



Parte RMA 2022002683



DATOS CLIENTE cod. 6496

Dr Informatica, CB

C/ Médico Gómez nº 49, bajo

30550 Abarán

CIF/NIF: E73427775

FECHA DE SOLICITUD

2022-11-07

REFERENCIA

DESCRIPCIÓN

FALLO DETECTADO

6910FEP7201GA Ordenador Fujitsu Esprimo P720 Torre GRADO A
(Intel Core i5 4570
3.20Ghz/8GB/240SSD/DVD/W7P) Preinstalado

Otro problema - (Reparar) (Enviar directamente) Este cliente lleva tiempo reclamando que el equipo no funciona bien del todo; hay días que funciona perfectamente pero otros se reinicia, o no arranca hasta varias intentonas, o incluso le salen ¿rallas/artefactos? en pantalla. Es la 3ª vez que lo trae, y en los test que le hicimos en las 2 anteriores veces, todo daba bueno. Pero esta vez le hemos dicho que nos lo dejara 1 semana, y tras probarlo a fondo y realizar varias pruebas hemos detectado lo siguiente:

1.- La mayoría de veces arranca bien, pero 1 de cada 8 veces el equipo no arranca; indica que no encuentra el sistema operativo, como si no detectase el disco. Hemos probado con otro puerto SATA y otro cable SATA pero el problema persiste.

2.- Si le pasamos un test al Disco SSD, unas veces nos lo da como ¿bueno? y otras como ¿malo?.

3.- De las ocasiones que reconoce el disco SSD (la mayoría de veces), y arranca Windows? aparentemente está todo bien pero el equipo se reinicia solo; en unas ocasiones a los pocos minutos y otras a las varias horas.

Para testerlo, hemos abierto Youtube con videos de 24 horas; un Test de gráficos con el AIDA, y un disco duro pasando datos de muchos gigas de un externo al SSD y del SSD al externo. Todo esto, con un documento de texto abierto y con un texto.

A veces, a los pocos minutos, hemos pasado por delante del equipo y está reiniciado, mostrando sólo el escritorio y otras veces lo hemos dejado toda la noche? pero siempre nos encontramos el equipo reiniciado

¡¡¡ Haced vosotros esta prueba y veréis que se reinicia sólo ¡!!

4.- Así que para descartar 100% el disco, probamos con un Disco nuevo SSD de Kingston, haciendo una instalación limpia, sólo drivers, e hicimos estas operaciones? Y TAMBIÉN NOS LO ENCONTRAMOS REINICIADO.

Si recordáis, ya enviamos hace meses un equipo igual (Fujitsu) con un problema similar; daba pantallazos aleatorios y/o se reiniciaba al tiempo. Si hacemos test de ram tanto por separado como las 4 juntas, siempre nos da buena. Así que descartamos la RAM.

Creemos que puede ser algo de Placa Base?

Si queréis, tengo videos de cuando el equipo no arranca y de cuando ha mostrado artefactos.

Por favor, tenedlo el tiempo necesario que necesitéis, ya que quiero que haya una solución correcta para este cliente, ya que en las 2 anteriores nosotros no pudimos detectar avería.

Cualquier duda, me llamáis

Un saludo. David Pascual.

Condiciones Generales de RMA

1º LAS SOLICITUDES SE DEBEN REALIZAR ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE NUESTRA PÁGINA WEB, INDICANDO CLARAMENTE EL PROBLEMA QUE PRESENTA EL ARTÍCULO.

2º LAS DESCRIPCIONES TALES COMO "NO FUNCIONA?", "NO VA?", NO SERÁN ADMITIDAS NI PROCESADAS. POR FAVOR, SEA LO MÁS EXPLÍCITO POSIBLE EN LA DESCRIPCIÓN DEL ERROR.

3º LAS SOLICITUDES DE RMA TIENEN UNA VALIDEZ DE 10 DÍAS. NO SE ACEPTARÁN MERCANCÍAS FUERA DE ESTE PLAZO.

4º. TODOS LOS ARTÍCULOS ENVIADOS PARA ABONO,DEVOLUCIÓN O RMA, HAN DE SER ENVIADOS A PORTES PAGADOS, POR SU PROPIA AGENCIA. CUALQUIER MERCANCÍA QUE LLEGUE A PORTES DEBIDOS SIN SU CORRESPONDIENTE AUTORIZACIÓN POR PARTE DE NUESTRO DPTO. DE RMA PODRÁ SER DEVUELTA A ORIGEN, SIN PERJUICIO A NUESTRA EMPRESA DE LOS COSTES QUE ESTO PUEDA OCASIONAR

5º. NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE ABONAR UNA MERCANCÍA SI ÉSTA NO TIENE POSIBILIDAD DE REEMPLAZO.

6º LOS PRODUCTOS DEBERÁN INCLUIR UNA ETIQUETA ADHESIVA INDICATIVA DEL NÚMERO DE ORDEN QUE OCUPAN EN LA SOLICITUD DE RMA, CON EL OBJETO DE FACILITAR LA IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO.