

Caso você encontre problemas de bateria, siga as instruções abaixo:

- Verificar a forma de descarga da bateria em relação a porcentagem indicada pelo sistema do aparelho. Por mais que a porcentagem da bateria acuse 0% de carga, isso não indica que a bateria está totalmente descarregada. Um exemplo, se você deixar um vídeo reproduzindo do cartão de memória com o brilho no máximo, a bateria chegará a 0% de carga em aproximadamente 3h, porém a carga durará mais 2h 30min com a porcentagem em 0 (zero). Então faça o uso do aparelho até que ele se desligue por falta de bateria e veja o tempo de duração. Caso o equipamento esteja com desempenho inferior ao citado acima favor orientar ao CLIENTE realizar um primeiro contato com a Positivo através dos canais exclusivos para atendimento ao consumidor final CENTRAL DE RELACIONAMENTO POSITIVO – CRP, de segunda a sexta, das 8h às 19h e aos sábados das 8h às 14hs (exceto feriados):

**CENTRAL DE RELACIONAMENTO POSITIVO**

4002 6440 capitais e regiões metropolitanas

0800 644 7500 para as demais localidades

41 99278-7646 WhatsApp Suporte

- Verificar se o carregador que você está usando é o original, ou seja, aquele que veio na caixa do produto;
- Verificar se a bateria está com alguma deformação ou estufada;
- Retirar a bateria para ver os contatos de energia. Esses contatos precisam estar bem limpos. Limpar a sujeira usando um pincel ou um pano seco;
- Realizar a ciclagem da bateria, para isso descarregar totalmente o produto e colocá-lo desligado para carregar, deixe ele até chegar em 100%. Não deve usar o produto durante o carregamento e repetir 3 vezes seguidas o processo.
- Verificar se o produto está carregando, com o produto desligado e conectado ao carregador, pressione o botão liga/desliga, a indicação da bateria carregando irá aparecer na tela com carga em progresso;
- Realizar a restaurar as configurações de fábrica do seu produto. Para voltar às configurações originais, siga esse caminho: Menu > Configurações > Configurações do telefone > Restaurar configurações. Para continuar a restauração, você precisa digitar a senha sendo “0000”. Aguardar o produto reiniciar.