

# Como obter assistência para o Surface

Caso o seu produto Surface necessite de assistência, pode solicitá-la online.

Eis como funciona o processo de assistência.

## Passo 1: Registrar o seu produto Surface (se ainda não o tiver feito)

Aceda a [microsoft.com/surface/support/register](https://microsoft.com/surface/support/register) para registar o seu Surface.

Para registar, necessita de:

- Uma [conta Microsoft](#) (endereço de correio eletrónico e palavra-passe).  
A sua conta Microsoft é o endereço de correio eletrónico e a palavra-passe que utiliza para iniciar sessão no Surface, para transferir aplicações da Loja Windows e para utilizar diversos serviços da Microsoft, como o Outlook, o SkyDrive e o Xbox LIVE. Se não tiver uma conta Microsoft, pode [obter uma gratuitamente](#).
- O número de série do Surface, da Capa Tátil ou da Capa Teclado.  
[Localizar o número de série do Surface](#) ou [Localizar o número de série da Capa Tátil ou da Capa Teclado](#).

Tempo necessário: cerca de 3 minutos

## Passo 2: Tentar resolver o problema

Antes de abrir um pedido de assistência, consulte as informações de resolução de problemas neste site ou contacte a Microsoft.

Tempo necessário: 15 a 30 minutos

## Passo 3: Submeter um pedido de assistência online

1. Aceda a [myservice.surface.com](https://myservice.surface.com) e inicie sessão com a sua conta Microsoft.
2. Selecione **Problema com um dispositivo** e, em seguida, selecione as opções que melhor descrevem o problema que está a ter.
  - Iremos informá-lo se o produto está coberto pela garantia.
  - Se for necessário pagar a assistência, aceitamos American Express, Visa, MasterCard e PayPal.

Tempo necessário: cerca de 2 minutos

## Passo 4: Enviar-nos o produto

Depois de submeter um pedido de assistência, receberá uma mensagem de correio eletrónico do nosso Centro de Assistência Online com instruções de envio específicas.

### Preparar o Surface

Se nos enviar o seu Surface para assistência:

1. **Fazer uma cópia de segurança dos dados e sincronizar as suas definições**

O Surface de substituição que lhe iremos enviar não incluirá os seus dados ou definições pessoais. Para mais informações, consulte [Como preparar o Surface para assistência](#).

2. **Remover todos os acessórios**

Remova todos os acessórios e coloque apenas o Surface na caixa de envio. Não inclua quaisquer acessórios com o Surface, tais como:

- Capas e teclados — Capa Tátil ou Capa Teclado
- Caneta para Surface
- Dispositivos USB
- Cartões de memória do leitor de cartões microSDXC localizado atrás do suporte Kickstand
- Fonte de alimentação
- Adaptadores e outros cabos de vídeo

A qualquer momento, poderá verificar o estado do seu pedido de assistência em [myservice.surface.com](https://myservice.surface.com).

Tempo necessário: cerca de 5 a 7 dias úteis depois de nos enviar o produto.

## Passo 5: O que fazer após a assistência

Quando receber um Surface de substituição do nosso centro de assistência, siga os passos apresentados nesta página: [Como configurar o seu Surface após a assistência](#).

A Capa Tátil, a Capa Teclado, a fonte de alimentação e os adaptadores do Surface estarão prontos para utilização assim que os ligar.