

NOTEBOOK MODELO PHN 14500

| PROBLEMA RECLAMADO | POSSÍVEIS CAUSAS | PROCEDIMENTOS RECOMENDADOS |
|--|--|--|
| O notebook não liga. | A bateria está descarregada ou não está ligado na energia. | Verificar se foi dada carga mínima de 15 minutos na bateria antes de ligar ou se os cabos estão ligados corretamente. |
| | A tomada está sem energia. | Verificar se há energia, testando a tomada com outro equipamento. |
| O Sistema Operacional não inicializa. | Os arquivos de sistemas foram apagados indevidamente. | Windows/Linux: reparar ou reinstalar o Sistema Operacional. |
| As portas USB não funcionam. | Estão com problema no periférico que está conectado na USB (mouse, impressora, pen drive). | Testar o periférico em outro equipamento. Caso funcione, abrir um chamado em uma Autorizada. |
| Ao conectar o pen drive, o sistema acusa erro: “um dispositivo USB de alta velocidade está conectado num concentrador USB que não é de alta velocidade” . | O periférico que está sendo conectado tem uma velocidade inferior à da porta USB. | Orientar o usuário que irá funcionar normalmente, porém a velocidade de transferências de arquivos será menor. |
| O notebook liga, mas não aparece imagem na tela. | Mal contato com a tela. | Entrar em contato com a Autorizada. |
| | A tela está desligada. | Pressionar os botões Fn+F7. |
| A Wireless não conecta. | 1 – A Wireless está desligada – Software. | Pressionar os botões Fn+F2. |
| | 2 – A Wireless está desligada – Hardware. | Pressionar o botão da Wireless acima do teclado. |
| | 3 – O ponto de acesso wi-fi está ligado (access point)? | Verificar se o equipamento de wi-fi (access point) está ligado. |
| | 4 – Está conectado em uma rede wi-fi? | Verificar se existe alguma rede disponível no local e se está conectada. Em alguns casos, necessita-se fazer autenticação com senhas para acessar. |
| A bateria não está carregando. | Problema na bateria\carregador. | Orientar o cliente a levar o equipamento para a Assistência Técnica Autorizada Philco. |
| | Falta de energia na tomada. | Verificar se a tomada está funcionando. |
| Informações sobre Drivers. | Troca de Sistema Operacional. | Orientar o cliente a entrar no www.philco.com.br e acessar o link de downloads. |

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? | Sim, mas a Philco não cobre os custos de licenças de outros Sistemas Operacionais. |
| 4 – Quais Sistemas Operacionais posso estar instalando? | Windows: Vista Home Basic, Vista Home Premium, Windows 7 Home Basic, Windows 7 Home Premium, Windows 7 Professional, Windows 7 Ultimate (32 bits e 64 bits) . Linux: Mandriva. |
| 5 – Preciso carregar a bateria do notebook antes de usá-lo? | Sim. Pelo menos 8 horas antes. |
| 6 – Formatei o meu notebook e quero saber onde encontrar os Drivers? | Orientar o consumidor a acessar o www.philco.com.br . |
| 7 – Este modelo possui Bluetooth? Como posso usá-lo? | Sim, ele possui. Pode ser usado com aparelhos, como celulares, impressoras, mouses. |
| 8 – Qual a versão da BIOS atual? | 204.T03. |
| 9 – Qual o tempo de duração da bateria? | A bateria dura aproximadamente 2 horas, dependendo da utilização do equipamento. |