



Благодарим Вас за беседу в чате!

Код обращения [401452297524](#)

Ниже представлена запись Вашего чата со службой поддержки Apple.

03/08/2021, 13:33:49

Длительность: 30 мин. 10 сек.

Maksim

Благодарим за обращение в службу поддержки Apple. Мне нужно немного времени, чтобы посмотреть вашу информацию.

Maksim

Хочу Вас предупредить, что мы можем отключиться в случае потери сети или закрытия окна чата. Если такое произойдёт, не переживайте, Вам достаточно щёлкнуть «Подключиться повторно» в окне чата или повторно написать нам, указав ваш код обращения. Вы также можете связаться с нами по телефону: 8-800-555-67-34.

Maksim

Здравствуйте, Кирилл! Меня зовут Максим. Чем могу быть полезен?

Кирилл Агейченко

Здравствуйте, мой MacBook Pro 2020 M1 принудительно завершает свою работу и выключается с розовым экраном

Maksim

Понял Вас, Кирилл. Постараюсь предоставить Вам всю возможную информацию! Для этого хотелось бы уточнить некоторые моменты. Далее, если понадобится помощь другого департамента - я Вас переведу.

Maksim

Перезагрузка не помогает, верно?

Кирилл Агейченко

после этого он сам перезагружается и работает как ни в чем не бывало, но за последний месяц это происходит уже 2 раз

Maksim

Какая у Вас версия macOS установлена, Кирилл*

Кирилл Агейченко

Big Sur 11.4

Maksim

После перезагрузки Кирилл, Мас выдает какую либо ошибку или сообщение?

Кирилл Агейченко

да, сейчас скину две ошибки с первого случая и со второго

Maksim

Хорошо

Кирилл Агейченко

14.07.2021

Кирилл Агейченко

```
panic(cpu 1 caller 0xfffffe001d135798): "dart-disp0 (0xfffffe23331a0000):
SMMU(SMMU) error: SID 0 PTE invalid exception on read with DVA 0x19b4000
(TTBR 0 SEG 0 PTE 0x66d) ERROR_STATUS 0x80000004 TIME
0x63b1b0546a42 TTE 0 AXI_ID 0)"Debugger message: panicMemory ID: 0x6OS
release type: UserOS version: 20F71Kernel version: Darwin Kernel Version
20.5.0: Sat May 8 05:10:31 PDT 2021;
root:xnu-7195.121.3~9/RELEASE_ARM64_T8101Fileset Kernelcache UUID:
FB10CC0AB8BAC020BC47A50D64476F11Kernel UUID:
07259C53-9EF7-32FF-821D-8F28A5985DFAiBoot version:
iBoot-6723.120.36secure boot?: YESPaniclog version: 13KernelCache slide:
0x0000000013f5c000KernelCache base: 0xfffffe001af60000Kernel slide:
0x0000000014aa4000Kernel text base: 0xfffffe001baa8000Kernel text exec
base: 0xfffffe001bb74000mach_absolute_time: 0x26485491574Epoch Time:
sec      usec Boot    : 0x60ebbc15 0x00018fec Sleep   : 0x60eeab06
0x0009a078 Wake     : 0x60eeac7d 0x00094038 Calendar: 0x60eed457
0x0003f498CORE 0 recent
```

Maksim

Спасибо

Maksim

[Если компьютер Мас перезапущен из-за возникшей проблемы](#) - Вы
ознакомились с данной инструкцией?

Кирилл Агейченко

Да, по мере выхода обновлений я всегда устанавливаю самые новые, из
программного обеспечения только проверенные разработчики,

Кирилл Агейченко

Тем же набором программа пользовался на своем старом MacBook air 2017

Maksim

Самый первый пункт - обновить macOS , так как видимо это системная
проблема.

Кирилл Агейченко

Обновлял, даже после обновления возникает такая ошибка во время
работы

Maksim

Понимаю, Кирилл, но первый пункт, который должны проделать - обновить устройство.

Maksim

Файл не открывается

Maksim

Вы не отвечаете уже какое-то время. Чтобы сеанс чата остался активным, ответьте консультанту Apple и дайте нам знать, что Вы еще на связи.

Maksim

Если обновление не поможет, нужно полностью переустановить через режим восстановления, перед этим создав копию.

Maksim

Вы не отвечаете уже какое-то время. Чтобы сеанс чата остался активным, ответьте консультанту Apple и дайте нам знать, что Вы еще на связи.

Maksim

Кирилл, чат может отключиться из-за неактивности в течении 3-х минут. Просто напишите, если Вам нужно дополнительное время или инструкции.

Кирилл Агейченко

Переустановка длительный процесс, кто-нибудь компенсирует время которое я потеряю? Покупая данный продукт я рассчитывал на стабильную работу и из-за это я сейчас теряю деньги.

Maksim

Кирилл, понимаю Вас, жаль, что Вы оказались в данной ситуации

Кирилл Агейченко

https://github.com/iGroza/apple_error/blob/main/panic_error_14.07.2021

Кирилл Агейченко

https://github.com/iGroza/apple_error/blob/main/panic_error_03.08.2021

Кирилл Агейченко

два файла с ошибками

Maksim

Не могу перейти по ссылкам Кирилл. Но понимаю, какие у Вас ошибки. Соответственно нужно идти по инструкции, это связано с ПО.

Maksim

Данные фотографии так же не открываются...

Maksim

Вы не отвечаете уже какое-то время. Чтобы сеанс чата остался активным, ответьте консультанту Apple и дайте нам знать, что Вы еще на связи.

Maksim

Вы не отвечаете уже какое-то время. Чтобы сеанс чата остался активн...

Maksim

...ым, ответьте консультанту Apple и дайте нам знать, что Вы еще на связи.

Maksim

Кирилл, Вы на связи?

Кирилл Агейченко

да

Кирилл Агейченко

Переустановка длительный процесс, кто-нибудь компенсирует время которое я потеряю? Покупая данный продукт я рассчитывал на стабильную работу и из-за это я сейчас теряю деньги.

Maksim

Так как у Вас m1 , настройки SMC при перезагрузке сбрасываются. Все , что Вам нужно сделать, Кирилл, это обновить ПО и далее посмотреть.

Maksim

Что касается компенсации, данной опции у нас не имеется, Кирилл

С уважением,
Служба поддержки Apple

Товарные знаки и авторские права © 2021 г.

Все права защищены | Политики конфиденциальности | Поддержка

Если у вас возникли вопросы, перейдите на страницу support.apple.com/contact.