

По результатам диагностики в авторизованном ASUS сервисном центре ваш аппарат исправен. Программное обеспечение ASUS не выявило неисправности.

Если проблема повторилась у вас после окончания ремонта, опишите ее и условия ее воспроизведения:

Попробуйте выполнить следующие рекомендации:

Проблема: Батарея не заряжается, устройство не включается.

Рекомендации пользователю:

1. Проверьте, что ноутбук подключен к зарядному устройству и кабель питания, зарядное устройство и разъем питания ноутбука не повреждены. Проверьте, что зарядное устройство подключено к электрической розетке. Если индикатор на зарядном устройстве загорается, проверьте, включается ли ноутбук при подключении зарядного устройства к розетке.

Всегда используйте оригинальное зарядное устройство, поставляемое вместе с ноутбуком либо приобретенное в авторизованном ASUS сервисном центре. Корректная и безопасная работа ноутбука с зарядными устройствами других производителей не гарантируется.

2. Ноутбук может не включаться в случае полного разряда батареи. Подключите ноутбук к зарядному устройству и оставьте его заряжаться в течение как минимум часа, после чего отключите зарядное устройство и нажмите и удерживайте кнопку питания примерно на 30 секунд. Отпустите кнопку питания, а затем нажмите на нее снова, чтобы включить аппарат.

Всегда используйте оригинальную батарею, поставляемую вместе с ноутбуком либо приобретенную в авторизованном ASUS сервисном центре. Корректная и безопасная работа ноутбука с батареями других производителей не гарантируется.

3. Аксессуары и внешние подключаемые устройства (мышь, внешний жесткий диск или принтер) могут повлиять на корректную работу ноутбука. Отключите их, попробуйте зарядить ноутбук и включить его снова, чтобы убедиться, что проблема не связана с подключаемыми устройствами.

Проблема: После обновления с Windows 8 до Windows 10 некоторые функции ноутбука работают некорректно.

Рекомендации пользователю:

При продаже или после выполнения ремонта в Авторизованном ASUS сервисном центре на вашем аппарате установлена предустановленная на фабрике операционная система.

Если у вас возникают проблемы после обновления предустановленной операционной системы до Windows 10, выполните следующие рекомендации:

1. Проверьте работу устройства до обновления до Windows 10.
2. Если проблема возникла после обновления до Windows 10, убедитесь, что используете драйверы последних версий. При необходимости скачайте и установите их с сайта ASUS <http://www.asus.com/ru/support/>.
3. После выполнения обновления до Windows 10 проверьте, требуются ли операционной системе какие-либо системные обновления: «Пуск» > «Параметры» > «Панель управления» > «Центр обновлений Windows» > «Проверить обновления». Проверьте работу устройства после применения обновлений.
4. В течение 30 дней после обновления до Windows 10 можно вернуться к предустановленной ОС: «Пуск» > «Параметры» > «Обновление и восстановление» > «Восстановление» > «Вернуться к Windows 8».

Проблема: Операционная система выдает сообщения об ошибках, ноутбук самопроизвольно перезагружается.

Рекомендации пользователю:

Часто подобные проблемы обусловлены работой стороннего программного обеспечения. Чтобы их устранить, рекомендуется выполнить восстановление операционной системы к заводскому состоянию.

Перед выполнением процедуры восстановления операционной системы сохраните все важные данные!

Для ноутбуков с предустановленной ОС Windows (кроме Windows 10):

1. Убедитесь, что ноутбук выключен;
2. Отсоедините все аксессуары (мышь, клавиатура, монитор, USB flash-диск и т.д.);
3. Убедитесь, что зарядное устройство подключено к ноутбуку;
4. Включите ноутбук и многократно нажимайте на клавишу [F9] во время загрузки;
5. Как только вы увидите сообщение «Подождите», перестаньте нажимать на клавишу [F9];
6. В появившемся меню выберите пункт «Диагностика»;
7. Выберите пункт «Вернуться в исходное состояние». Начнется подготовка к восстановлению;
8. Нажмите «Далее»;
9. Выберите пункт «Только диск, на котором установлен Windows»;
10. Выберите пункт «Только удалить мои файлы». Если вы не сохранили данные и решили это сделать, нажмите «Отмена» для выхода;
11. Нажмите кнопку «Перезагрузка», ноутбук перезагрузится и начнет восстановление операционной системы к заводскому состоянию. Эта процедура займет около 30 минут.

Для ноутбуков с предустановленной ОС Windows 10:

1. Загрузите ноутбук в Windows;
2. Нажмите кнопку «Пуск» > «Параметры»;
3. В настройках выберите «Обновление и безопасность»;
4. Выберите вкладку «Восстановление», затем нажмите «Начать» в разделе «Вернуть компьютер в исходное состояние»;
5. В загрузившемся меню выберите «Вернуть систему в исходное состояние»;
6. Если на вашем ноутбуке несколько разделов, укажите, хотите ли вы выполнить восстановление только системного раздела или всех разделов, а также опции удаления данных (удаление или очистка диска в целях безопасности);
7. Нажмите кнопку «Продолжить», после этого начнется восстановление операционной системы к заводскому состоянию, его длительность зависит от выбранных параметров восстановления.

Проблема: Тачпад не работает или работает некорректно.

Рекомендации пользователю:

1. Во время использования тачпад неизбежно подвергается воздействию внешней среды и загрязнению, что ведет к нарушению его чувствительности. Очищайте его регулярно.
2. Убедитесь, что тачпад не был случайно отключен. Для включения и отключения используется комбинация клавиш [FN]+[F9]: на клавишу [F9] нанесена иконка тачпада.
3. Убедитесь, что необходимое для вашей модели программное обеспечение установлено (драйвер ATK и Smart Gesture). При необходимости скачайте и установите его с сайта ASUS <http://www.asus.com/ru/support/>.
4. Убедитесь, что на вашем устройстве установлена последняя версия BIOS. Проверьте и при необходимости установите последнюю версию BIOS для вашей модели с сайта ASUS <http://www.asus.com/ru/support/>.

Если выполнение наших рекомендаций не приводит к устранению проблемы или если у вас нет возможности их выполнить, пожалуйста, обратитесь:

- в горячую линию ASUS по телефону: 8-800-100-ASUS (8-800-100-2787);
- в техническую поддержку ASUS по email: <http://www.asus.com> > Сервис > Связаться с нами;
- в сервисный центр с письменным описанием неисправности и условий ее возникновения.