

## NOTEBOOK MODELO FAMÍLIA PHN 14B

PROBLEMA RECLAMADO	POSSÍVEIS CAUSAS	PROCEDIMENTOS RECOMENDADOS
O notebook não liga.	<p>A bateria está descarregada ou não está ligado na energia.</p> <p>A tomada está sem energia.</p>	<p>Verificar se foi dada carga mínima de 15 minutos na bateria antes de ligar ou se os cabos estão ligados corretamente.</p> <p>Verificar se há energia, testando a tomada com outro equipamento.</p>
O Sistema Operacional não inicializa.	Os arquivos de sistemas foram apagados indevidamente.	<p><b>Windows:</b> reparar ou reinstalar o Sistema Operacional. Se o cliente não possuir CD/DVD do Windows, encaminhar.</p> <p><b>Linux:</b> reparar ou reinstalar o Sistema Operacional através do Recovery existente na inicialização do notebook.</p>
As portas USB não funcionam.	Problema no periférico que está conectado na USB (mouse, impressora, pen drive).	Testar o periférico em outro equipamento.
Ao conectar o pen drive, o sistema acusa erro: <b>“um dispositivo USB de alta velocidade está conectado num concentrador USB que não é de alta velocidade”</b> .	O periférico que está sendo conectado tem uma velocidade inferior à da porta USB.	Explicar ao usuário que o aparelho irá funcionar normalmente, porém a velocidade de transferências de arquivos será menor.
A Wireless não conecta.	<p>1 – O Hardware está desligado.</p> <p>2 – A Wireless está desligada.</p> <p>3 – O ponto de acesso wi-fi está ligado (access point)?</p> <p>4 – Está conectado em uma rede wi-fi?</p>	<p>Orientar o consumidor a acionar o botão que tem abaixo do teclado (dependendo do modelo).</p> <p>Pressionar os botões Fn+F10 juntos para ligar o dispositivo Wireless.</p> <p>Verificar se o equipamento de wi-fi (access point) está ligado.</p> <p>Verificar se existe alguma rede disponível no local e se está conectada. Em alguns casos, necessita-se fazer autenticação com senhas para acessar.</p>
Ausência do Disco de Recovery.	Política adotada. Obs.: <b>produtos mais novos já vêm com CD/DVD.</b>	<p><b>Windows:</b> solicitar o envio da mídia para a residência do cliente.</p> <p><b>Mandriva:</b> solicitar o envio da mídia para a residência do cliente ou informá-lo a baixar no <a href="http://www.philco.com.br">www.philco.com.br</a>.</p>
Informações sobre Drivers.	Troca de Sistema Operacional.	Orientar o cliente a entrar no <a href="http://www.philco.com.br">www.philco.com.br</a> e acessar o link de downloads.
O notebook não reconhece 4 GB.	<p>Windows XP instalado.</p> <p>Windows Vista instalado.</p> <p>Windows 7 instalado.</p>	<p>Orientar o consumidor que o Windows XP só reconhece até 3 GB.</p> <p>Orientar o consumidor que deve ser instalado o Windows Vista SP1.</p> <p>Orientar o consumidor que o Windows 32 bits reconhece os 4 GB, porém irá utilizar somente até 3 GB.</p>

## POSSÍVEIS DÚVIDAS

## RESPOSTAS

1 – Posso fazer upgrade no meu notebook?	Sim, desde que seja possível e se estiver sob garantia, somente nas Autorizadas.
2 – Quais componentes posso fazer upgrade?	Memória até 4 GB e HD até 500 GB.
3 – Posso trocar de Sistema Operacional?	<b>Windows:</b> sim, mas a Philco não cobre os custos de licenças de outros Sistemas Operacionais (Windows XP, Windows Vista, Windows 7). <b>Linux:</b> não homologado para outras versões do Linux, somente Mandriva.
4 – Se trocar de Sistema Operacional perde a garantia?	Não. A garantia é somente para o Hardware.
5 – Quais versões do Windows posso instalar?	Windows XP Professional (32 bits), Windows Vista Starter (32 bits), Windows Vista Home Basic (32 bits), Windows Vista Home Premium (32 bits), Windows 7 Starter (32bits), Windows 7 Home Basic (32 bits), Windows 7 Home Premium (32 bits).
6 – Como proceder a limpeza do notebook?	Na tela de LCD, apenas com um pano levemente umedecido, e, no restante, pode ser um pincel para apenas tirar sujeiras.
7 – Preciso carregar a bateria do notebook antes de usá-lo?	Sim. Pelo menos 8 horas antes.
8 – Formatei o meu notebook e quero saber onde encontrar os Drivers?	Orientar o consumidor no <a href="http://www.philco.com.br">www.philco.com.br</a> : Serviço e Suporte, Drivers.
9 – Qual o tempo de duração da bateria?	A duração é de mais ou menos 1 hora e 50 minutos, dependendo da utilização no equipamento.
10 – Posso romper o lacre de garantia do meu computador?	Não. O lacre garante a integridade do seu equipamento, tal qual saiu de fábrica. Todo rompimento de lacre sem autorização prévia da Philco resulta perda de garantia do equipamento. Portanto, a abertura somente pode ser efetuada por técnicos autorizados pela Philco. Após o atendimento em garantia, não estando o lacre violado, o equipamento será novamente lacrado.
11 – O que é atendido dentro do prazo de garantia?	A Philco assegura ao proprietário do computador a garantia integral, na modalidade balcão, contra quaisquer falhas de peças ou problemas de fabricação, desde que se constate falha em condições normais de uso do equipamento e mediante apresentação da Nota Fiscal de compra. A garantia se dá na modalidade balcão, ou seja, o cliente deve levar o equipamento até a Assistência Técnica Autorizada Philco mais próxima, de posse da Nota Fiscal de compra do produto. Para que a garantia tenha validade é necessário que sejam mantidas as configurações originais de fábrica.

## INFORMAÇÕES IMPORTANTES