



Laptop storing-stappenplan

In het geval dat uw laptop/notebook niet meer opstart of andere storingen geeft, kunt u op voorhand reeds een aantal handelingen doen om een mogelijk duidelijker beeld te krijgen of de storing software of hardware gerelateerd is.

Categorie 1: Laptop geeft geen beeld

- Sluit de laptop aan met de stroomadapter !!
- Controleer eerst of de stroomkabel goed in de adapter is gestoken en dat deze ook goed in de wandcontact doos is gestoken en vervolgens goed in de laptop.
- Controleer of er aan de voorzijde van de laptop lampjes gaan branden
 - Ja → knippert de LED van de harde schijf en/of hoor je deze ratelen ?
 - Ja → Mogelijk is het LCD scherm of backlight inverter defect, breng de laptop binnen voor reparatie of neem contact op met de fabrikant van de laptop
 - Nee → een reële kans is aanwezig dat het moederbord defect is, of een onherstelbare storing heeft en zal moeten worden vervangen, vaak is dit na 3 jaar niet meer rendabel !!
 - Nee → hoogstwaarschijnlijk is het interne voedingcircuit op het moederbord defect en zal het bord vervangen moeten worden, buiten de garantieperiode is dit veelal niet meer rendabel.

Categorie 2: Op de adapter brandt een lampje maar de accu wordt niet geladen.

- Verwijder de accu van de laptop, sluit de laptop aan op de adapter en controleer vervolgens of de laptop in te schakelen is:
 - Ja → mogelijk is de accu defect of het laadcircuit op het moederbord is defect. Neem contact op met uw dealer voor verdere diagnose of neem contact op met de fabrikant van uw laptop.
 - Nee → hoogstwaarschijnlijk is er een kabelbreuk in het gedeelte van de kabel vanaf de adapter naar de laptop.

Categorie 3: notebook start wel op maar geeft de melding voor opstartherstel, herstart continu of geeft blauw scherm tijdens het opstart proces.

- Tracht aan de hand van de opties die de laptop geeft via systeemherstel een herstelpunt te kiezen waarbij de laptop nog wel goed werkte en probeer opnieuw
- Verwijder alle USB apparatuur inclusief muis en ook eventuele geheugenkaartjes en probeer opnieuw. Mocht de laptop nu wel werken, tracht te achterhalen welk USB apparaat of poort de storing veroorzaakt en vervang het aangesloten apparaat of

breng de laptop in voor diagnose van de USB poort (** Indien een USB poort defect is kan het zijn dat de laptop naar de fabriek gestuurd moet worden voor vervanging van moederbord. Ook hier tellen de jaren en of het apparaat nog binnen garantie valt

- Probeer op te starten in veilige modus, druk hiervoor herhaaldelijk op de F8 toets nadat het merklogo van de laptop is getoond en kies met de pijltjestoetsen van het toetsenbord voor veilige modus.

OPM!! In Windows 8(.1) en Windows 10 is dit niet mogelijk, hiervoor is een opstartmedium nodig. Heeft u die niet, breng de computer dan binnen voor reparatie.

- Start met behulp van een opstartdisc van uw virusscanner de computer op en scan de gehele computer op virussen.

Hebben de bovenstaande handelingen geen effect, houdt er dan serieus rekening mee dat de harde schijf defect is geraakt en dat mogelijke **uw data verloren is gegaan**. Hoe dan ook dient u de computer binnen te brengen voor reparatie en herinstallatie van uw Windows software.

Categorie 3: **Mijn laptop start op, maar hangt of is uitzonderlijk traag.**

- **Voor Windows Vista en Windows 7**

Herstart de computer in veilige modus (druk op F8 tijdens het opstartproces en kies voor veilige modus MET netwerkondersteuning) zorg ervoor dat de virusscanner is geupdate en scan de hele computer (volledige scan). Voor Windows 8.1. en Windows 10 open het opdrachtscherm (uitvoeren) en type in: MSCONFIG en daarna enter. Kies nu bij opstarten voor veilige modus met netwerkondersteuning.

- **Voor Windows Vista, Windows 7, Windows 8.(1) en Windows 10**

Verwijder via het configuratiescherm en programma's en onderdelen, alle toolbars en ongewenste programma's die recentelijk zijn geïnstalleerd. Programma's als regclean pro en advanced system protector werken eerder averechts dan dat ze goed doen, download een antimalware programma en scan wederom de hele computer.

- Kies via systeemherstel een herstelpunt waarbij de computer nog wel goed werkte. **LET OP:** Bij Windows 8.(1) en Windows 10 moet u opletten dat u de juiste optie kiest anders riskeert u een fabrieksherstel waarbij alle data verloren gaat, raadpleeg een technische dienst. Mogelijk moet de virusscanner opnieuw worden geïnstalleerd !!

Is het probleem niet opgelost, breng de computer dan binnen voor diagnose en eventueel herstel.

Categorie 4: **Mijn laptop geeft ongebruikelijke foutmeldingen of programma's crashen.**

- Gebruik systeemherstel en kies een punt waarbij uw computer nog wel

goed functioneerde.

- Installeer het programma wat crashed, opnieuw (verwijder deze eerst en herstart de computer, alvorens u een herinstallatie uitvoert)
- Scan de computer volledig op virussen
- Scan op malware en/of spyware
- Zorg dat uw laptop volledig is bijgewerkt via Windows update.
- Zorg ervoor dat de meest recente drivers zijn geïnstalleerd
- Breng de laptop binnen voor reparatie.

Categorie 5: **Websites kunnen niet worden geopend of animaties werken niet.**

- Herstel de installatie van uw webbrowser:
 - **Voor Internet explorer (IE)**
 - Open internet explorer en klik rechtsboven op het tandwiel (niet op het sterretje)
 - Klik op **Internetopties** en vervolgens op **geavanceerd**
 - Klik vervolgens 2 x op "opnieuw instellen"
 - Sluit IE en open opnieuw, op de vraag die dan volgt kiest u de eerste optie en probeer vervolgens de websites nogmaals te openen.
 - **Voor Google chrome**
 - Verwijder via het configuratiescherm en programma's en onderdelen Google Chrome webbrowser.
 - Herstart de computer en download en installeer Google Chrome opnieuw.
- Download en installeer de laatste versie van Adobe Flashplayer (www.adobe.com)
- Download en installeer de laatste versie van JAVA (www.java.com)
- Breng de laptop in voor herstel indien bovenstaande handelingen geen resultaat overleveren.

Categorie 6: **Overige klachten en storingen**

Voor alle overige klachten of ongedefineerde storingen neemt u contact op met onze technische dienst via onze website <http://www.recos.nl/stel-uw-vraag> of bel onder openingstijden met **+31 497 556929**