

# Service Service Service

DVD

DVD707/782

ASSUNTO

Falha durante a reprodução de discos com dupla camada (DUAL LAYER)

## Service Information

Foi detectado que alguns aparelhos DVD707/782 com número de série inferior a HC065.143 poderão apresentar problemas relacionados a leitura de discos gravados no formato "Dual Layer" (Dupla Camada). Geralmente os discos gravados no formato "Dual Layer" possuem a inscrição no próprio disco ou na embalagem e possuem tempo de gravação superior a 2 horas.

Esses aparelhos DVD707/782 apresentam as seguintes características:

- Congelamento de imagem com ou sem formação de um mosaico de imagens digitalizadas e travamento das teclas de comando, sendo necessário desligar e religar o produto para retirada do disco;

- Número de série inferior à **HC065.143**;

- Modelo do mecanismo ("loader") igual a **A90H**. (informado na própria etiqueta do mecanismo)

Caso o aparelho recebido para reparo se encaixe nas condições acima, deverá ser informado ao consumidor que o aparelho será trocado por um novo e proceder da seguinte forma:

1) Abrir a Ordem de Serviço.

2) Acessar o "site" do "Help Desk" ([www.hdphilips.com.br](http://www.hdphilips.com.br)) e preencher o relatório de Solicitação de Apoio Técnico colocando no campo "Def.Reclamado a seguinte informação: **Política de Garantia – SRB07 TS02-008**" e enviar ao "Help Desk".

3) O "Help Desk" irá providenciar o envio do aparelho novo e também a coleta do produto com defeito.

4) **CÓDIGO IRIS :**

Código Defeito: **Z6**

Código Reparo: **Z**

Seção Pannel: **DVD**

**Atenção:** Todos os demais aparelhos DVD707/782 que não se encaixem nas condições acima devem ser reparados.



# PHILIPS