

NOTEBOOK MODELO FAMÍLIA PHN 14C

| 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>Windows: reparar ou reinstalar o Sistema Operacional. Se o cliente não possuir CD/DVD do Windows, encaminhar.</p> <p>Linux: reparar ou reinstalar o Sistema Operacional através do Recovery existente na inicialização do equipamento.</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: “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. |
| 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+F2 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.: produtos mais novos já vêm com CD/DVD. | Windows: solicitar o envio da mídia para a residência do cliente. |
| Informações sobre Drivers. | Troca de Sistema Operacional. | Orientar o cliente a entrar no www.philco.com.br 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? | Windows: sim, mas a Philco não cobre os custos de licenças de outros Sistemas Operacionais (Windows XP, Windows Vista, Windows 7). Linux: 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 (32 bits), 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 a acessar o www.philco.com.br : Serviço e Suporte, Drivers. |
| 9 – Qual o tempo de duração da bateria? | A duração é de mais ou menos 1 hora e 30 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