la carte mère ou aux cartes filles.

⇒ **REMARQUE :**

Avant de manipuler les composants, portez des gants antistatiques pour éviter de les endommager en raison de l'électricité statique.

⇒ **REMARQUE :**

Pour les pièces de rechange, utilisez toujours des composants certifiés Acer afin de garantir la qualité, les performances optimales du système, la stabilité et la fiabilité du produit.

⇒ **REMARQUE :**

Tout dommage subi par le produit au cours de l'autoréparation ou à la suite d'une tentative d'autoréparation négligente ou infructueuse n'est pas couvert par la garantie standard du produit.

Récupération des logiciels

Ce produit comporte des outils de récupération des logiciels intégrés qui peuvent être utilisés pour effectuer une récupération partielle ou complète des logiciels, mais aussi pour créer un support de récupération par défaut de l'usine.

Pour plus d'informations sur les options de récupération des logiciels, sur la manière d'effectuer une récupération des logiciels ou de créer un support de récupération par défaut de l'usine, veuillez consulter chapitre « Récupération » qui est disponible dans le manuel d'utilisation du produit.

⇒ **REMARQUE :**

Si vous ne pouvez pas créer un support de récupération par défaut de l'usine, vous pouvez obtenir une copie du support de récupération par l'intermédiaire de l'aide Google (<https://support.google.com/chromebook/answer/1080595?hl=en>)

Ce n'est pas un service gratuit.

Procédures de démontage

Directives de sécurité

Ce chapitre contient des procédures détaillées sur le retrait et la désinstallation des composants de l'ordinateur. Utilisez les directives de sécurité suivantes pour assurer votre sécurité personnelle. Chaque procédure contenue dans ce chapitre suppose que vous préparez votre ordinateur pour son recyclage et sa mise au rebut. **En effectuant ces procédures, vous reconnaissez que l'éventuelle garantie restante applicable à votre ordinateur sera annulée. Avant de commencer l'une des procédures de ce chapitre, assurez-vous de lire les directives de sécurité suivantes ainsi que les instructions correspondantes dans le chapitre.**

ATTENTION !

- Éteignez votre ordinateur et débranchez toutes les sources d'alimentation électrique avant d'ouvrir le couvercle ou les panneaux de l'ordinateur.
- Pour éviter une décharge électrostatique, mettez-vous à la terre à l'aide d'un bracelet antistatique ou en touchant régulièrement une surface métallique non peinte en même temps que vous touchez un connecteur à l'arrière de l'ordinateur.
- Retirez les objets métalliques sur vos bras ou vos doigts tels que les bracelets, les bagues ou les montres et assurez-vous que vos mains sont complètement sèches. Même si votre appareil est débranché, il peut rester une charge électrique.
- Si un composant ne s'enlève pas facilement, ne forcez pas pour le retirer. À la place, vérifiez que vous le retirez correctement et qu'aucun câble ou autre élément ne fait obstacle.
- Lorsque vous débranchez un câble, tirez sur son connecteur ou sur sa tirette, et non sur le câble lui-même. Certains câbles disposent de connecteurs avec des pattes de verrouillage. Si vous débranchez ce type de câble, appuyez sur les pattes de verrouillage avant de débrancher le câble.

Équipement recommandé

Les équipements suivants sont recommandés pour réaliser les procédures de maintenance suivantes :

- Bracelet antistatique et tapis conducteur
- Tournevis plat
- Tournevis Philips
- Tournevis polydrive
- Pincettes en plastique
- Levier plat en plastique

Composant DEEE Annexe VII

Ces composants sont classés comme nécessitant un traitement sélectif :

- Batterie
- Module SSD
- Module WLAN
- Carte USB
- Module du pavé tactile
- Carte mère
- Panneau LCD

Instructions de pré-démontage

Effectuez ce qui suit avant de lancer des procédures de maintenance :

1. Placez le système sur une surface de travail stable.
2. Retirez l'adaptateur CA du port USB type C (A ou B) comme cela est illustré sur [Figure 1-1](#) et [Figure 1-2](#).

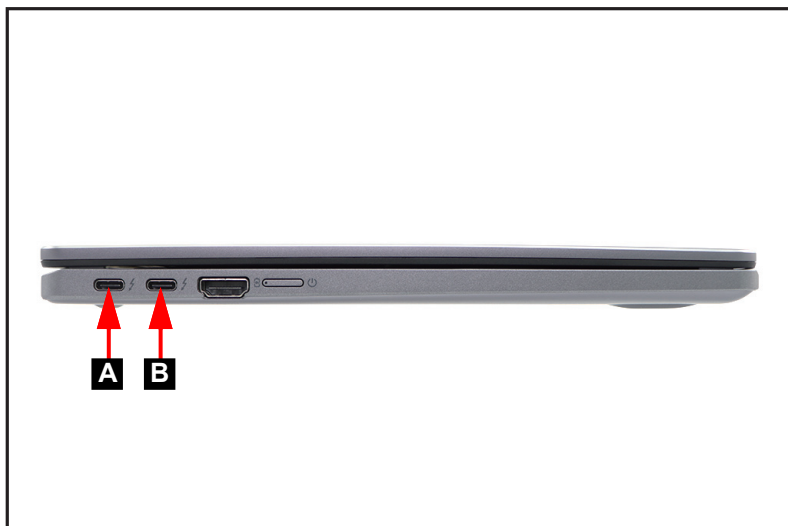


Figure 1-1. Prise adaptateur CA

3. Retirez le stylet de son logement (C) ([Figure 1-2](#)).



Figure 1-2. Retrait du stylet

4. Retirez tous les câbles du système.

⇒ REMARQUE :

Assurez-vous que le système est totalement hors tension.

Retrait du couvercle de base

1. Retirez les neuf (9) vis du couvercle de base ([Figure 1-3](#)).



Figure 1-3. Retrait du couvercle de base

2. Faites soigneusement levier sur le couvercle de base à partir des bords inférieurs pour libérer les loquets comme cela est illustré sur [Figure 1-4](#).

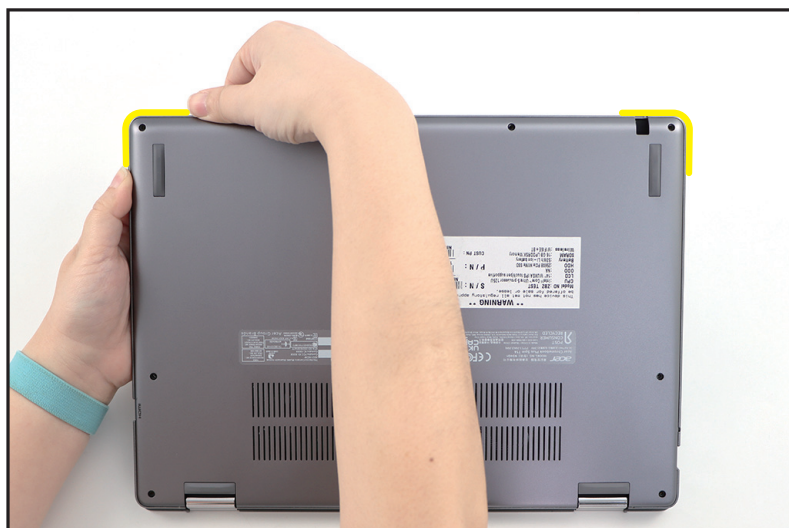


Figure 1-4. Retrait du couvercle de base

3. Continuez de libérer les loquets restants. Retirez ensuite le couvercle de base du système (Figure 1-5).

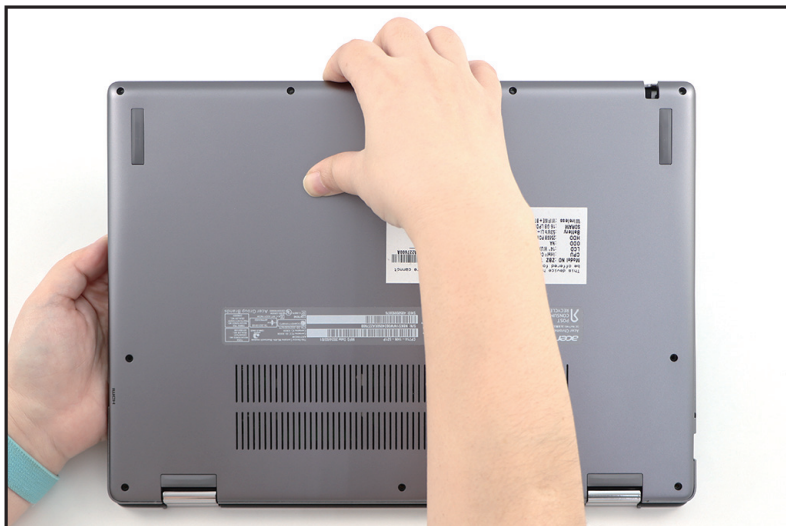


Figure 1-5. Retrait du couvercle de base

Retrait du batterie

Condition préalable :

Retrait du couvercle de base

1. Détachez le ruban (A) qui fixe le raccordement de la chaîne de la batterie (Figure 1-6).

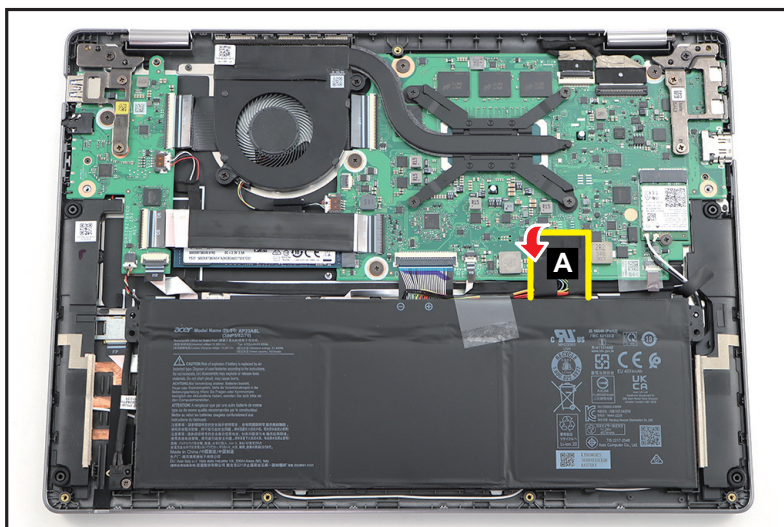


Figure 1-6. Retrait du batterie

2. Débranchez le câble de la batterie du connecteur de la carte mère (B) (Figure 1-7).

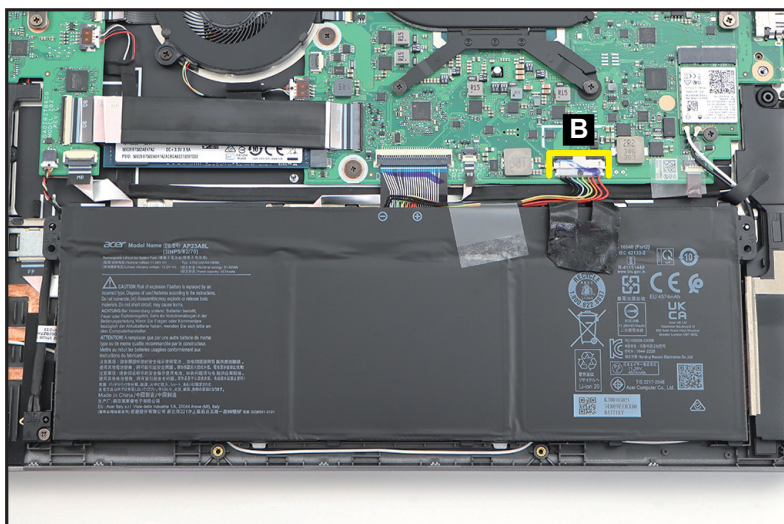


Figure 1-7. Retrait du batterie

3. Soulevez pour libérer la batterie (C) de l'axe de guidage (D) et des goujons de compartiment (surlignés par des lignes vertes) (Figure 1-8). Retirez ensuite le bloc-batterie.

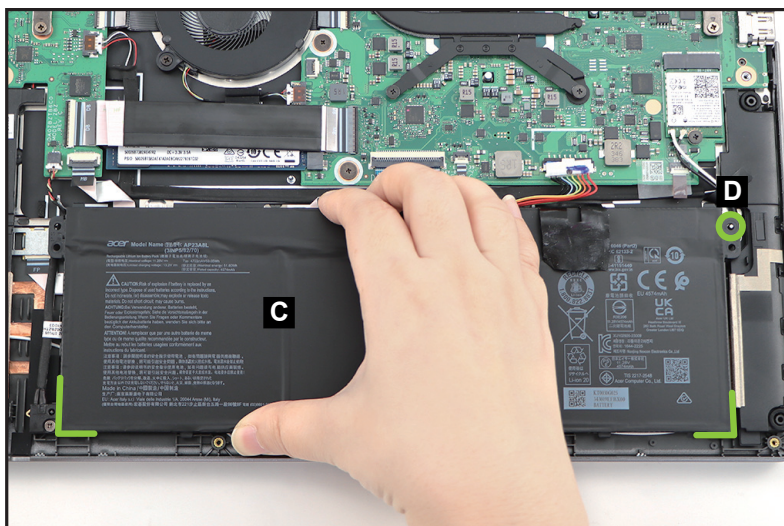


Figure 1-8. Retrait du batterie

4. Détachez le mylar (E) qui maintient le câble de la batterie en place (Figure 1-9).



Figure 1-9. Retrait du batterie

+ **IMPORTANT:**

Suivez les réglementations locales pour l'élimination de la batterie.

Retrait du module SSD

Condition préalable :

Retrait du batterie

1. Débranchez le circuit imprimé souple 34 broches de la carte USB (A) des connecteurs de la carte USB et de la carte mère (Figure 1-10).

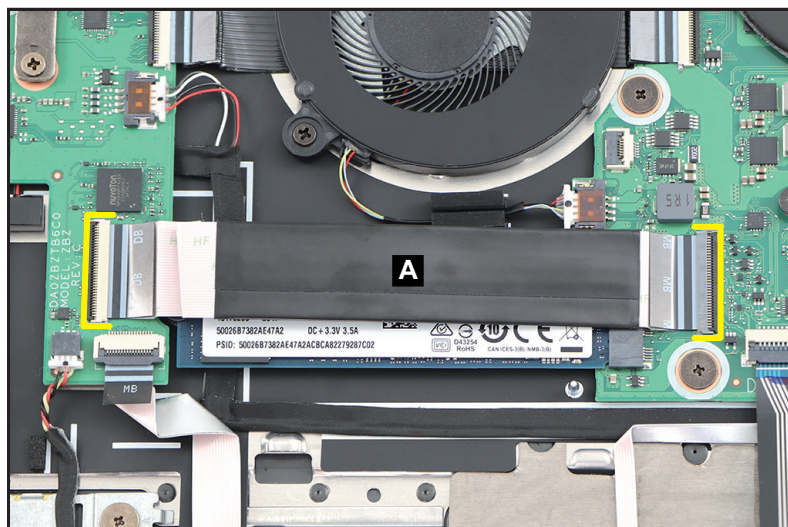


Figure 1-10. Retrait du module SSD

⚠ ATTENTION :

Le circuit imprimé souple (FPC) 34 broches de la carte USB peut être endommagé s'il est retiré pendant que les connecteurs de la carte USB et de la carte mère sont verrouillés.

2. Retirez la (1) vis qui fixe le module SSD (B) (Figure 1-11).

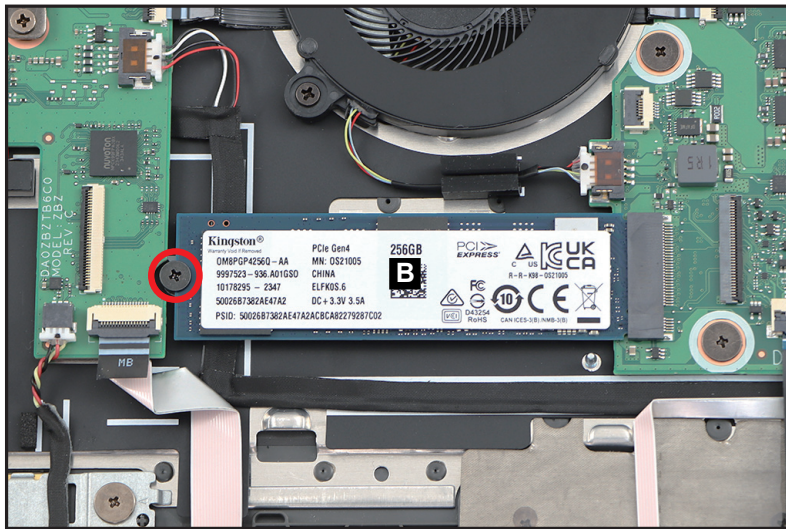


Figure 1-11. Retrait du module SSD

3. Débranchez le module SSD du connecteur de la carte mère (B) (Figure 1-12). Puis retirez le module SSD.



Figure 1-12. Retrait du module SSD

Retrait du module WLAN

Condition préalable :

Retrait du batterie

1. Trouvez le module WLAN (A) sur l'ensemble supérieur (Figure 1-13).

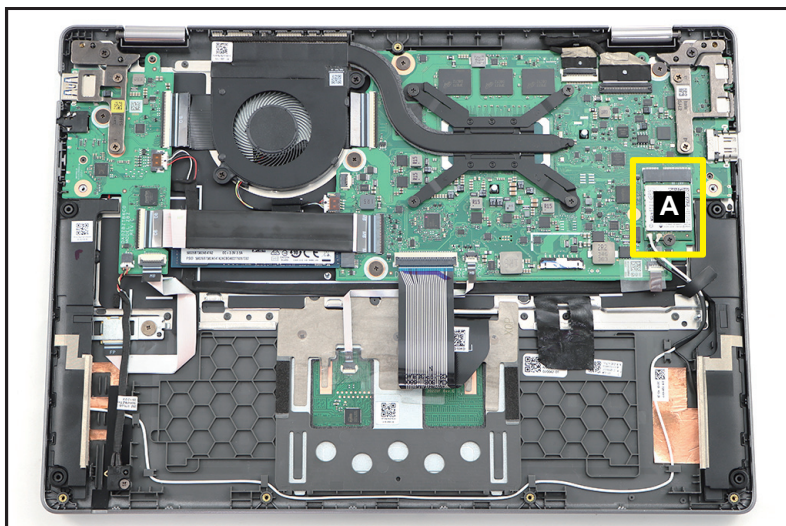


Figure 1-13. Emplacement du module WLAN

2. Débranchez les câbles des antennes WLAN des connecteurs (B) du module WLAN (Figure 1-14).
3. Retirez la (1) vis qui fixe le module WLAN (Figure 1-14).



Figure 1-14. Retrait du module WLAN

4. Débranchez le module WLAN du connecteur de la carte mère (C) (Figure 1-15). Puis retirez le module WLAN.

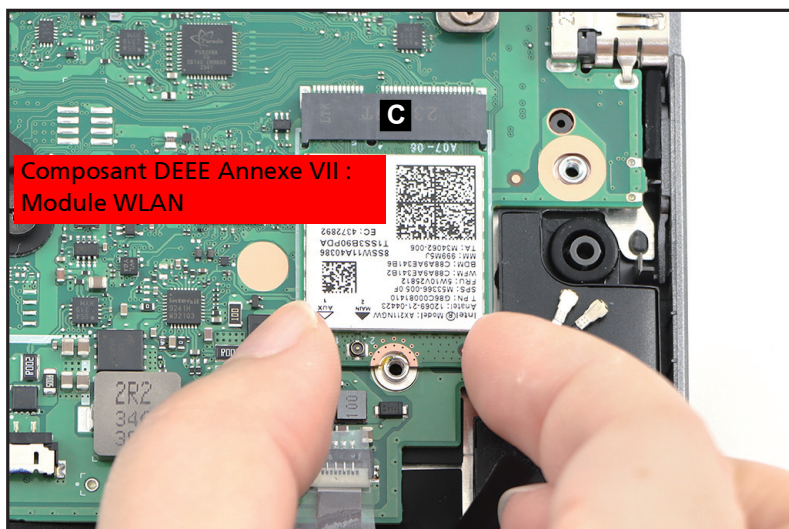


Figure 1-15. Retrait du module WLAN

Retrait de la carte USB

Condition préalable :

Retrait du batterie

1. Retirez les trois (3) vis (A) qui fixent la charnière LCD (Figure 1-16).

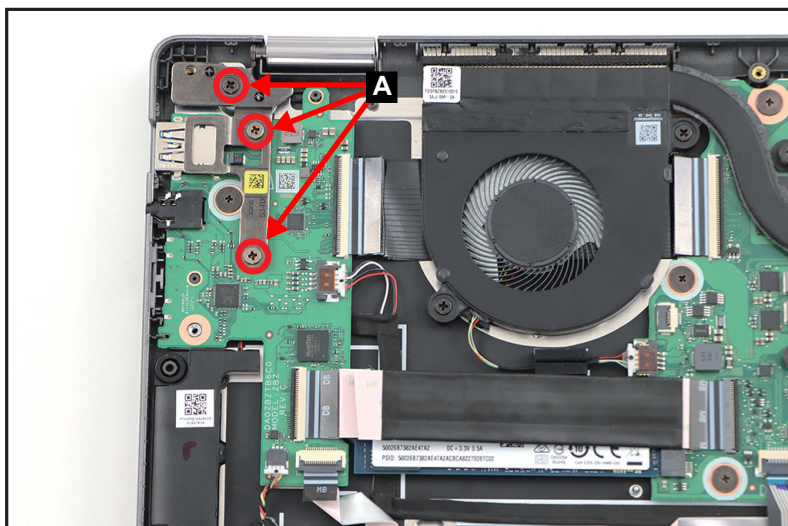


Figure 1-16. Retrait de la carte USB

2. Soulevez la charnière LCD jusqu'à ce qu'elle soit complètement étendue (Figure 1-17).

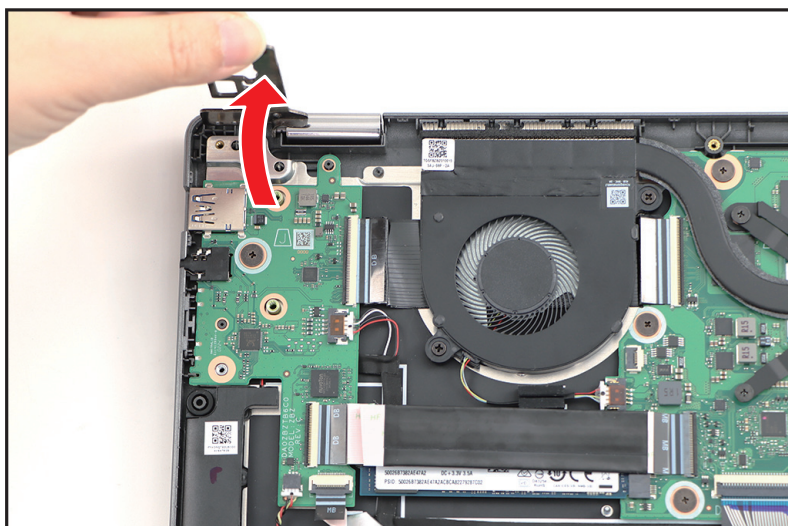


Figure 1-17. Retrait de la carte USB

3. Débranchez le circuit imprimé souple 50 broches de la carte USB du connecteur de la carte USB (B) (Figure 1-18).
4. Débranchez le câble du haut-parleur du connecteur de la carte USB (C) (Figure 1-18).
5. Débranchez le circuit imprimé souple 34 broches de la carte USB (D) des connecteurs de la carte USB et de la carte mère (Figure 1-18). Retirez ensuite le circuit imprimé souple.
6. Débranchez le câble du chargeur du stylet du connecteur de la carte USB (E) (Figure 1-18).
7. Débranchez le circuit plat flexible du lecteur d'empreintes digitales du connecteur de la carte USB (F) (Figure 1-18).
8. Retirez la (1) vis (G) qui fixe la carte USB (Figure 1-17).

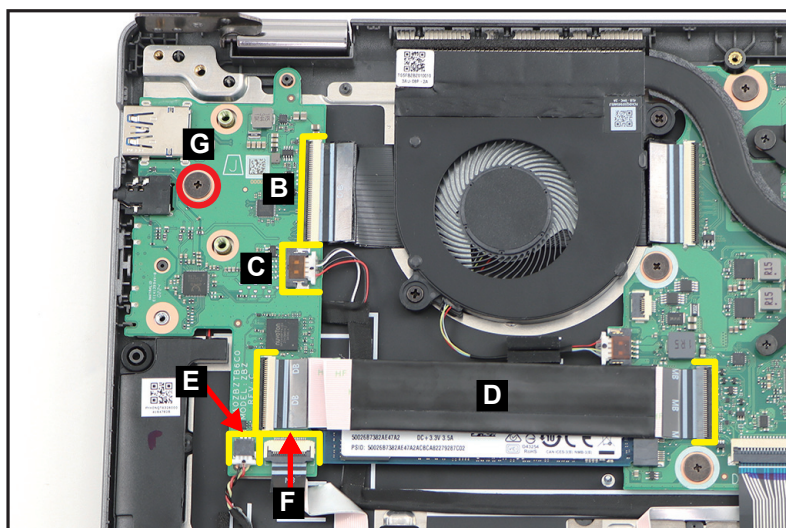


Figure 1-18. Retrait de la carte USB

⚠ ATTENTION :

Le circuit imprimé flexible de la carte USB et le circuit plat flexible des empreintes digitales peuvent être endommagés s'ils sont retirés pendant que les connecteurs de la carte USB et de la carte mère sont verrouillés.

9. Libérez la carte USB (H) des logements des ports d'E/S et des axes de guidage (I) sur l'ensemble supérieur (Figure 1-19). Puis retirez la carte USB.

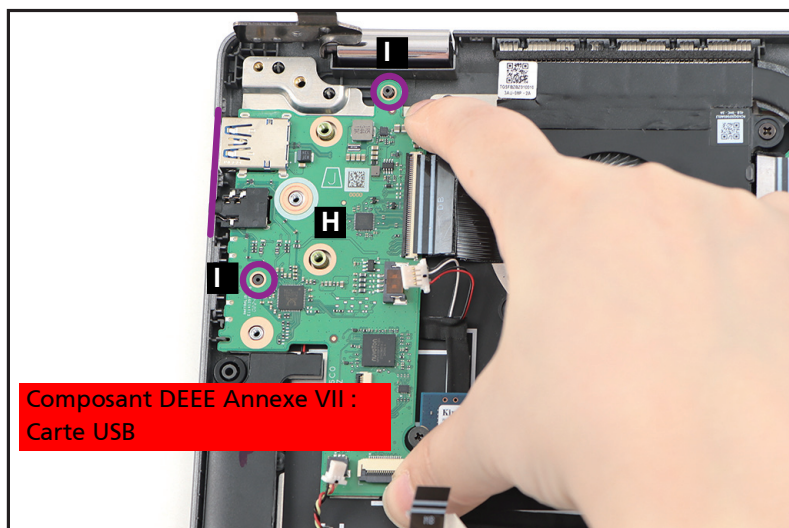


Figure 1-19. Retrait de la carte USB

Retrait du module du pavé tactile

Condition préalable :

Retrait du batterie

1. Débranchez le circuit imprimé souple du clavier du connecteur de la carte mère (A) (Figure 1-20).
2. Détachez le mylar (B) qui fixe le raccordement FFC du pavé tactile (Figure 1-20).

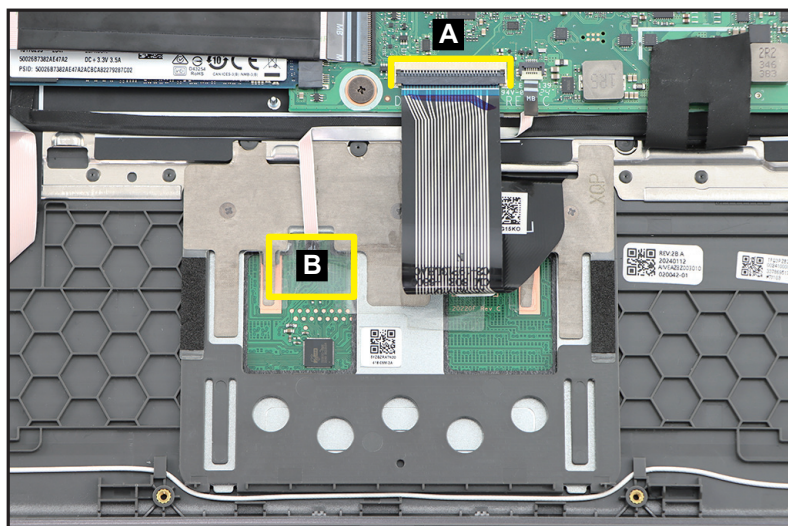


Figure 1-20. Retrait du module du pavé tactile

⚠ ATTENTION :

Le FPC (circuit imprimé flexible) du clavier peut être endommagé s'il est retiré pendant que le connecteur de la carte mère est verrouillé.

3. Débranchez le câble plat et souple du pavé tactile (C) du module du pavé tactile et des connecteurs de la carte mère. Détachez délicatement la partie centrale (mise en évidence par les lignes jaunes) du circuit plat flexible de son adhésif inférieur (Figure 1-21). Retirez le câble plat et souple du pavé tactile.

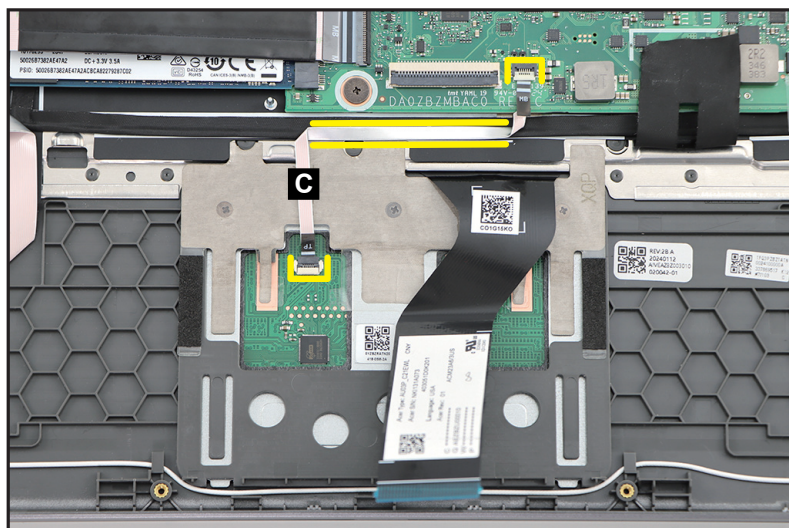


Figure 1-21. Retrait du module du pavé tactile

⚠ ATTENTION :

Le câble plat et souple du pavé tactile (circuit plat flexible) peut être endommagé s'il est retiré pendant que les connecteurs du module de la carte mère et du module du pavé tactile sont verrouillés.

4. Soulevez et maintenez le circuit imprimé souple du clavier. Puis détachez le ruban conducteur (D) du module du pavé tactile et de l'ensemble supérieur (Figure 1-22).

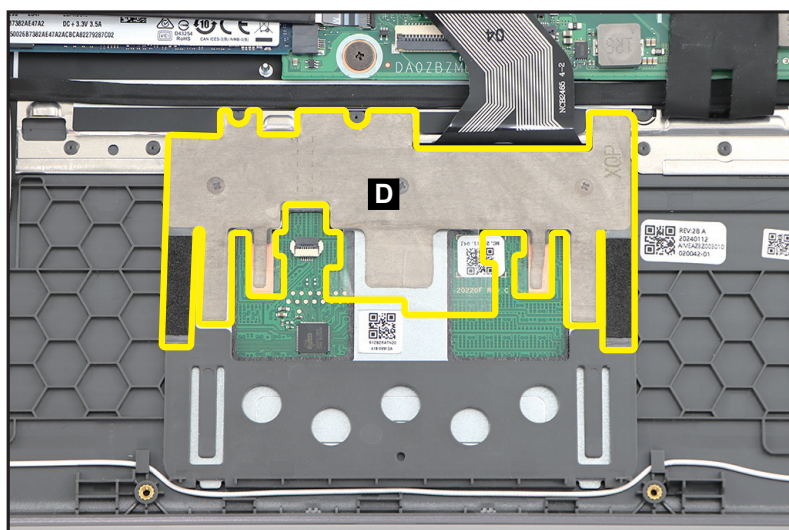


Figure 1-22. Retrait du module du pavé tactile

5. Retirez les trois (3) vis qui fixent le module du pavé tactile (Figure 1-23).

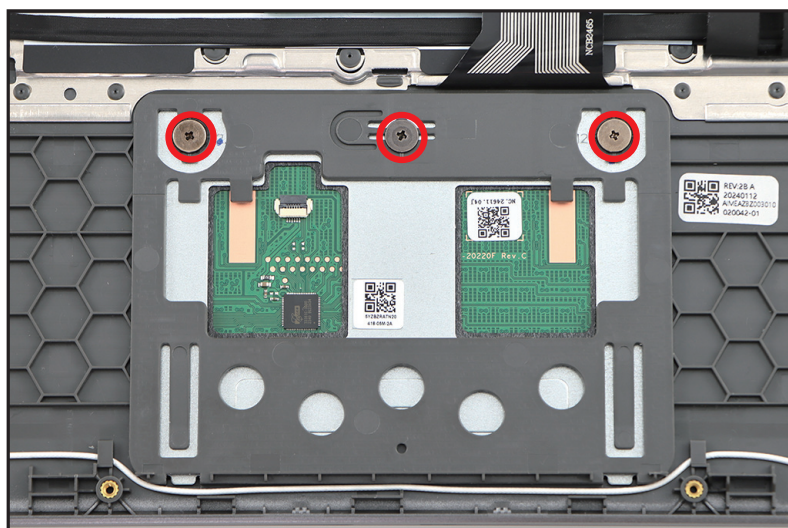


Figure 1-23. Retrait du module du pavé tactile

6. Poussez légèrement le module du pavé tactile (E) pour le dégager de son compartiment. Faites ensuite glisser le module du pavé tactile vers le haut pour le dégager des loquets inférieurs (F) (Figure 1-24). Retirez le module du pavé tactile.

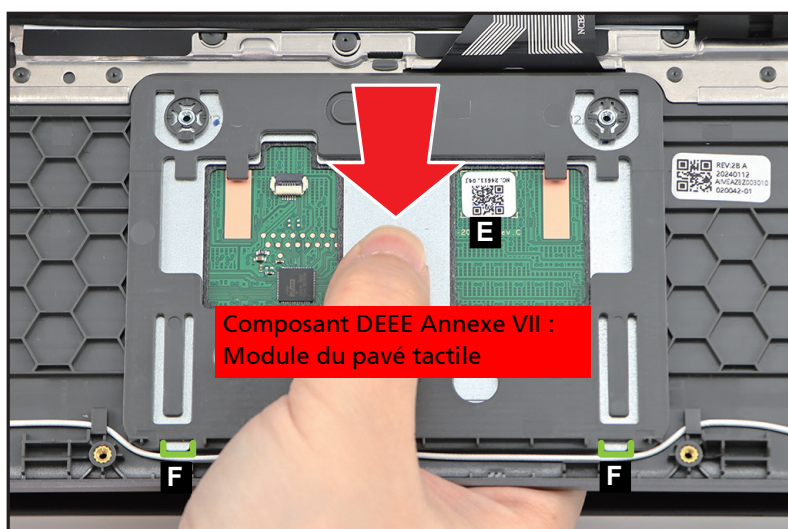


Figure 1-24. Retrait du module du pavé tactile

Retrait du module LCD

Condition préalable :

[Retrait du batterie](#)

⇒ REMARQUE :

Veuillez noter que le câble LCD comprend le câble LCD, le câble de la caméra MIPI et le câble de la carte du capteur G.

1. Débranchez le câble LCD (câble de la caméra MIPI) du connecteur de la carte mère (A) ([Figure 1-25](#)).
2. Débranchez l'autre câble LCD du connecteur de la carte mère (B). Sortez ensuite les câbles des guides de câble ([Figure 1-25](#)).

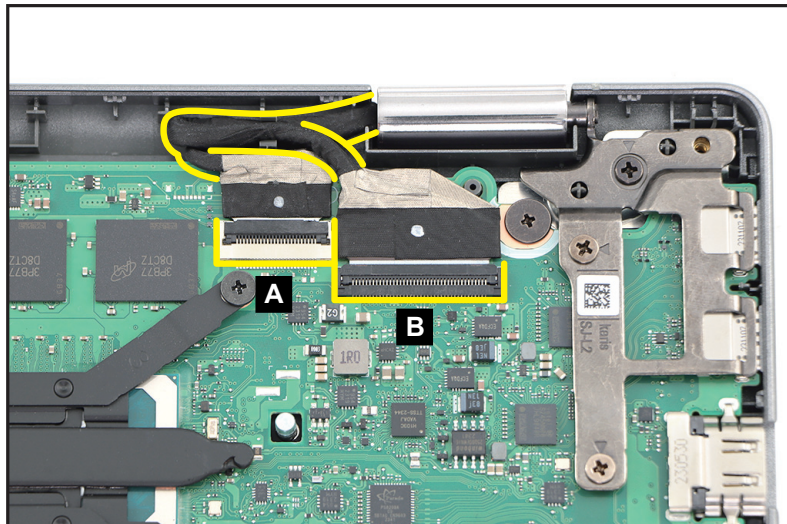


Figure 1-25. Retrait du module LCD

3. Retirez les six (6) vis qui fixent les charnières LCD ([Figure 1-26](#)).

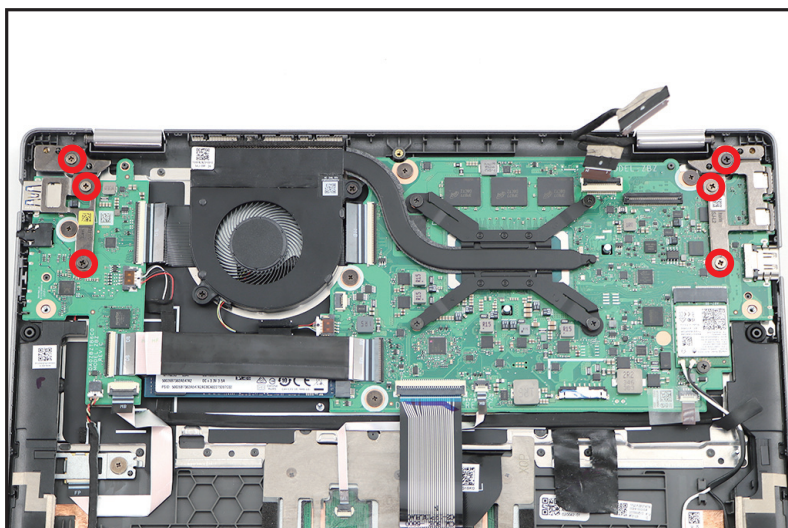


Figure 1-26. Retrait du module LCD

4. Soulevez les deux charnières LCD jusqu'à ce qu'elles soient totalement étendues ([Figure 1-27](#)).

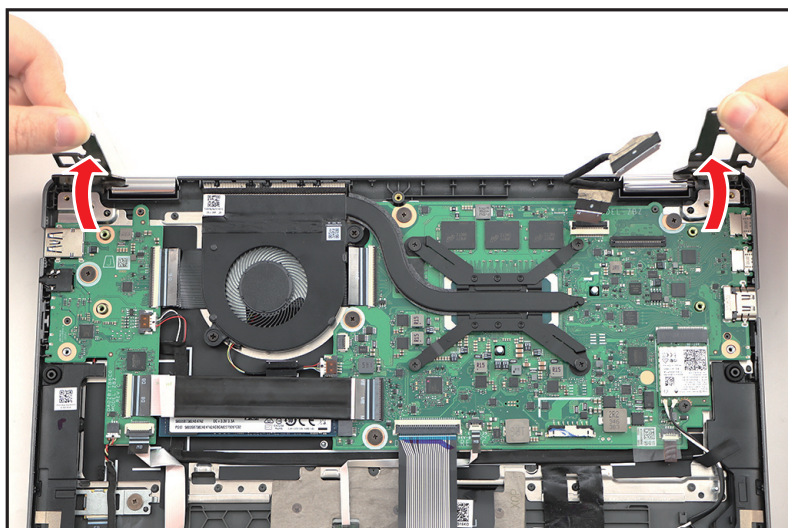


Figure 1-27. Retrait du module LCD

5. Ouvrez l'ensemble supérieur. Retirez ensuite l'ensemble supérieur du module LCD (C) (Figure 1-28).

⚠ ATTENTION :

Assurez-vous que tous les câbles sont éloignés de l'appareil pour éviter tout dommage pendant le retrait.

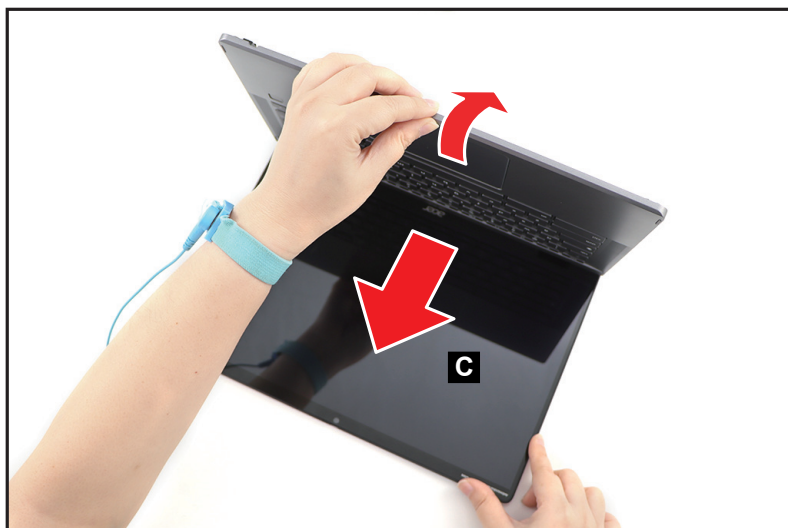


Figure 1-28. Retrait du module LCD

Retrait de la carte mère

Condition préalable :

Vérifiez que le **module SSD**, le **module WLAN**, le **module du ventilateur** et le **dissipateur thermique** ont été démontés avant de retirer la carte mère.

⇒ REMARQUE :

Veillez noter que le câble LCD comprend le câble LCD, le câble de la caméra MIPI et le câble de la carte du capteur G.

1. Retirez les trois (3) vis (A) qui fixent la charnière LCD ([Figure 1-29](#)).

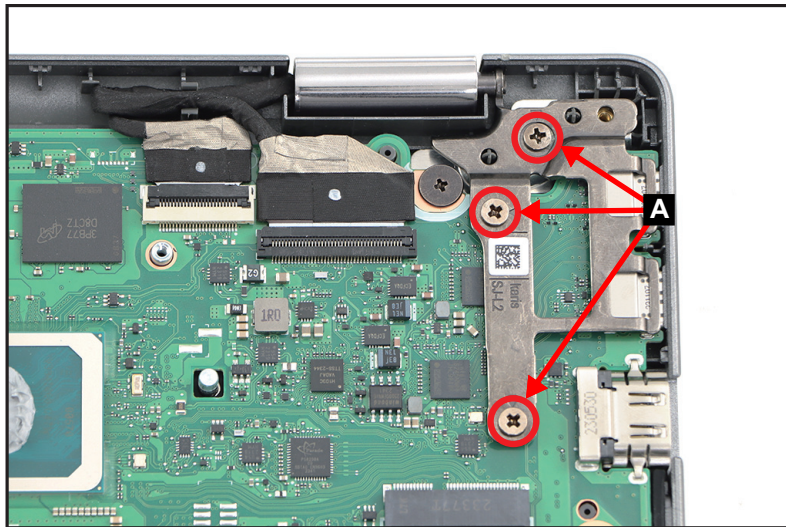


Figure 1-29. Retrait de la carte mère

2. Soulevez la charnière LCD jusqu'à ce qu'elle soit complètement étendue ([Figure 1-30](#)).

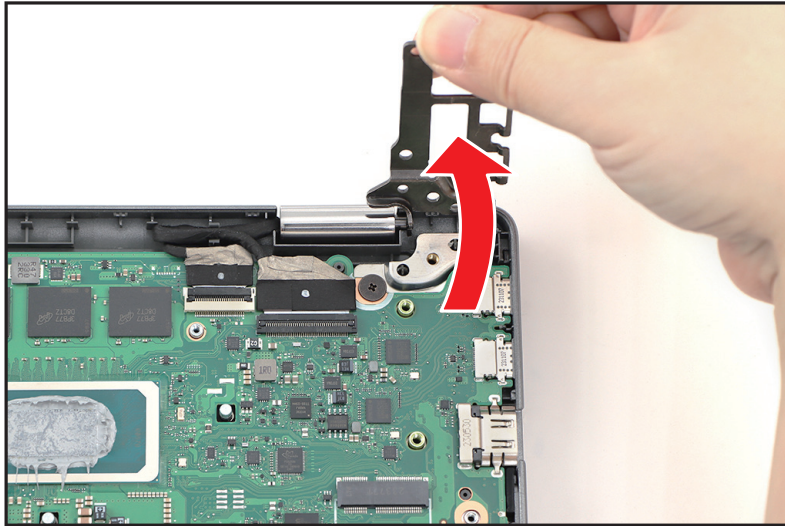


Figure 1-30. Retrait de la carte mère

3. Déconnectez le circuit imprimé souple 50 broches de la carte USB (B) des connecteurs de la carte USB et de la carte mère, puis détachez avec précaution le circuit imprimé souple de l'adhésif situé en dessous (mis en évidence par les lignes jaunes), comme indiqué dans [Figure 1-31](#). Retirez le circuit imprimé souple la carte USB.
4. Débranchez le circuit imprimé souple du clavier du connecteur de la carte mère (C) ([Figure 1-31](#)).
5. Débranchez le câble plat et souple du pavé tactile du connecteur de la carte mère (D) ([Figure 1-31](#)).
6. Débranchez le circuit imprimé souple de rétroéclairage du clavier du connecteur de la carte mère (E) ([Figure 1-31](#)).
7. Débranchez le câble LCD du connecteur de la carte mère (F) ([Figure 1-31](#)).
8. Déconnectez l'autre câble LCD (câble de caméra MIPI) du connecteur de la carte mère (G). Puis sortez les câbles LCD des guides de câble ([Figure 1-31](#)).

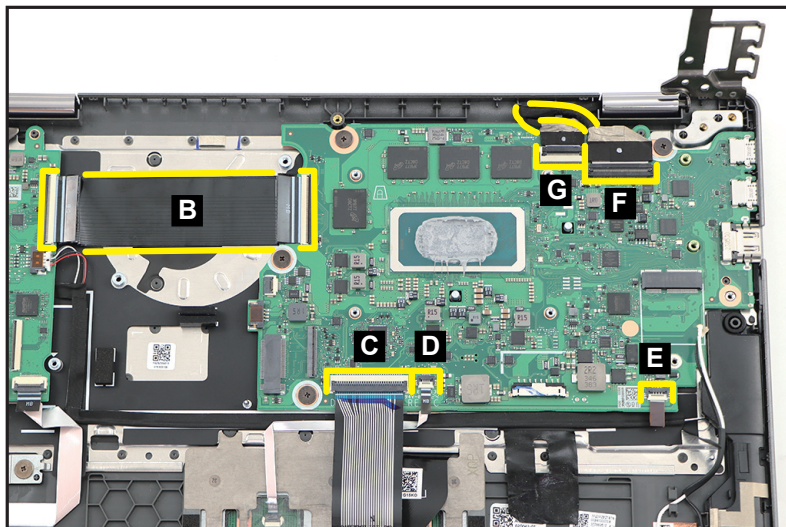


Figure 1-31. Retrait de la carte mère

⚠ ATTENTION :

Le circuit plat flexible, le circuit imprimé souple 50 broches de la carte USB, le circuit imprimé souple du clavier et le circuit imprimé souple du rétroéclairage du clavier peuvent être endommagés s'ils sont retirés alors que les connecteurs de la carte mère et de la carte USB sont verrouillés.

9. Retirez les quatre (4) vis (H) qui fixent la carte mère (Figure 1-32).

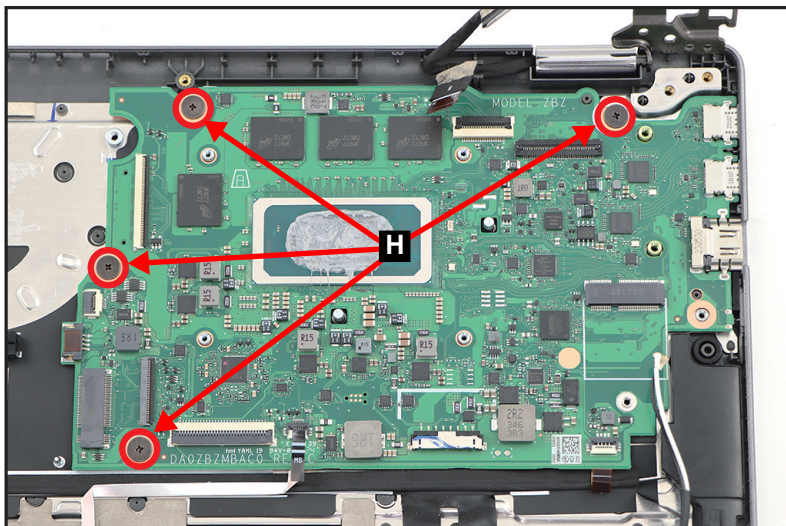


Figure 1-32. Retrait de la carte mère

10. Libérez la carte mère (I) des logements des ports d'E/S et des axes de guidage (J) sur l'ensemble supérieur. Retirez ensuite la carte mère (Figure 1-33).

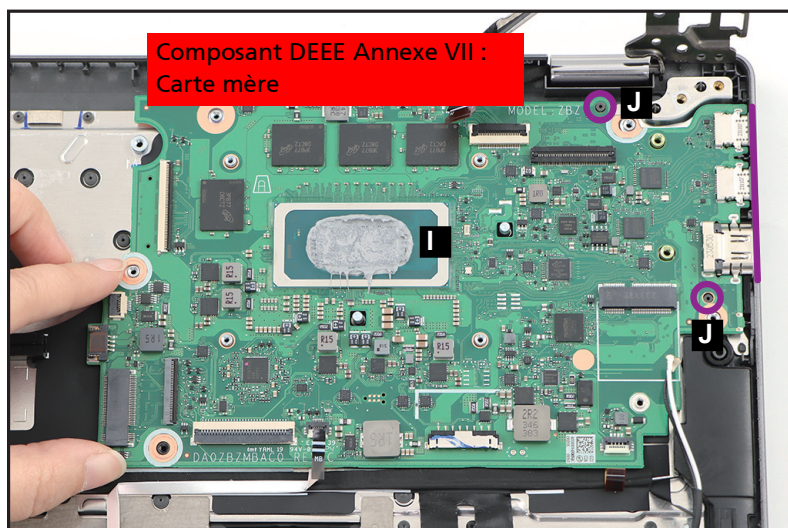


Figure 1-33. Retrait de la carte mère

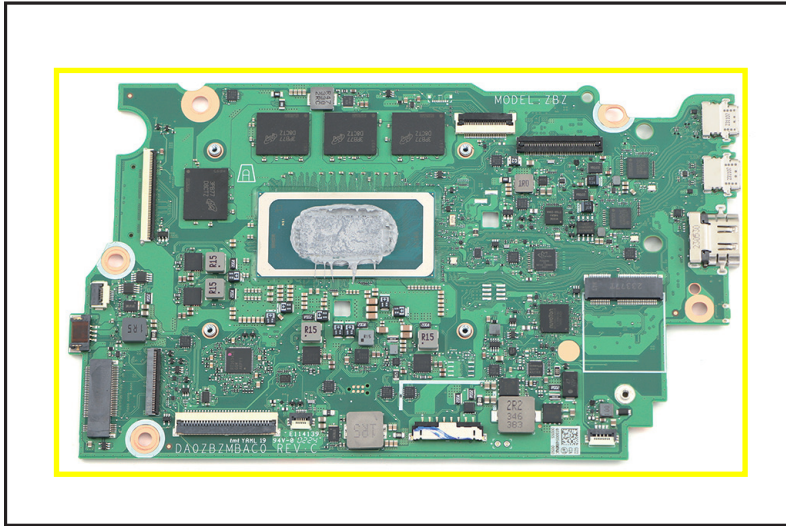


Figure 1-34. Carte mère

+ **IMPORTANT:**

Les cartes de circuit $>10 \text{ cm}^2$ ont été surlignées d'un rectangle jaune comme cela est illustré sur [Figure 1-34](#). Retirez la carte de circuit imprimé et suivez les réglementations locales pour l'élimination.

Retrait du panneau LCD

Condition préalable :

Retrait du module LCD

1. Faites levier sur le panneau LCD depuis le côté supérieur pour libérer les loquets. Continuez de faire levier le long du côté gauche de l'écran LCD ([Figure 1-35](#)).



Figure 1-35. Retrait du panneau LCD

2. Continuez à faire levier le long du côté gauche et du côté inférieur gauche de l'écran LCD, comme indiqué dans [Figure 1-36](#).



Figure 1-36. Retrait du panneau LCD

3. Continuez à faire levier le long du côté droit et du côté inférieur droit de l'écran LCD, comme indiqué dans [Figure 1-37](#).



Figure 1-37. Retrait du panneau LCD

4. Continuez à faire levier sur les loquets restants sur le côté inférieur de l'écran LCD ([Figure 1-38](#)).



Figure 1-38. Retrait du panneau LCD

5. Libérez le câble LCD (A) du capuchon de charnière. Retirez ensuite le panneau LCD (B) du couvercle LCD (Figure 1-39).

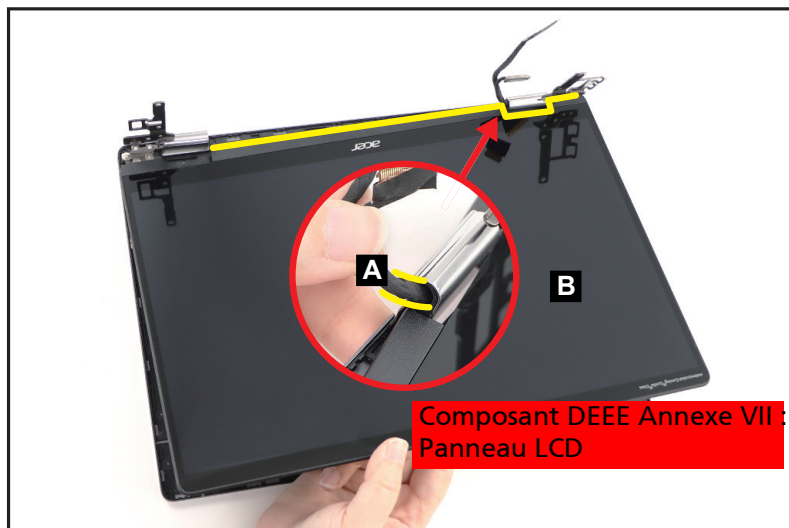


Figure 1-39. Retrait du panneau LCD

Retrait de l'ensemble supérieur (retrait du clavier)

Condition préalable :

Vérifiez que le **câble de chargement du stylet**, le **module du pavé tactile**, le **module LCD**, le **module d'empreintes digitales** et les **haut-parleurs** ont été démontés avant de retirer l'assemblage supérieur.

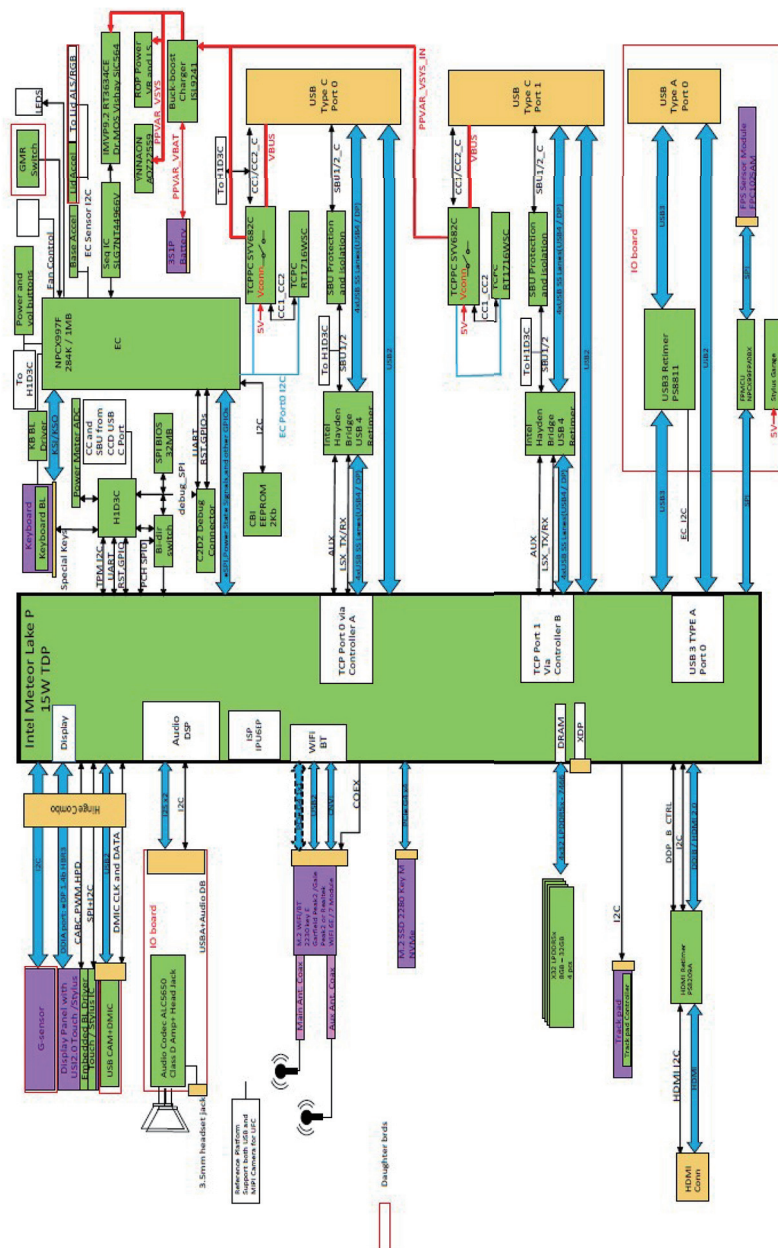
⇒ REMARQUE :

Le clavier est inclus dans l'ensemble supérieur et ne peut pas être démonté. Si le clavier est endommagé, remplacez tout l'ensemble supérieur.



Figure 1-40. Ensemble supérieur (clavier)

Schémas des cartes électroniques



Dépannage

Ce chapitre présente les solutions aux problèmes système courants. Lisez-le avant d'appeler un technicien à l'apparition d'un problème. Les solutions à des problèmes plus sérieux demandent l'ouverture de l'ordinateur. N'essayez pas d'ouvrir l'ordinateur vous-même. Contactez votre revendeur ou un centre de service agréé pour obtenir une assistance.

Introduction

Ce chapitre contient des informations sur le dépannage des problèmes communs associés au notebook.

Informations générales

Les procédures suivantes sont un guide pour dépanner les problèmes informatiques. Les procédures pas-à-pas sont conçues pour être effectuées comme cela est décrit.

⇒ REMARQUE :

Les tests de diagnostic sont destinés à tester uniquement les produits Acer. Les produits non Acer, les cartes prototypes, ou les options modifiées peuvent donner lieu à de fausses erreurs et à des réponses non valables du système.

1. Obtenir autant de détails que possible sur le problème.
2. Si possible, vérifiez les symptômes en recréant le défaut avec des tests de diagnostic ou en répétant l'opération qui a donné lieu au problème.
3. Utilisez [Tableau 1-1](#) avec le symptôme vérifié pour déterminer la solution.

Tableau 1-1. Problèmes communs

Symptômes (vérifiés)
Problèmes de mise sous tension
Aucun problème d'affichage
Défaut de l'image LCD
Défaut du clavier interne
Défaillance du pavé tactile
Défaut du haut-parleur interne
Échec des empreintes digitales internes
Défaillance des autres fonctions
Problèmes intermittents
Problèmes non déterminés

4. Si le problème n'est toujours pas résolu, veuillez contacter le service local d'Acer.

⇒ REMARQUE :

Ne remplacez pas des pièces FRU qui ne sont pas défectueuses.

Problèmes de mise sous tension

Si le système ne s'allume pas, effectuer ce qui suit :

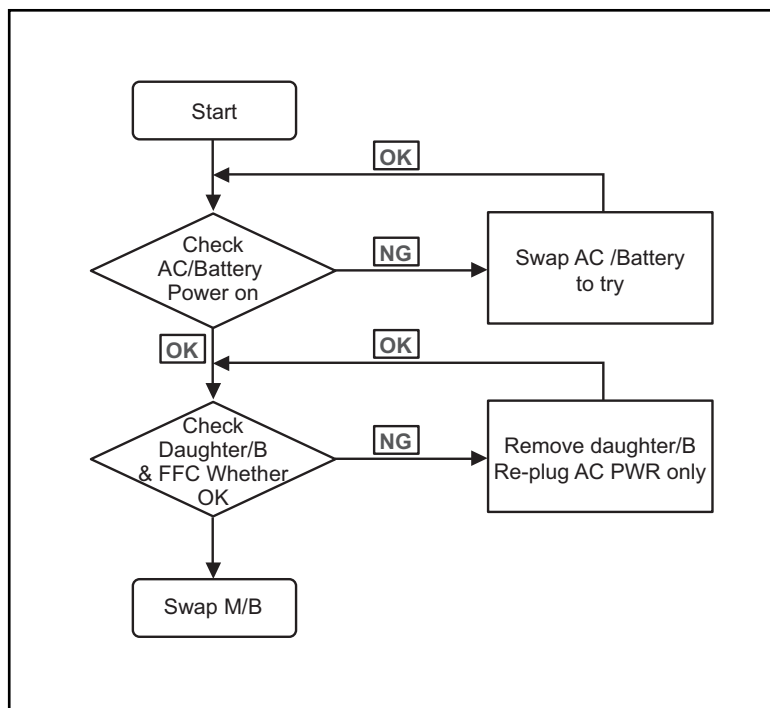


Figure 1-41. Problème de mise sous tension

L'ordinateur s'arrête de manière intermittente

Si le système s'éteint par intermittence, effectuer ce qui suit :

1. S'assurer que le câble d'alimentation est correctement raccordé à l'ordinateur et à la prise électrique.
2. Retirer tous les câbles d'extension entre l'ordinateur et la prise.
3. Retirer toutes les protections de surintensité entre l'ordinateur et la prise électrique. Brancher l'ordinateur directement dans une prise électrique utilisable connue.
4. Retirer tout le matériel externe et non-essentiel raccordé à l'ordinateur qui n'est pas nécessaire pour amorcer l'ordinateur au point de défaillance.
5. Retirer les logiciels récemment installés.
6. Si le problème n'est toujours pas résolu, veuillez contacter le service local d'Acer.

Aucun problème d'affichage

Si l'affichage ne fonctionne pas, effectuer ce qui suit :

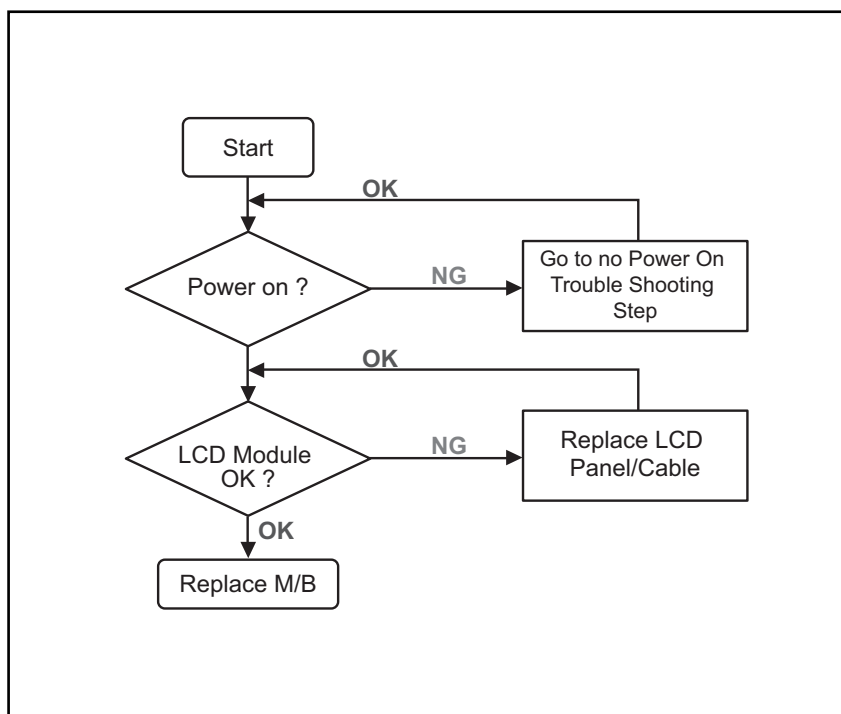


Figure 1-42. Aucun problème d'affichage

Aucun POST ou vidéo

Si le POST ou la vidéo n'apparaît pas, effectuer ce qui suit :

1. S'assurer que l'affichage interne est sélectionné. Voir les pages du produit pour les procédures spécifiques au modèle pour la commutation entre l'affichage interne et l'affichage externe.
2. Vérifiez que l'ordinateur est allumé.
En cas d'absence d'alimentation, voir [Problèmes de mise sous tension](#).
3. Éteignez le Chromebook. Retirez le câble d'alimentation, puis rebranchez-le. Effectuez ensuite un redémarrage à froid.
4. Connecter un moniteur externe à l'ordinateur et commuter entre l'affichage interne et l'affichage externe.

⇒ REMARQUE :

Si vous avez connecté un écran externe, l'écran apparaît seulement sur l'écran externe. Si vous avez connecté un projecteur, l'écran est affiché sur votre Chromebook et par l'intermédiaire du projecteur.

5. Si le POST ou la vidéo apparaît seulement sur l'affichage externe, voir [Défaut de l'image LCD](#).

6. Débranchez l'alimentation et tous les appareils externes y compris les réplicateurs de port ou les stations d'accueil. Retirer les cartes mémoire.
7. Démarrer l'ordinateur. Si l'ordinateur boote correctement, ajouter les appareils un par un jusqu'à ce que le point de défaut soit découvert.
8. Si le problème n'est toujours pas résolu, veuillez contacter le service local d'Acer.

Vidéo anormale

Si la vidéo semble anormale, effectuer ce qui suit :

1. Amorçage de l'ordinateur.
 - Si des lignes verticales/horizontales ou des points noirs permanents apparaissent au même endroit, l'écran LCD est défaillant et doit être remplacé. Voir [Procédures de démontage](#).
 - Si un dommage étendu du pixel est présent (points de couleurs différents dans les mêmes emplacements à l'écran), l'écran LCD est défaillant et doit être remplacé. Voir [Procédures de démontage](#).

⇒ REMARQUE :

S'assurer que l'ordinateur ne fonctionne pas seulement sur batterie car cela peut réduire la luminosité de l'affichage.

2. Réglage de la luminosité au niveau maximal. Voir le mode d'utilisation pour des instructions sur l'ajustement des paramètres. Si l'affichage est trop faible au paramètre maximal de luminosité, l'écran LCD est défaillant et doit être remplacé. Voir [Procédures de démontage](#).
3. Vérifier que la résolution de l'affichage est correctement configurée :
 - Réduire ou fermer Windows.
 - Si la taille de l'affichage est seulement anormale dans une application, vérifiez les paramètres de visualisation et la fonction de commande/zoom avec la molette de la souris dans l'application.
 - Si la résolution d'affichage du Chromebook n'est pas normale, cliquez sur la zone d'état dans laquelle votre image de compte apparaît.
 - Cliquez sur Paramètres > Paramètres d'affichage.
 - Cliquez sur le menu déroulant de Résolution pour choisir la résolution désirée.
 - Vérifiez l'affichage de nouveau. Réajuster si nécessaire.
4. Ramener le pilote vidéo à la version précédente en cas de mise à jour.
5. Retirer et réinstaller le pilote vidéo.
6. Lancez le test de diagnostic et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.
7. Si le problème n'est toujours pas résolu, veuillez contacter le service local d'Acer.

Défaut de l'image LCD

Si l'écran LCD tombe en panne, effectuer ce qui suit :

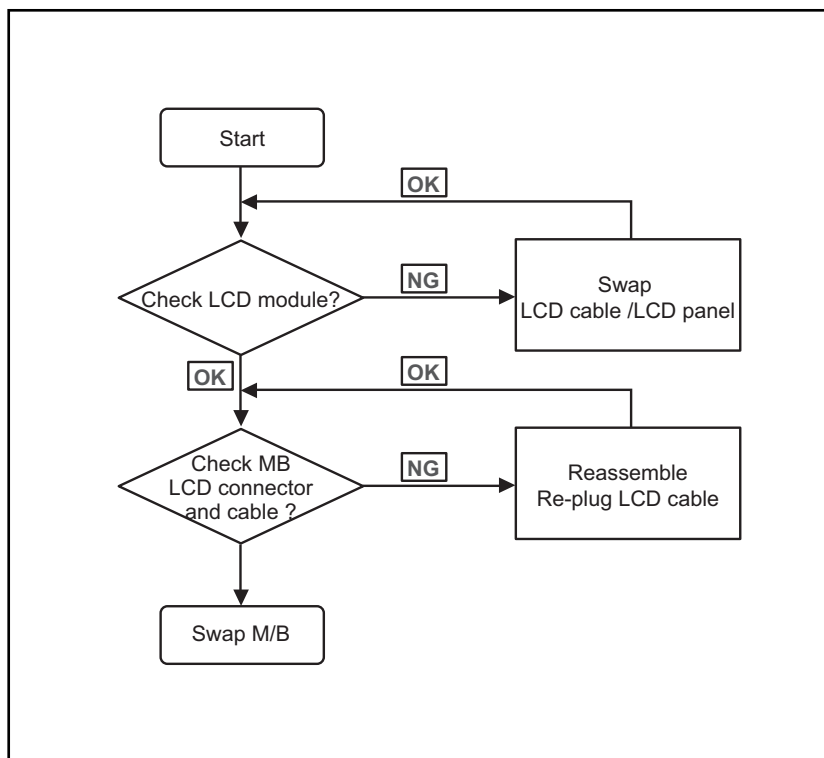


Figure 1-43. Défaut de l'écran LCD

Défaut du clavier interne

Si le clavier interne tombe en panne, effectuer ce qui suit :

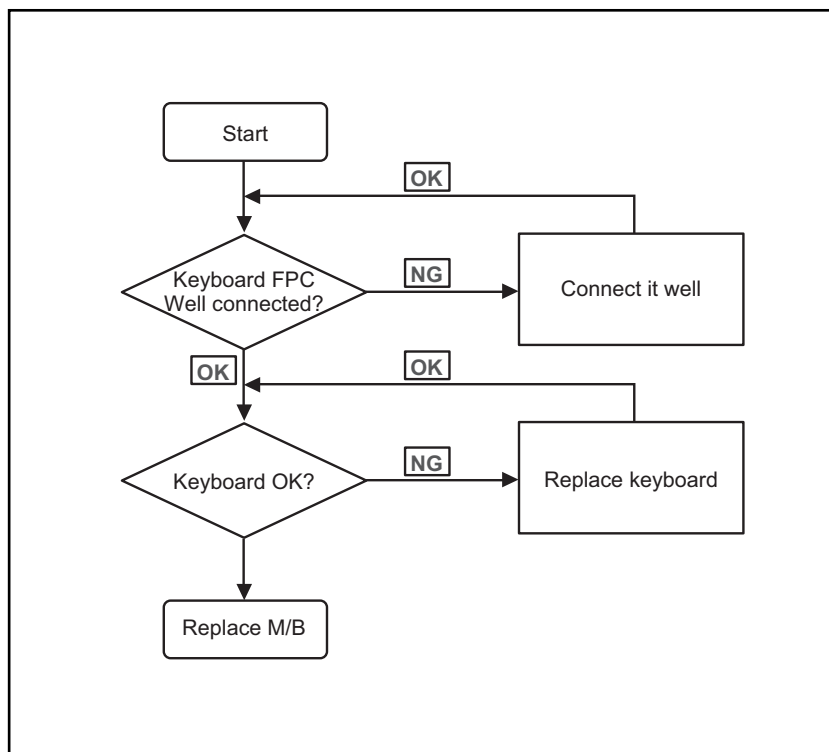


Figure 1-44. Défaut du clavier interne

Défaillance du pavé tactile

Si le pavé tactile tombe en panne, effectuer ce qui suit :

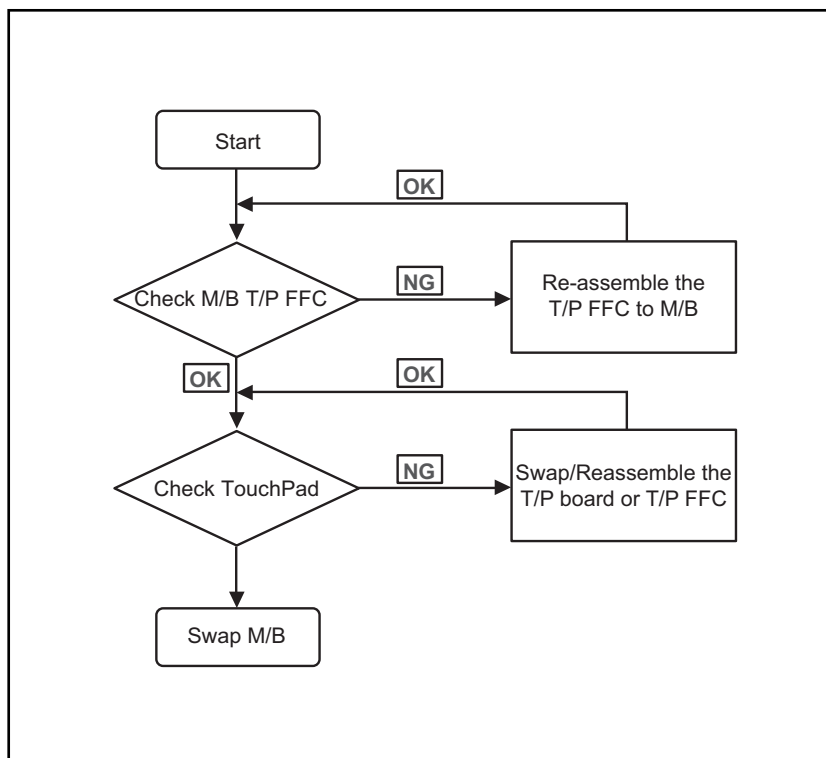


Figure 1-45. Défaillance du pavé tactile

Défaut du haut-parleur interne

Si le haut-parleur interne tombe en panne, effectuer ce qui suit :

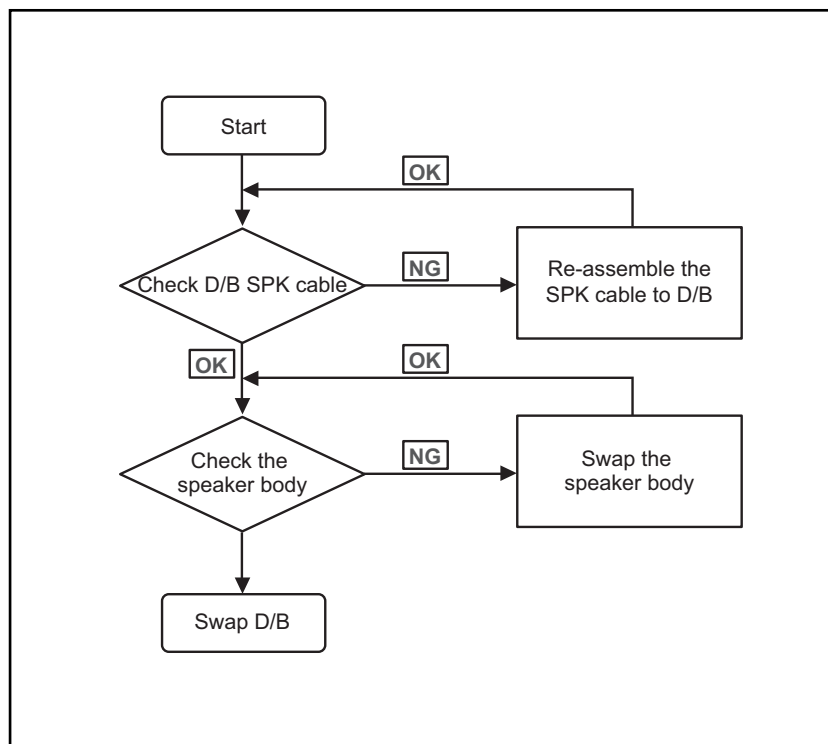




Figure 1-46. Défaut du haut-parleur interne

Problèmes sonores

Réaliser ce qui suit, un à la fois.

1. Amorçage de l'ordinateur.
2. En cas de mise à jour récente, ramenez le pilote audio à la version précédente. Retirer et réinstaller le pilote audio.
3. S'assurer que toutes les commandes de volume sont réglées à mi-hauteur :
 - Cliquez sur  ou , ou cliquez sur la zone d'état de la barre des tâches.
 - Amener la réglette sur 50. Confirmer que le volume n'est pas muet.
 - Cliquer sur le Mixeur pour vérifier que les autres applications audio sont réglées à 50 et ne sont pas muettes.
4. Retirer les matériels et les logiciels récemment installés.
5. Réinitialisez votre Chromebook aux réglages d'usine :

⇒ REMARQUE :

Assurez-vous de sauvegarder tous les fichiers sur Google Drive ou sur un disque dur externe.

- Sortez de Chromebook et enfoncez et maintenez **Ctrl + Alt + Shift + R**.
 - Cliquez sur **Redémarrer** pour redémarrer le Chromebook, puis suivez les instructions à l'écran.
 - Vérifiez que le problème est réglé quand vous configurez le Chromebook.
6. Restaurez le système et les paramètres des fichiers à partir d'une bonne date connue en utilisant le *Chromebook utilitaire de récupération*.
 7. Réinstallez le système d'exploitation.
 8. Si le problème n'est toujours pas résolu, veuillez contacter le service local d'Acer.

Échec des empreintes digitales internes

Si les empreintes internes échouent, procédez comme suit :

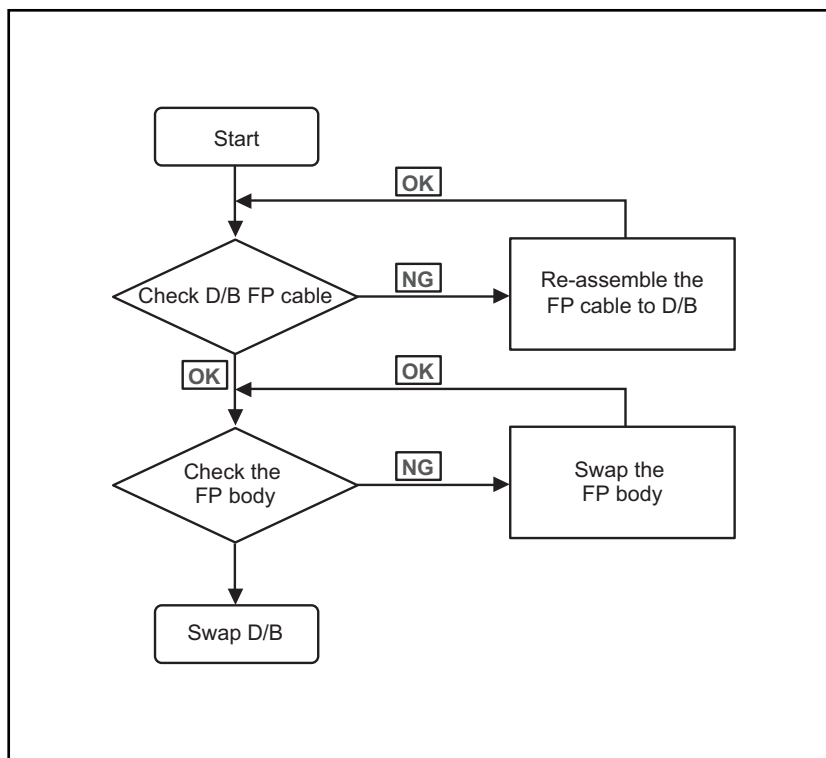


Figure 1-47. Échec des empreintes digitales internes

Défaillance des autres fonctions

1. Vérifiez si les lecteurs fonctionnent correctement.
2. Vérifiez si les modules externes fonctionnent correctement.
3. Changez la carte mère ou la carte fille pour vérifier si la carte actuelle est défectueuse.

Problèmes intermittents

Les problèmes intermittents de blocage du système peuvent être causés par diverses raisons qui n'ont rien à voir avec un défaut matériel, tel que : rayonnement cosmique, décharge électrostatique, ou erreurs logicielles. Le remplacement de la FRU doit être considéré seulement quand un problème récurrent existe.

Lors de l'analyse d'un problème intermittent, effectuer ce qui suit :

1. Effectuez le test de diagnostic avancé pour la carte système en boucle au moins 10 fois.
2. Si aucune erreur n'est détectée, ne remplacez pas la FRU.
3. Si une erreur est détectée, remplacer la FRU. Refaire le test pour vérifier qu'il n'y a plus d'erreur.

Problèmes non déterminés

Les problèmes de diagnostic n'identifient pas l'adaptateur ou le dispositif en défaut, les dispositifs installés incorrects, si un court-circuit est suspecté, ou si le système est inopérant.

Réaliser les procédures suivantes pour isoler la FRU défaillante (ne pas isoler les FRU non défectueuses).

⇒ REMARQUE :

Vérifier que tous les appareils connectés sont pris en charge par l'ordinateur.

⇒ REMARQUE :

Vérifier que l'alimentation électrique utilisée au moment de la défaillance fonctionne correctement. (voir [Problèmes de mise sous tension](#)).

1. Couper l'alimentation de l'ordinateur.
2. Contrôlez visuellement les dommages sur les composants. Si un problème est découvert, remplacer la FRU.
3. Retirer ou débrancher tous les appareils suivants :
 - Appareils non Acer
 - Imprimante, souris, et autres appareils externes
 - Batterie
 - Disque dur
 - DIMM
 - Module BD/CD-ROM/lecteur disquette
 - Cartes PC
4. Mise sous tension de l'ordinateur.
5. Déterminer si le problème a changé.
6. Si le problème ne revient pas, connecter les appareils retirés un à la fois jusqu'à ce que la FRU défaillante soit trouvée.
7. Si le problème persiste, remplacer les FRU suivantes :
 - Carte système
 - Assemblage LCD

Diagramme éclaté de l'unité entière

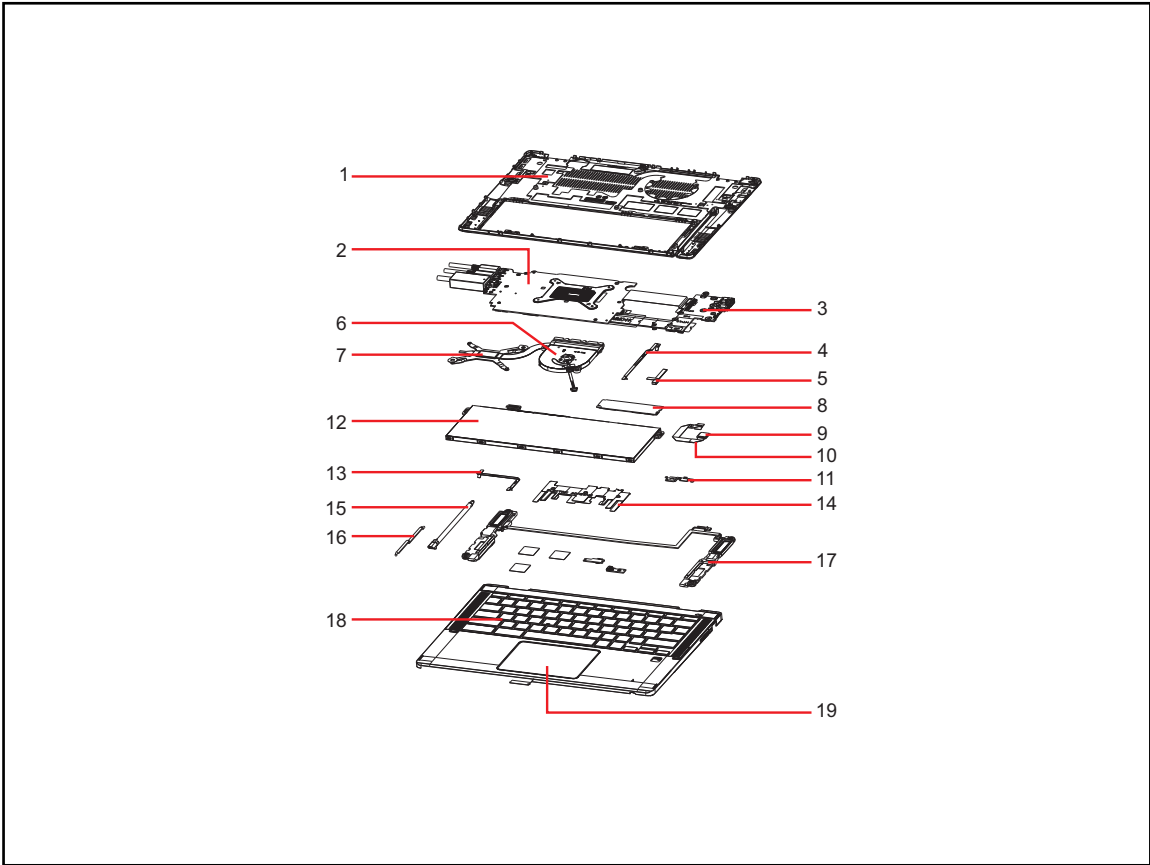


Figure 1-48. Diagramme éclaté du système

Tableau 1-2. Diagramme éclaté du système

N°	Description
1	BOÎTIER INFÉRIEUR SKU STYLET
2	Carte mère CP714-1H CU5115U 8Go UMA
3	CARTE SKU EMPREINTES DIGITALES
4	CÂBLE USB CARTE BASSE VITESSE
5	CÂBLE USB CARTE HAUTE VITESSE
6	VENTILATEUR
7	DISSIPATEUR THERMIQUE
8	Disque à mémoire flash KINGSTON SSD NAND 256Go OM8PGP4256Q-AA LF+HF

Tableau 1-2. Diagramme éclaté du système (Continued)

N°	Description
9	CARTE MODULE D'EMPREINTES DIGITALES
10	CÂBLE EMPREINTE
11	SUPPORT MÉTALLIQUE EMPREINTES DIGITALES
12	Batterie CosMx Typ.53Wh 4590mAh 3S1P AP20CBL 248x84,4x5,5(mm) AP20C 11,55V 65W Li-Ion TI BQ40Z555 FW5.09
13	CÂBLE PAVÉ TACTILE
14	TISSU COND. RUBAN AVEC MYLAR, ÉPONGE
15	Styler Acer Active ESP-233-01B-6 USI 1.0
16	CÂBLE CHARGEUR STYLET
17	HAUT-PARLEUR D+G
18	ENS. CLAVIER FP BL Styler AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Arabe NK.I131A.06V
19	MODULE PAVÉ TACTILE NC.24611.09P

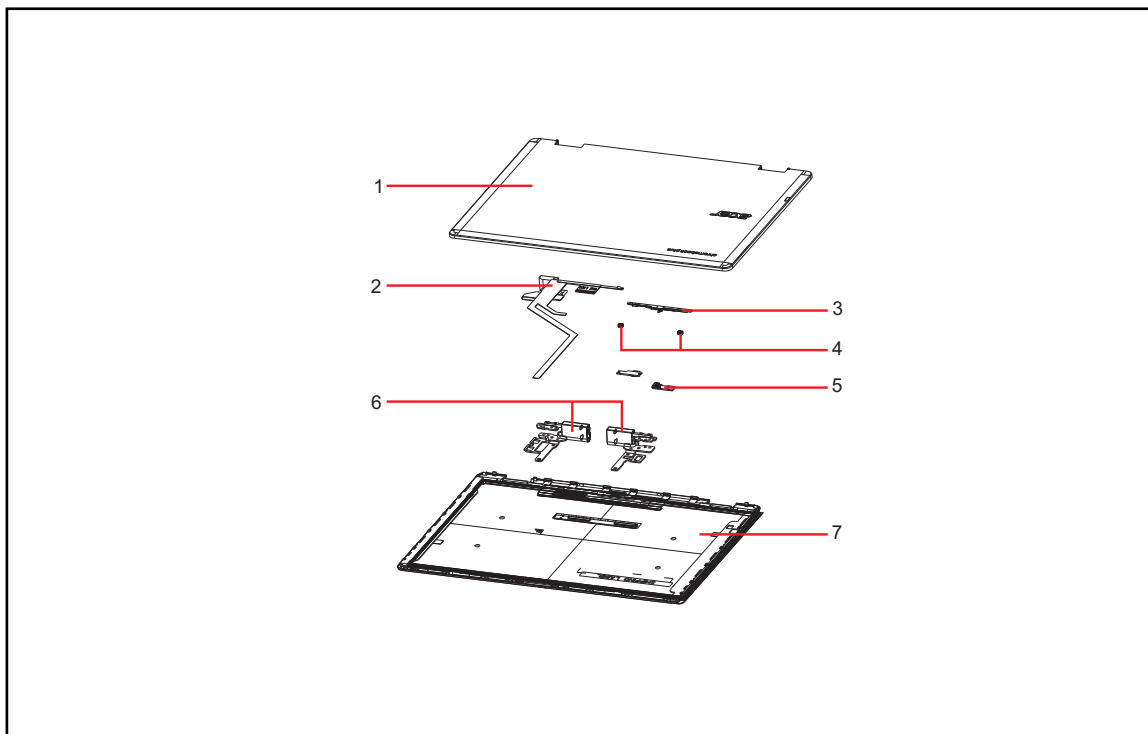


Figure 1-49. Vue éclatée de l'ensemble LCD

Tableau 1-3. Vue éclatée de l'ensemble LCD

N°	Description
1	COUVERCLE LCD ARGENT
2	CÂBLE LCD
3	Caméra CHICONY QHD FF CJFM514-2 HI-556W DS-41091C (BG) ZTS6735 MIPI 3.2T TNR pour Chromebook
4	SI CAOUTCHOUC AVEC FILET EN TISSU
5	CAPTEUR G DE CARTE
6	CHARNIÈRE D AVEC CAPUCHON ARGENT
	CHARNIÈRE G AVEC CAPUCHON ARGENT
7	MODULE LCD AVEC ENCADREMENT Écran HENGHAO 14" WUXGA IPS Brillant HD-L140WA04-F5PA/ B140UAN02.2 KL.1400H.044

Liste FRU

Cette liste est donnée à titre de référence uniquement, veuillez contacter le service local Acer pour commander la pièce de remplacement correcte et sa disponibilité

Tableau 1-4. Liste FRU







Catégorie	Images	Description
ADAPTATEUR		Adaptateur LITE-ON 65W 5V/3A_9V/3A_12V/3A_15V/3A_20V_3,25A Type C PA-1650-58AD LF Noir Meet CoC-Tier2 & IEC 62368
		Adaptateur DELTA 65W 5V/3A_9V/3A_12V/3A_15V/3A_20V_3.25A Type C ADP-65KE BB LF Meet CoC Tier2 et IEC-62368-1 2e version
		Adaptateur Chicony Alimentation 65W PD Type C 65W Type C Brick 5V/3A_9V/3A_12V/3A_15V/3A_20V_3,25A Noir
BATTERIE		Batterie CosMx Typ.53Wh 4590mAh 3S1P AP20CBL 248x84,4x5,5(mm) AP20C 11,55V 65W Li-Ion TI BQ40Z555 FW5.09
		Batterie LGES Typ.53Wh 4700mAh 3S1P AP23A8L 248x84,4x5,5(mm) AP23A 11,28V 70W Li-Ion
CARTE		CARTE SKU EMPREINTES DIGITALES
		CARTE SKU N EMPREINTES DIGITALES
		CAPTEUR G DE CARTE
		CARTE MODULE D'EMPREINTES DIGITALES

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)










Catégorie	Images	Description
CÂBLE		CÂBLE CHARGEUR STYLET
		CÂBLE USB CARTE HAUTE VITESSE
		CÂBLE USB CARTE BASSE VITESSE
		CÂBLE EMPREINTE
		CÂBLE PAVÉ TACTILE
		CÂBLE LCD
CAMÉRA		Caméra CHICONY QHD FF CJFM514-2 HI-556W DS-41091C (BG) ZTS6735 MIPI 3.2T TNR pour Chromebook
VENTILATEUR		VENTILATEUR
HDD		Disque à mémoire flash KINGSTON SSD NAND 256Go OM8PGP4256Q-AA LF+HF
		Disque à mémoire flash WD SSD NAND 256Go SN740 SDDQNQD-256G-1014 LF+HF
		Disque à mémoire flash WD SSD NAND 512Go SN740 SDDQNQD-512G-1014 LF+HF

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)


Catégorie	Images	Description
ASSEMBLAGE CLAVIER		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Arabe NK.I131A.06V
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Belge NK.I131A.078
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Portugais brésilien NK.I131A.079
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International avec Bulgare NK.I131A.076
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL SLO/CRO NK.I131A.07L
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL CZ/SK NK.I131A.07A
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Français NK.I131A.07D
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Allemand NK.I131A.07E
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International avec hébreu NK.I131A.075
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Italien NK.I131A.07G
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 78KS AU03P_C21EWL Japonais NK.I131A.07S
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Espagnol AmLat NK.I131A.077
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Portugais NK.I131A.07K
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Russe NK.I131A.06Z

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)


Catégorie	Images	Description
ASSEMBLAGE CLAVIER		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Nordique NK.I131A.07H
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Espagnol NK.I131A.07M
		ENS. CLAVIER BL NFP AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Suisse NK.I131A.07P
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Thaï NK.I131A.070
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Turc NK.I131A.07Q
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Chinois traditionnel NK.I131A.071
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International NK.I131A.074
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Royaume-Uni NK.I131A.07R
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL États-Unis NK.I131A.073
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Arabe NK.I131A.06V
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Belge NK.I131A.078
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Portugais brésilien NK.I131A.079
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International avec Bulgare NK.I131A.076
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL SLO/CRO NK.I131A.07L

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)


Catégorie	Images	Description
ASSEMBLAGE CLAVIER		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL CZ/SK NK.I131A.07A
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Français NK.I131A.07D
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Allemand NK.I131A.07E
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International avec hébreu NK.I131A.075
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Italien NK.I131A.07G
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 78KS AU03P_C21EWL Japonais NK.I131A.07S
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Espagnol AmLat NK.I131A.077
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Portugais NK.I131A.07K
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Russe NK.I131A.06Z
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Nordique NK.I131A.07H
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Espagnol NK.I131A.07M
		ENS. CLAVIER NFP BL AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Suisse allemand NK.I131A.07P
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Thaï NK.I131A.070
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Turc NK.I131A.07Q

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)


Catégorie	Images	Description
ASSEMBLAGE CLAVIER		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Chinois traditionnel NK.I131A.071
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International NK.I131A.074
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Royaume-Uni NK.I131A.07R
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL États-Unis NK.I131A.073
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Arabe NK.I131A.06V
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Belge NK.I131A.078
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Portugais brésilien NK.I131A.079
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International avec Bulgare NK.I131A.076
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL SLO/CRO NK.I131A.07L
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL CZ/SK NK.I131A.07A
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Français NK.I131A.07D
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Allemand NK.I131A.07E
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International avec hébreu NK.I131A.075
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Italien NK.I131A.07G

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)

Catégorie	Images	Description
ASSEMBLAGE CLAVIER		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 78KS AU03P_C21EWL Japonais NK.I131A.07S
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Espagnol AmLat NK.I131A.077
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Portugais NK.I131A.07K
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Russe NK.I131A.06Z
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Nordique NK.I131A.07H
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Espagnol NK.I131A.07M
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Suisse allemand NK.I131A.07P
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Thaï NK.I131A.070
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Turc NK.I131A.07Q
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL Chinois traditionnel NK.I131A.071
		ENS. CLAVIER FP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL US International NK.I131A.074
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 75KS AU03P_C21EWL Royaume-Uni NK.I131A.07R
		ENS. CLAVIER NFP BL Stylet-N AVEC BOÎTIER SUPÉRIEUR 74KS AU03P_C21EWL États-Unis NK.I131A.073

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)

Catégorie	Images	Description
COUVERCLE LCD		COUVERCLE LCD CAPUCHON OR
		COUVERCLE LCD ARGENT
MODULE LCD		MODULE LCD AVEC ENCADREMENT Écran HENGHAO 14" WUXGA IPS Brillant HD-L140WA04-F5PA/ B140UAN02.2 KL.1400H.044
BOÎTIER INFÉRIEUR		BOÎTIER INFÉRIEUR SKU STYLET
		BOÎTIER INFÉRIEUR SKU STYLET-N
CARTE MÈRE		Carte mère CP714-1H CU5115U 8Go UMA
		Carte mère CP714-1HN CU7165U 16Go UMA avec stylet

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)












Catégorie	Images	Description
MÉTAL		CHARNIÈRE D CAPUCHON OR
		CHARNIÈRE G CAPUCHON OR
		CHARNIÈRE D AVEC CAPUCHON ARGENT
		CHARNIÈRE G AVEC CAPUCHON ARGENT
		SUPPORT MÉTALLIQUE EMPREINTES DIGITALES
CORDON D'ALIMENTATION		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V JAP NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V ARG NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V AUS NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V BRÉSIL NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V CHINE NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V DANEMARK NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V INDE NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V ISRAËL NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V ITL NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V AF. SUD NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V SUISSE NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V EUR+COR NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V ÉTATS-UNIS NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V ROY. UNI NOIR
		CORDON D'ALIMENTATION 1M 125V TAIWAN NOIR


Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)

Catégorie	Images	Description
HAUT-PARLEUR/ MICROPHONE		HAUT-PARLEUR D+G
STYLET		Stylus Acer Active ESP-233-01B-6 US1 1.0
THERMIQUE		DISSIPATEUR THERMIQUE
PAVÉ TACTILE		MODULE PAVÉ TACTILE SANS STYLET/FP/NK.I131A.073
		MODULE PAVÉ TACTILE NC.24611.09P
LAN SANS FIL		LAN sans fil Intel Wi-Fi 6E BT5.3 AX211.NGWG.NV Intel 2x2 M.2 2230 CNVi GFP2 No vPro
		LAN sans fil Intel Wi-Fi 6E BT5.2 AX211.NGWG Intel 2x2 M.2 2230 CNVi GFP2 vPro
DIVERS		TISSU COND. RUBAN AVEC MYLAR, ÉPONGE
		SI CAOUTCHOUC AVEC FILET EN TISSU
		CONNECTEUR CÂBLE PLAT FLEXIBLE MYLAR
		MYLAR ISOLANT SUR CÂBLE DE LA BATTERIE

Tableau 1-4. Liste FRU (Continued)

Catégorie	Images	Description
VIS		VIS M2*5,0-I(BNI,NYLOK)FER
		VIS M2,5*4,0-I(NYLOK)FER
		VIS M2-0,4*2-I(BNI)(NYLOK)(7,0.6) FER
		VIS M2,0*3,0-I(BZN)(NYLOK)FER
		VIS M2,0*3,5-I(NI)(NYLOK)FER
		VIS M2*6-I, NYLOY
		VIS M2.0*2.0-I(NI,NYLOK)STL

Mise à jour logicielle

1. Allumez votre Chromebook.
2. Connectez votre Chromebook au Wifi.
3. En bas à droite, sélectionnez l'heure.
4. Sélectionnez **[Paramètres]** .
5. En bas de l'écran gauche, sélectionnez **[À propos de Chrome OS]**.
6. Dans « Google Chrome OS », vous trouvez la version du système d'exploitation Chrome utilisé par votre Chromebook.
7. Sélectionnez **[Vérifier les mises à jour]**.
8. Si votre Chromebook trouve une mise à jour logicielle, elle est téléchargée automatiquement.

Réinitialiser votre Chromebook aux réglages d'usine

1. Quittez la session sur votre Chromebook.
2. Enfoncez et maintenez **Ctrl + Alt + [Maj] + r**.
3. Sélectionnez **[Redémarrer]**.
4. Dans la boîte qui apparaît, sélectionnez **[Powerwash] > [Continuer]**.
5. Suivez les étapes qui apparaissent et ouvrez une session avec votre compte Google.

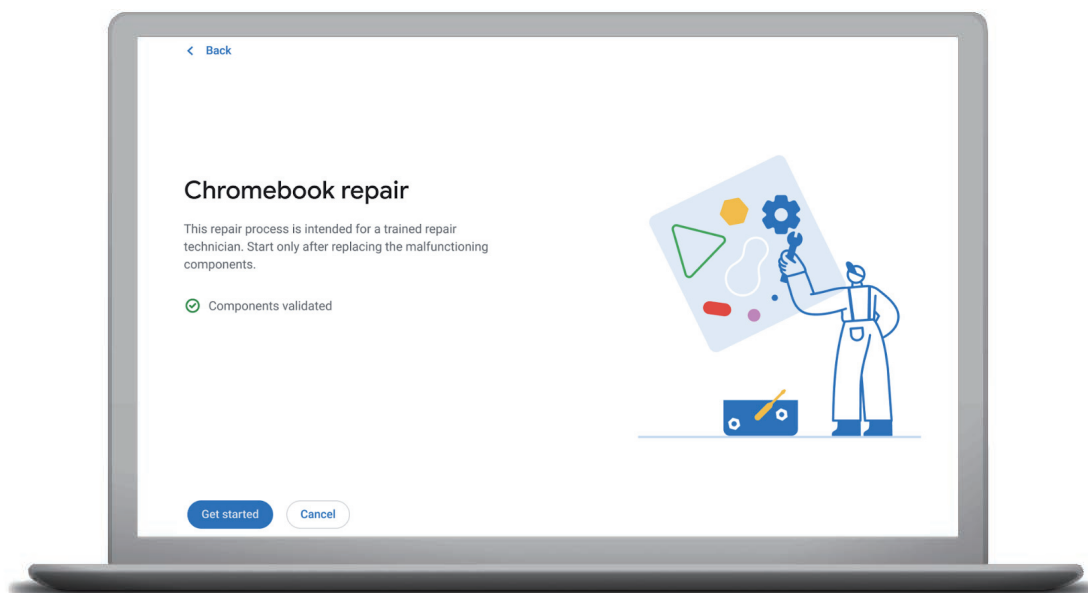
⇒ **REMARQUE :**

Le compte que vous ouvrez après avoir réinitialisé votre Chromebook est celui du propriétaire du compte.

Shimless RMA

Pour commencer

Shimless RMA fournit un flux de réparation convivial qui est intégré directement dans ChromeOS. Ces chemins personnalisés permettront des réparations plus rapides.



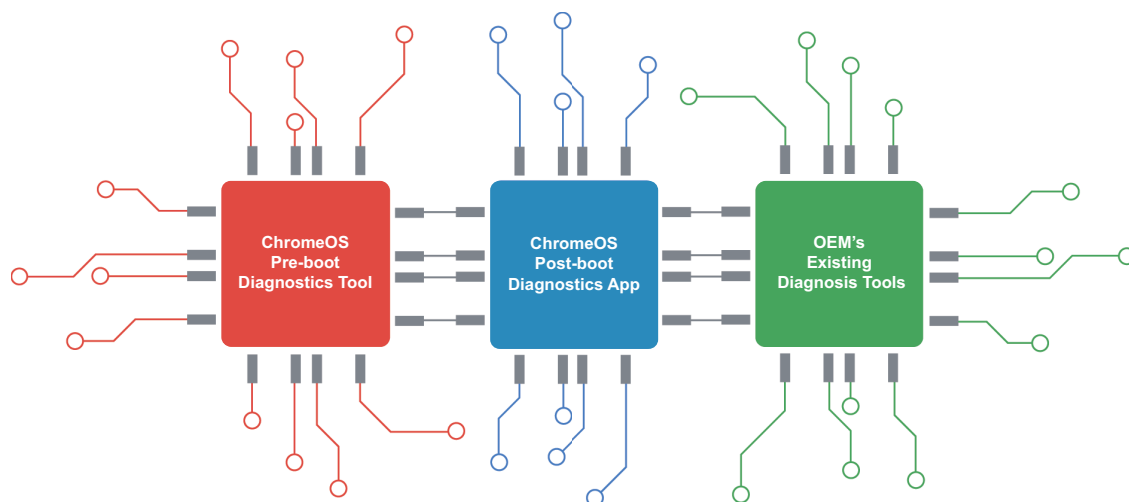
Avant de commencer, passons en revue l'équipement dont vous pourriez avoir besoin :

- Assurez-vous d'avoir tous les outils nécessaires pour effectuer la réparation ou ouvrir l'appareil.
- Configuration RSU pour désactiver la protection matérielle contre l'écriture. Cela comprend une clé de sécurité compatible RSU, un scanner de code QR et un appareil secondaire fonctionnant en Wi-Fi.
- Assurez-vous que le Chromebook que vous entretenez est à jour (M107 ou plus). Si l'appareil nécessite une mise à jour, celle-ci peut être effectuée par Wi-Fi, Ethernet ou manuellement à l'aide d'une clé USB de récupération.
- Récupération de ChromeOS sur clé USB ou carte SD.

Lancement du flux de réparation

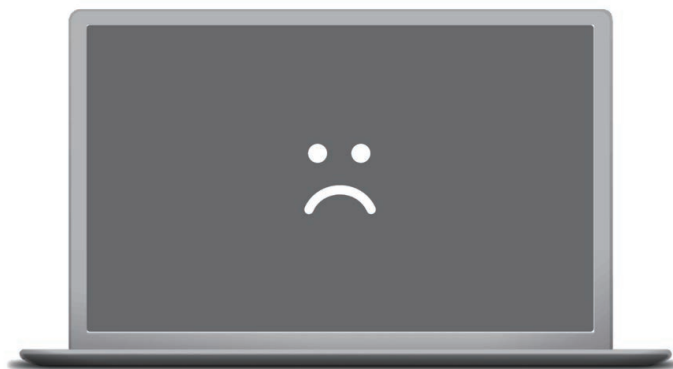
Avant de commencer le flux de travail Shimless, assurez-vous que vous avez déjà remplacé les composants défectueux.

Si vous ne savez pas quels composants remplacer, vous pouvez utiliser l'outil de diagnostic du Chromebook ou tout autre outil de diagnostic interne du fabricant.



Étape 1 : Remplacer les composants défectueux

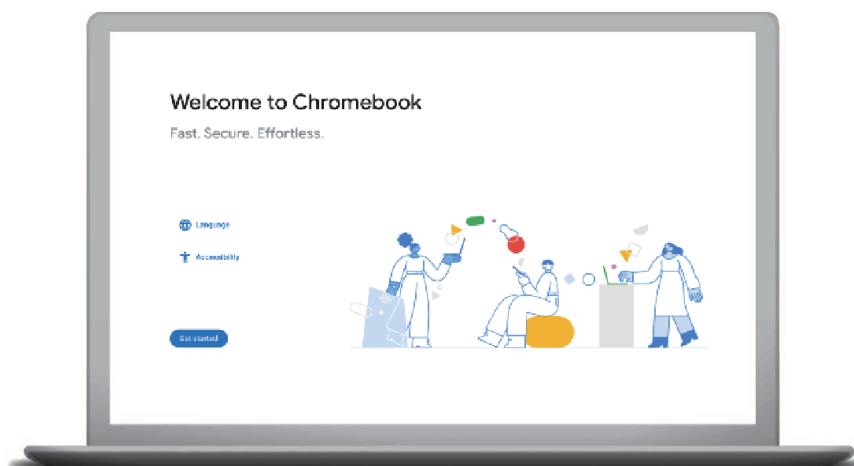
Toute pièce cassée doit être remplacée **avant** de lancer le processus de réparation.



Étape 2 : Démarrer dans ChromeOS

Vous n'avez pas besoin de vous connecter pour lancer la procédure RMA Shimless.

Si le message « ChromeOS est manquant ou endommagé » s'affiche à l'écran, il se peut que vous deviez utiliser une clé USB de récupération pour restaurer le système d'exploitation.

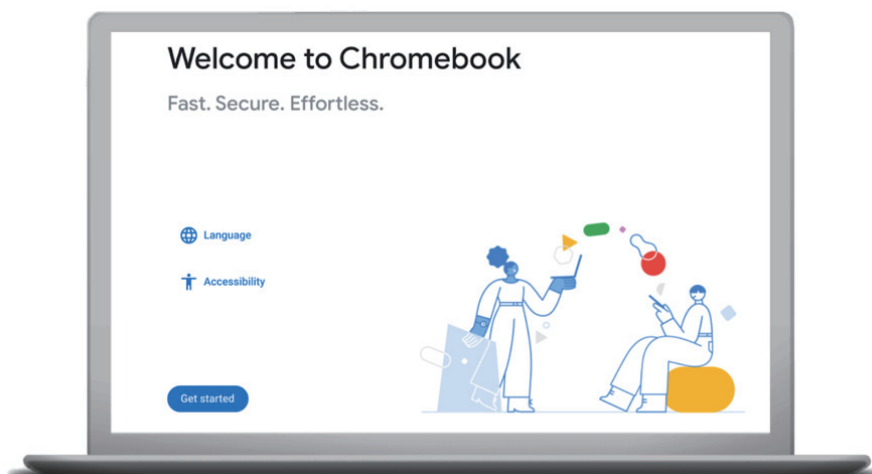


Étape 3 : Lancer le flux Shimless RMA

Pour lancer le flux de réparation, nous devons utiliser la nouvelle combinaison de clés Shimless RMA. Tout en **maintenant le bouton d'alimentation enfoncé, appuyez 3 fois sur le bouton Actualiser**. Pour de meilleurs résultats, la combinaison de touches doit être effectuée **dans les 3 secondes**.



L'appareil lance alors le flux de réparation Shimless. Le Chromebook valide ensuite les composants installés. Cela peut prendre jusqu'à 10 secondes.



Étape 4 : Validation des composants

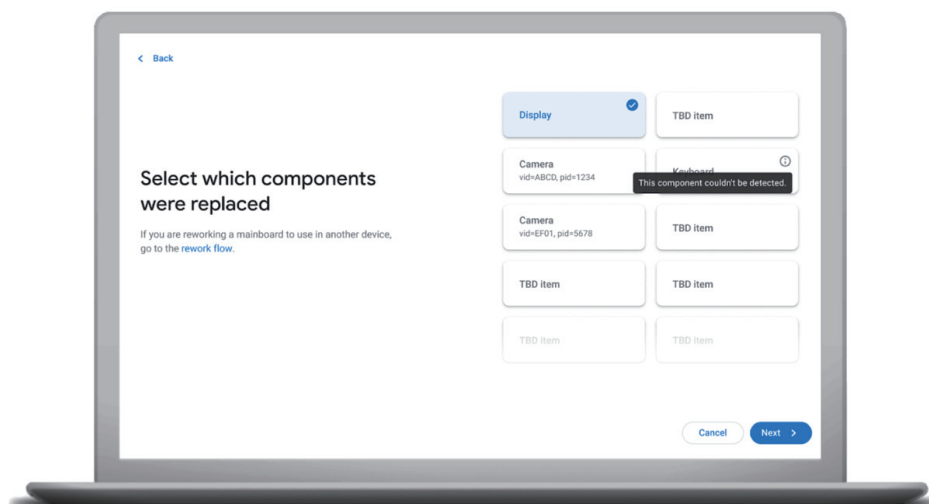
Une fois vos composants validés, l'écran s'actualise et affiche un message vous informant que l'appareil est prêt à démarrer le processus de réparation.



Étape 5 : Composants remplacés

Sélectionnez tous les composants qui ont été remplacés. N'oubliez pas que vous pouvez faire défiler l'écran vers le bas pour choisir plus d'un composant, le cas échéant.

Toutes les sélections disponibles correspondent au Chromebook en cours d'entretien.

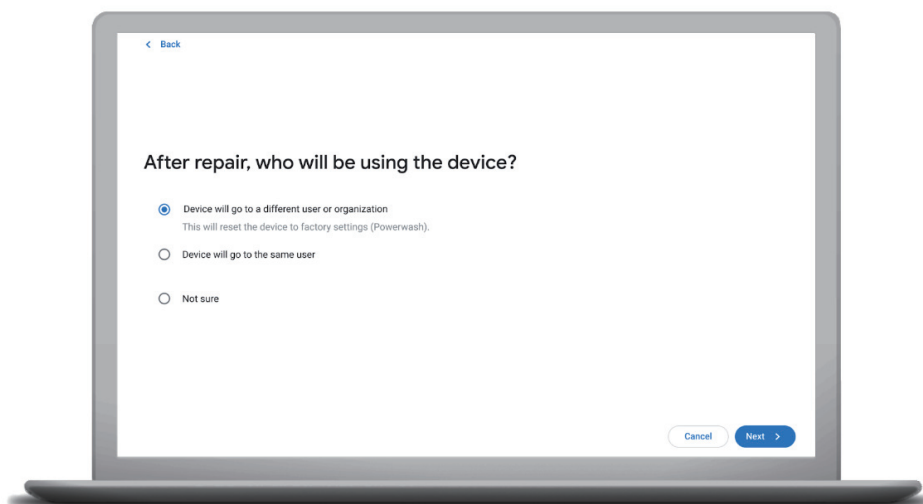


⇒ REMARQUE :

Si la carte logique principale (MLB) est en train d'être retravaillée, sélectionnez l'option permettant de passer directement au flux de retravail de la MLB.

Étape 6 : Qui utilisera l'appareil ?

Une fois la réparation terminée, vous pouvez choisir si l'appareil est destiné à une nouvelle école, une nouvelle organisation, une nouvelle entreprise ou l'entité actuelle.



⇒ REMARQUE :

Un utilisateur identique ou différent ne signifie pas nécessairement qu'il s'agit de la même ou d'une autre personne. Un utilisateur peut être une entreprise, une école ou un consommateur individuel.

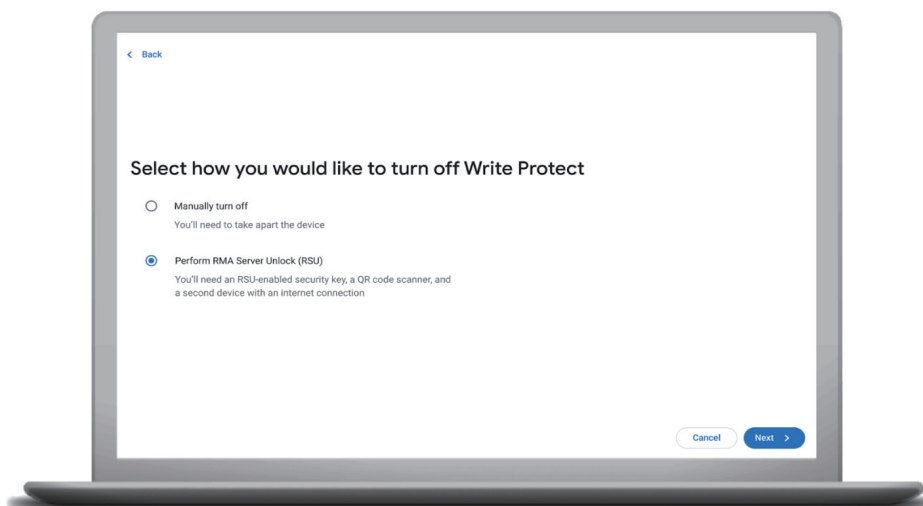
Le déroulement de la réparation **peut varier** en fonction de l'endroit où l'appareil est envoyé et des composants remplacés au cours de la réparation. Veuillez à **indiquer vos choix avec précision**.

Désactiver la protection en écriture (utilisateur différent)

Ensuite, vous indiquez comment désactiver la protection contre l'écriture.

Pour utiliser RSU (RMA Server Unlock), vous devez scanner un code QR à l'aide d'un scanner portable, et disposer d'un ordinateur avec le navigateur Web Chrome installé ainsi que d'une clé de sécurité RSU afin de désactiver la protection contre l'écriture.

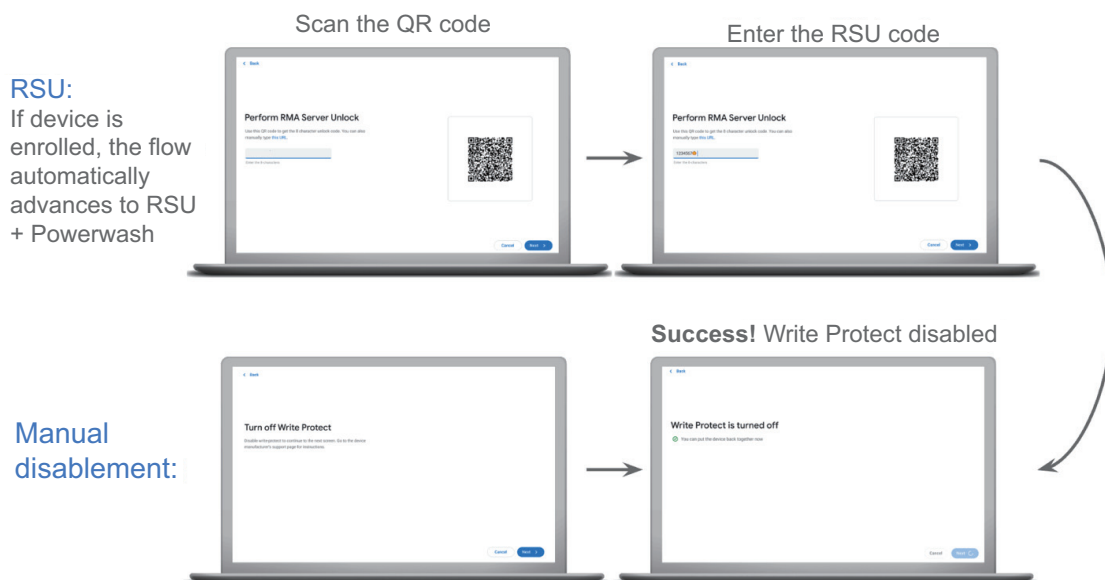
- Si l'appareil **n'est pas inscrit**, vous pouvez choisir de désactiver la protection contre l'écriture avec RSU ou l'option de désactivation manuelle.
- Si l'appareil est **inscrit**, vous ne pourrez choisir que l'option RSU.



⇒ REMARQUE :

Toutes les réparations ne nécessitent pas de désactiver la protection en écriture. Dans ce cas, vous serez invité à passer à l'étape finale.

Une fois la protection contre l'écriture désactivée, vous ne pourrez pas **quitter le processus de réparation** avant de l'avoir terminé.



⇒ REMARQUE :

La méthode de déconnexion manuelle peut varier en fonction de l'appareil. Reportez-vous à la page d'assistance du fabricant de l'appareil pour obtenir des instructions.

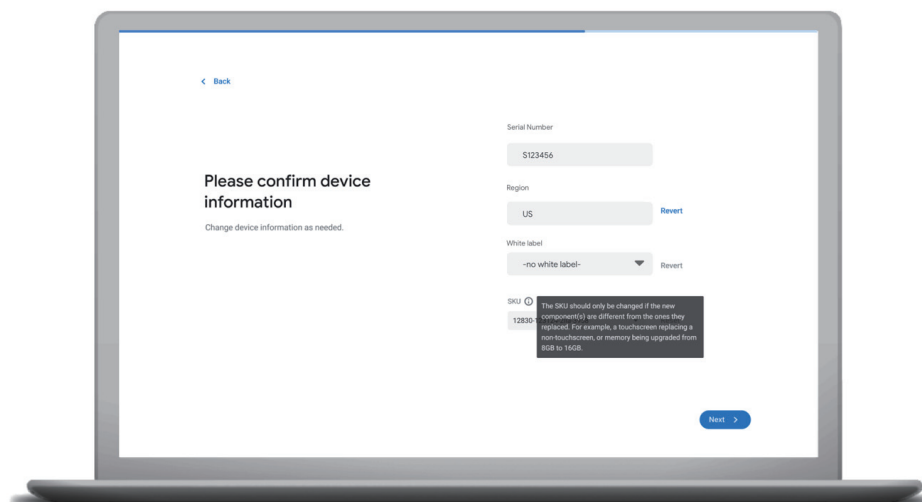
Installer l'image du micrologiciel

Vous devez insérer une clé USB ou une carte SD contenant l'image de l'utilitaire de récupération du Chromebook pour récupérer le micrologiciel.

Si l'appareil ne prend pas en charge la vérification du micrologiciel RO, vous DEVEZ réimager le micrologiciel à l'aide d'une clé USB de récupération.

Confirmer les informations de base

Au cours de cette étape, vous pourrez, le cas échéant, modifier les informations de base relatives à l'appareil.



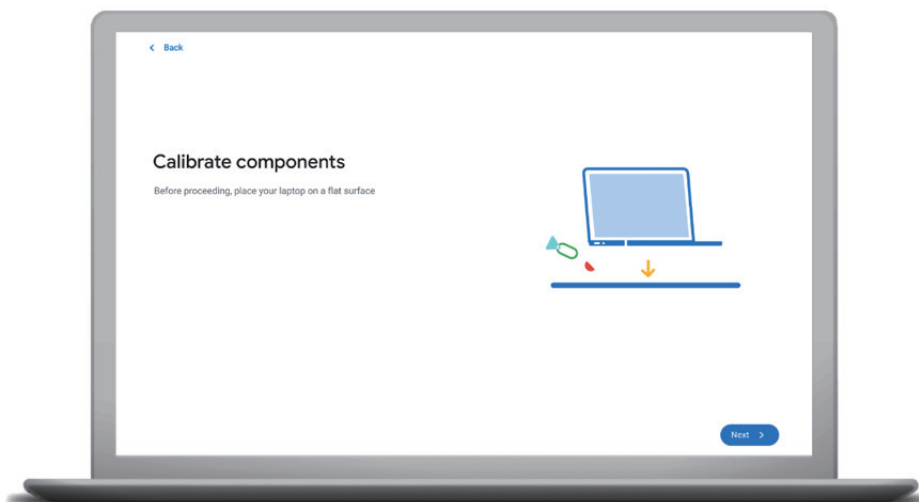
Approvisionnement de l'appareil

À ce stade, diverses dispositions silencieuses sont prises en arrière-plan pendant le processus de réparation :

- Le capteur d'empreintes digitales (s'il est présent) est réinitialisé.
- Le code d'enregistrement (s'il existe) est effacé.
- Le secret stable du dispositif est régénéré.
- FW_CONFIG est mis à jour si l'UGS a changé.
- SSFC est mis à jour si les composants remplacés sont de seconde main.
- Les composants remplacés sont silencieusement étalonnés si nécessaire (par exemple, les haut-parleurs).

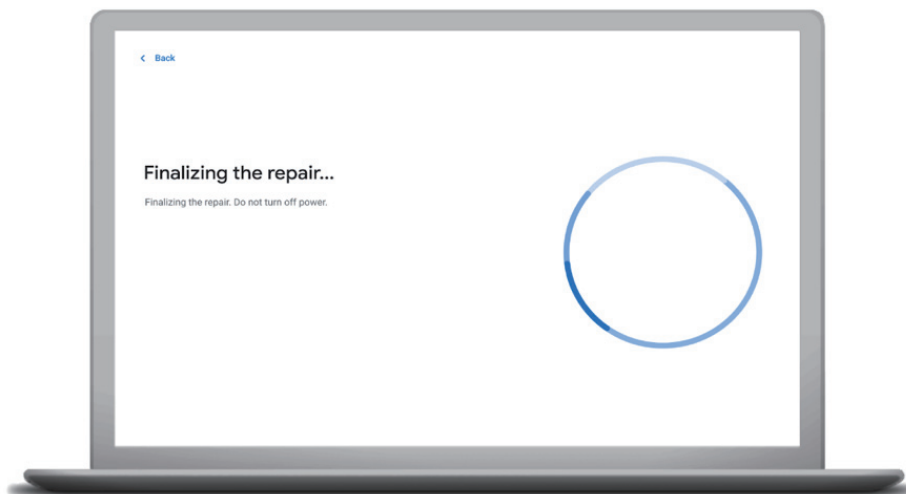
Étalonnage des composants

Certains composants, tels que l'accéléromètre, nécessitent certaines étapes pour être étalonnés.



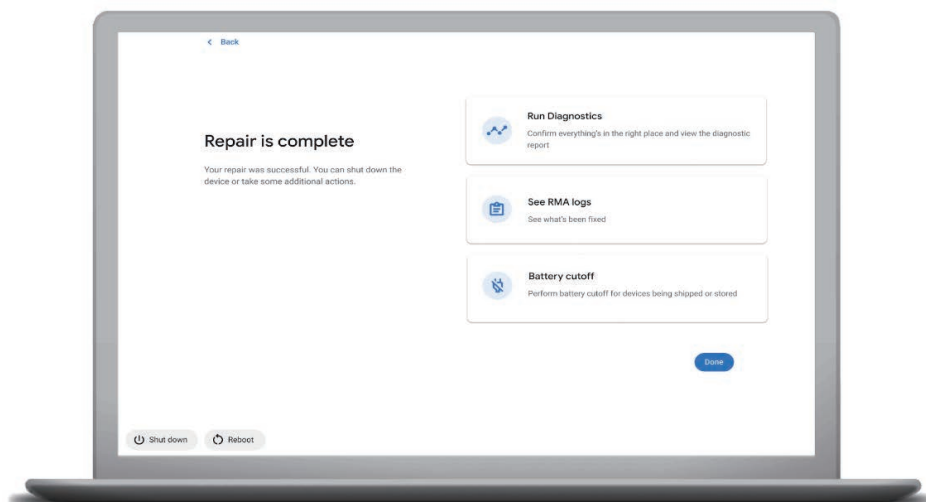
Finalisation de la réparation

Lorsque vous voyez cet écran, vous êtes presque à la fin de la procédure RMA.



La réparation est terminée

Une fois la réparation terminée, vous pouvez éteindre l'appareil ou prendre d'autres mesures, comme l'exécution de diagnostics, l'affichage des journaux RMA, etc.



⇒ REMARQUE :

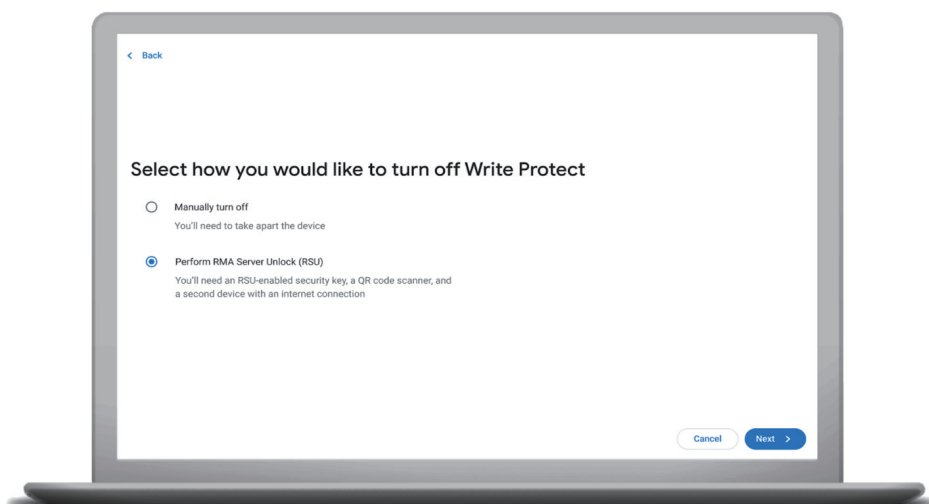
Si vous choisissez de ne pas télécharger les journaux RMA à partir de cet écran, il se peut que vous ne puissiez pas les récupérer plus tard.

Désactiver la protection en écriture (même utilisateur)

La première chose à faire est d'indiquer comment désactiver la protection contre l'écriture.

Pour utiliser RSU (RMA Server Unlock), vous devez scanner un code QR à l'aide d'un scanner portable, et disposer d'un ordinateur avec le navigateur Web Chrome installé ainsi que d'une clé de sécurité RSU afin de désactiver la protection contre l'écriture.

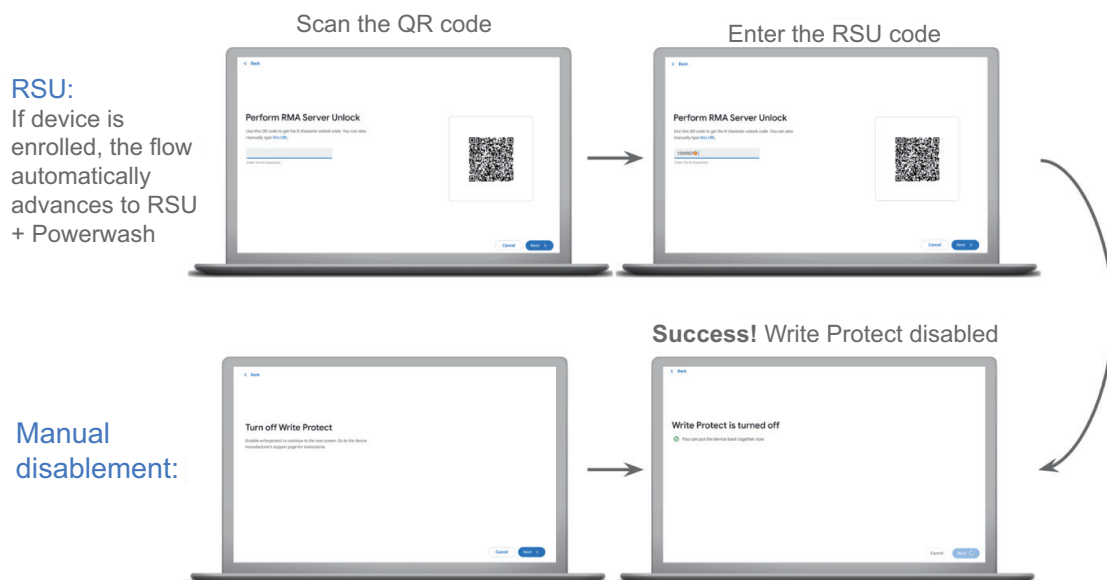
- Si l'appareil **n'est pas inscrit**, vous pouvez choisir de désactiver la protection contre l'écriture avec RSU ou l'option de désactivation manuelle, moins sécurisée.
- Si l'appareil est **inscrit**, vous aurez la possibilité de désactiver la protection contre l'écriture à l'aide de RSU ou de l'option de désactivation manuelle, moins sécurisée. Veuillez **vous reporter aux lignes directrices internes de votre fabricant pour savoir quelle procédure suivre**.



⇒ REMARQUE :

Toutes les réparations ne nécessitent pas de désactiver la protection en écriture. Dans ce cas, vous serez invité à passer à l'étape finale.

Une fois la protection contre l'écriture désactivée, vous ne pourrez pas **quitter le processus de réparation** avant de l'avoir terminé.



⇒ **REMARQUE :**

La méthode de déconnexion manuelle peut varier en fonction de l'appareil. Reportez-vous à la page d'assistance du fabricant de l'appareil pour obtenir des instructions.

⇒ **REMARQUE :**

Si le code QR apparaît à l'écran, contactez l'administrateur de votre Chromebook à l'école ou à l'entreprise en question pour obtenir de l'aide.

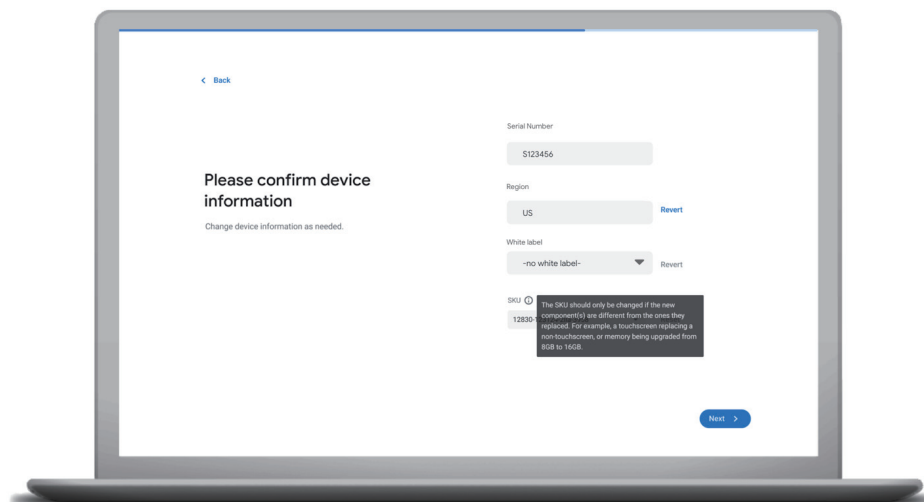
Installer l'image du micrologiciel

Vous devez insérer une clé USB ou une carte SD contenant l'image de l'utilitaire de récupération du Chromebook pour récupérer le micrologiciel.

Si l'appareil ne prend pas en charge la vérification du micrologiciel RO, vous DEVEZ réimager le micrologiciel à l'aide d'une clé USB de récupération.

Confirmer les informations de base

Au cours de cette étape, vous pourrez, le cas échéant, modifier les informations de base relatives à l'appareil.



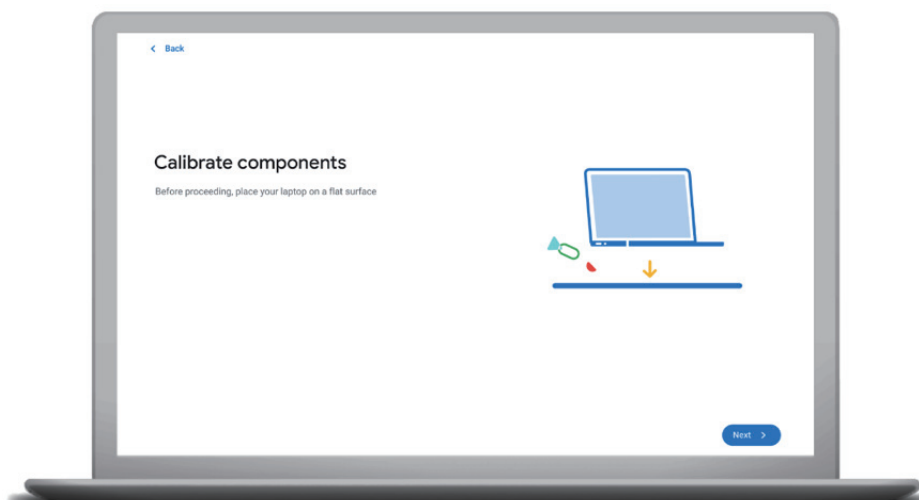
Approvisionnement de l'appareil

Comme dans le cas de la procédure « Utilisateur différent », l'appareil est approvisionné de manière silencieuse. Toutefois, les étapes suivantes seront ignorées :

- L'empreinte digitale n'est PAS réinitialisée.
- Le code d'enregistrement n'est PAS effacé.
- Le secret stable du dispositif n'est PAS régénéré.

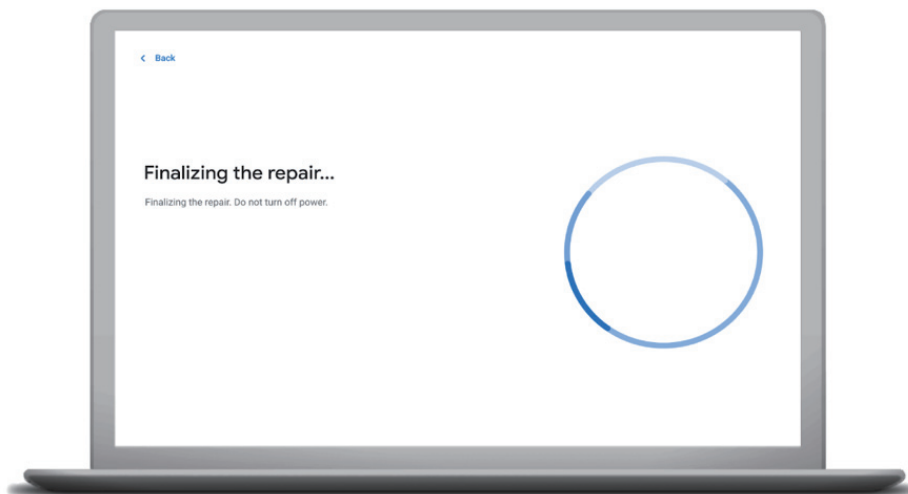
Étalonnage des composants

Certains composants, tels que l'accéléromètre, nécessitent certaines étapes pour être étalonnés.



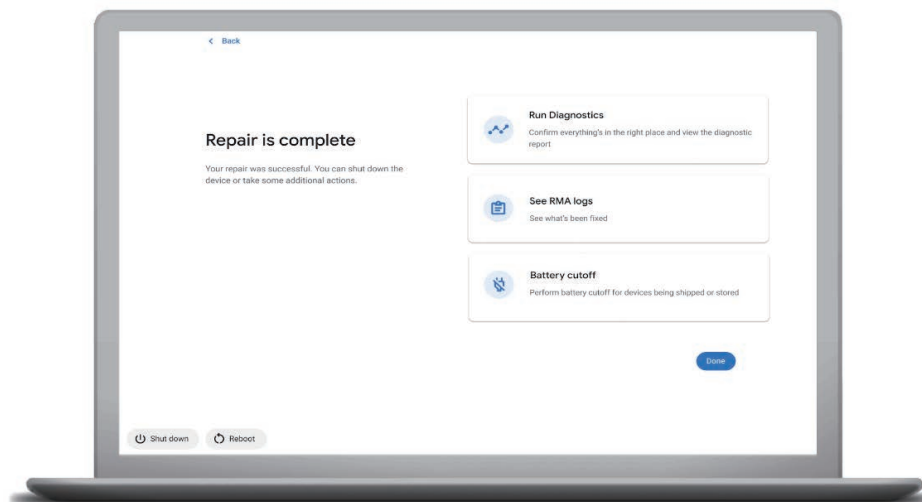
Finalisation de la réparation

Lorsque vous voyez cet écran, vous êtes presque à la fin de la procédure RMA.



La réparation est terminée

Une fois la réparation terminée, vous pouvez éteindre l'appareil ou prendre d'autres mesures, comme l'exécution de diagnostics, l'affichage des journaux RMA, etc.



⇒ REMARQUE :

Si vous choisissez de ne pas télécharger les journaux RMA à partir de cet écran, il se peut que vous ne puissiez pas les récupérer plus tard.