

Если поломался ноутбук...

А. ГОРЯЧКИН, г. Кыштым Челябинской обл.

Раньше, работая продавцом-консультантом в магазине электроники, я рекомендовал покупателям ноутбуков обращать внимание прежде всего на их "начинку" — конфигурацию той или иной конкретной модели в зависимости от требуемых задач пользователя. Затем советовал обратить внимание на функциональность, размер диагонали матрицы, дизайн и фирму-производитель. И был по-своему прав. Но сейчас, поработав в группе ремонта компьютеров сервисного инженерного центра, я несколько изменил свою точку зрения на то, какие ноутбуки приобретать лучше всего.

В любом компьютерном журнале только и пишут о сравнительном анализе тех или иных моделей и производителей, особенностях конфигурации, функциональности и так далее. Не советую относиться к этой информации слишком серьезно, поскольку на 50 % это чистой воды реклама. Гораздо более ценную информацию про ту или иную модель ноутбука можно почерпнуть на интернет-форумах. Всегда легче идти по проложенной лыжне, чем прокладывать ее.

Не нужно забывать о том, что любая техника, даже самая дорогая, имеет свойство ломаться. Что удивительно, в журналах практически нет информации о надежности техники, наработке на отказ, гарантийных обязательствах, особенностях гарантийного и послегарантийного обслуживания, правах и обязанностях потребителя и торгующей организации.

Допустим, с технической стороны дела перед покупкой ноутбука вы определились. На что еще обратить внимание? Прежде всего, на продолжительность гарантийного срока. Как правило, на сложную технику дается один год гарантии. Но знайте, что есть ноутбуки, на которые производители, а не продавцы, устанавливают двухгодичную гарантию. Не буду называть фирмы-производители и модели ноутбуков с такой гарантией, чтобы не быть заподозренным в скрытой рекламе. Некоторые продавцы об этом либо не знают, либо сознательно умалчивают.

При прочих равных условиях лучше приобретать технику с более продолжительным сроком гарантии. Учтите, что гарантию (точнее, право покупателя на бесплатный ремонт приобретенного товара в течение определенного срока) дает не торговая организация, а производитель. Причем многие производители исчисляют срок гарантии не со дня продажи аппарата, а со дня его изготовления плюс 60—120 календарных дней. При покупке требуйте в магазине гарантийный талон производителя, а не торговой организации.

В случае поломки ноутбука лучше обращаться напрямую в авторизованный сервисный центр, а не в торгующую организацию, где был куплен ноутбук. Продавец будет лишь посредником между покупателем и сервисным центром, что

затянет сроки ремонта. Адрес сервисного центра должен быть указан либо в самом гарантийном талоне производителя, либо на специальном вкладыше. Причем необязательно сдавать технику в ремонт по месту покупки. Это можно сделать в любом сервисном центре на территории Российской Федерации, главное, чтобы он был авторизован.

Есть категория владельцев ноутбуков, которые наивно полагают, что если у них ноутбук "на гарантии", то они имеют право на любой бесплатный ремонт. Это не так. Гарантия не распространяется на установленное и предоставленное программное обеспечение. Иными словами, если у вас не загружается Windows или "слетел" какой-либо драйвер, то за восстановление работоспособности ОС и любого другого программного обеспечения придется, скорее всего, заплатить. После проведения диагностики сервисный центр обязан согласовать с владельцем аппарата стоимость ремонта.

Иногда поступают на ремонт ноутбуки с распространенной неисправностью — они автоматически отключаются после загрузки 3D-приложений, хотя вполне нормально работают с офисными программами. Причина кроется в том, что система охлаждения ноутбука при повышенной нагрузке не справляется с отводом тепла от процессора и графического контроллера. Часто в этом виноваты сами пользователи, эксплуатируя ноутбуки дома на полу, ковровых покрытиях, диванах, кроватях, креслах либо в запыленных помещениях. Вентилятор ноутбука, как пылесос, втягивает всю пыль внутрь прибора. Она облегляет теплоотводу, вентиляторы, воздухопроводы, забивая все отверстия и затрудняя тем самым отвод тепла. Выход из такой ситуации один — очистка ноутбука от пыли, которую в сервисном центре не выполняют бесплатно. При работе обращайтесь внимательно на то, чтобы доступ к отверстиям для забора воздуха был свободным.

Нередко, особенно после новогодних праздников, в ремонт поступают "залитые" ноутбуки. Заливают их обычно шампанским или пивом. Хуже всего, если в этот момент ноутбук был включен. Результат обычно плачевный — выходят из строя клавиатура, тачпад, материнская плата, модули памяти, жесткий диск и так далее. Реже поступают в ремонт ноутбуки с разбитыми экранами ЖКИ. Чаще всего это результат того, что на клавиатуре по забывчивости был оставлен какой-нибудь предмет (авторучка, карандаш), потом верхнюю крышку ноутбука закрыли, "раздавлив" экран.

Оба описанных случая явно не гарантийные, о бесплатном ремонте не может быть и речи. Более того, ремонт ноутбуков с такими дефектами нецелесообразен, потому что его стоимость приближается к цене нового ноутбука. Остается продать неисправный ноутбук на запчасти по бросовой цене.

Рассмотрим несколько ситуаций, часто возникающих при сдаче техники в ремонт.

1. Допустим, необходимо сдать ноутбук в гарантийный ремонт, а гарантийный талон утерян. В таком случае следует найти какие-либо документы, подтверждающие факт покупки данного изделия в данном торговом учреждении (товарный и кассовый чеки, накладные) и предъявить их в сервисном центре вместо отсутствующего гарантийного талона.

2. На жестком диске подлежащего ремонту (безразлично, гарантийному или платному) ноутбука хранится информация, которую не хотелось бы показывать посторонним, например, сведения коммерческого или личного характера. В таком случае нужно заранее снять жесткий диск и сдать ноутбук в ремонт без него, естественно, поставив об этом в известность приемщика сервисного центра.

Чаще всего в ноутбуках выходят из строя материнские платы, оптические приводы и жесткие диски. Первые — по причине высокой степени интеграции и плотности монтажа, вторые и третьи — из-за наличия в них механических узлов и деталей. Реже всего оказываются неисправными модули оперативной памяти и микросхемы процессоров. Сервисный центр вправе сам принимать решение о целесообразности ремонта или замены неисправных деталей. Учтите, что деталь, устанавливаемая взамен неисправной, не обязательно будет новой, не бывшей в эксплуатации.

В плане совершенствования аппаратной части ноутбука в нем можно заменить жесткий диск, процессор, оптический привод, добавить или поменять модули оперативной памяти. Видеокарты в большинстве ноутбуков интегрированы в материнскую плату, и заменить их невозможно. Но встречаются и ноутбуки со съемными видеокартами. Чаще всего это дорогие модели. В отличие от настольного компьютера, все остальные узлы ноутбука заменить более совершенными, как правило, невозможно.

Хотелось бы сказать несколько слов о производителе техники. Каждый из них устанавливает свои правила "игры" в отношении гарантийного ремонта и поставки запчастей. Например, у фирмы Hewlett-Packard очень короткие сроки поставки, но цены на запчасти значительно выше средних. С фирмой Acer ситуация противоположна. Цены на детали невысоки, но их поставка нередко затягивается на два-три месяца.

По моему глубокому убеждению, ни один ноутбук не может быть полноценной заменой настольного компьютера. У ноутбука только одно преимущество — мобильность. Все принесено в жертву компактности, экономичности, энергосберегающим технологиям. Клавиатура и тачпад ноутбука в плане удобства пользования совсем не те, что настольная клавиатура и мышь. Поэтому я рекомендую, приобретая ноутбук, заодно купить полноразмерную клавиатуру и мышь с интерфейсами USB. Их всегда можно подключить к разъемам USB ноутбука, создав себе определенное удобство в работе.