

## NOTEBOOK MODELO FAMÍLIA PHN 15100

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 da máquina.</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.	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.	O LCD está desligado.	Verificar se não foi selecionada a opção Fn+F7, que alterna a imagem entre notebook e monitor.
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.: <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.

## PROBLEMA RECLAMADO

O notebook não reconhece 4 GB.

## POSSÍVEIS CAUSAS

Windows XP instalado.

Windows Vista instalado.

Windows 7 instalado.

## PROCEDIMENTOS RECOMENDADOS

Orientar o consumidor que o Windows XP só reconhece até 3 GB.

Orientar o consumidor que deve ser instalado o Windows Vista SP1.

Orientar o consumidor que o Windows 32 bits reconhece os 4 GB, porém irá utilizar somente até 3 GB.

## 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 no [www.philco.com.br](http://www.philco.com.br): Serviço e Suporte, Drivers.

9 – Qual o tempo de duração da bateria?

A duração é de até 1 hora, 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