

# Casse du PC

## Que faire en cas de casse du PC portable fourni par la Région Grand Est ?

Les ordinateurs portables distribués aux lycéens de la Région Grand Est sont des outils essentiels pour la scolarité. En cas de problème matériel (casse, panne physique), voici la marche à suivre.

### Identifier le service après-vente (SAV)

Chaque ordinateur est muni d'une **étiquette située sous l'appareil**, indiquant les coordonnées du **service après-vente** (SAV) chargé des réparations.

C'est vers ce service qu'il faut se tourner **en premier** en cas de casse ou de panne matérielle.

### Dépôt et suivi de la réparation

- Contactez le SAV indiqué sur l'étiquette pour déclarer la panne.
- Le SAV vous fournira une **preuve de prise en charge**.
- Conservez ce document : il est indispensable pour la suite.

### Prêt d'un ordinateur par le lycée

Le service informatique / fablab du lycée peut, **dans la limite des stocks disponibles**, prêter un ordinateur pendant la durée des réparations (prêt de 1 mois maximum).

Pour bénéficier de ce prêt, l'élève doit présenter la **preuve de prise en charge du PC par le SAV**.

Attention : le stock de PC de prêt est limité. Le prêt n'est donc pas garanti pour tous les cas.

# Cas particuliers : réparation non couverte par la garantie

Si la casse ou la panne n'est pas couverte par la garantie :

- La famille doit se rapprocher de son **assurance scolaire** ou d'une **assurance spécifique** éventuellement souscrite par la famille.
- Ces assurances peuvent, selon le contrat, couvrir les frais de réparation ou de remplacement.

## Et si le problème n'est pas une casse matérielle ?

En cas de **problème logiciel** (installation bloquée, virus, mot de passe perdu, etc.) :

→ L'élève doit se rapprocher directement du **service informatique / fablab du lycée**.

Ces situations **ne relèvent pas du SAV constructeur**.

## En résumé

- **Casse ou panne physique** → contacter le SAV indiqué sous le PC.
- **PC immobilisé** → possible prêt par le lycée avec justificatif de prise en charge, sous réserve de stock.
- **Réparation hors garantie** → se tourner vers l'assurance familiale ou scolaire.
- **Problème logiciel** → voir le service informatique / fablab du lycée.

---

Revision #3

Created 2025-09-04 13:53:48 UTC by Axel

Updated 2025-10-16 18:34:35 UTC by Axel