



Hewlett-Packard Company  
3000 Hanover Street  
Palo Alto, CA 94304-1185 USA  
www.hp.com.

## Wichtiger Rückruf aus Sicherheitsgründen Ersatzprogramm für Notebook-Akkus von HP

20. April 2006

---

### Programmhöhepunkte:

- Dieses Programm bezieht sich auf ein Problem mit bestimmten Akkus, die in bestimmten HP Notebook-PCs verwendet werden.
  - Möglicherweise sind weltweit 15.700 Akkus davon betroffen.
- 

Sehr geehrter HP-Kunde,

In Zusammenarbeit mit der U.S. Consumer Product Safety Commission (Verbraucherschutzbehörde der USA) hat HP am 20. April 2006 unaufgefordert ein weltweites Rückruf- und Ersatzprogramm für ungefähr 15.700 Akkus gestartet, die in bestimmten HP Notebooks verwendet werden. Davon betroffene HP-Kunden erhalten kostenlos einen Ersatzakku für jeden verifizierten und davon betroffenen Akku.

Dieser Rückruf ist Teil unseres Versprechens, unseren Notebook-Kunden die höchste Servicequalität zu bieten. Wir informieren Sie in Eigeninitiative über dieses Problem und werden alle verifizierten, davon betroffenen Akkus ersetzen.

**Hinweis:** In der Computerbranche hat es in letzter Zeit Akku-Rückrufe anderer Computerhersteller gegeben. HP ist der Ansicht, dass dieser aktuelle Akku-Rückruf nicht im Zusammenhang mit diesen anderen Rückrufen steht.

HP und der Akkuzellenhersteller haben einen Defekt in einem Akku gefunden, der zwischen dem 1. und dem 10. Januar 2005 hergestellt wurde. Nach Ansicht von HP kann dieser Defekt eine potenzielle Sicherheitsgefahr für Endverbraucher darstellen.

Die davon betroffenen Akkus wurden mit den folgenden Notebook-PCs vertrieben:

<b>HP Pavilion-Familie</b>	<b>Compaq Presario-Familie</b>	<b>HP Compaq-Familie</b>
dv1xxx	V2xxx	nx48xx
ze2xxx	M2xxx	

Wenn Ihr Notebook NICHT in der obigen Liste enthalten ist, sind Sie nicht von diesem Programm betroffen.



Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 2

Wenn Ihre Notebook-Produktnummer oben aufgelistet ist, müssen Sie bestimmen, ob Ihr Notebook von diesem Rückruf betroffen ist, indem Sie wie nachstehend beschrieben vorgehen:

1. Die Produktnummer Ihres Notebook-PCs finden Sie am Bildschirmrand oder unten am Notebook-PC.
2. Schalten Sie Ihr Notebook über Microsoft Windows aus.
3. Entfernen Sie alle externen Stromquellen.
4. Entfernen Sie den Akku aus Ihrem Notebook.

Gehen Sie auf die „HP Battery Pack Replacement“ Website unter <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>, dort finden Sie weitere Anweisungen.

Wenn Sie nicht auf die „HP Mobile Battery Pack Replacement Program“ Website zugreifen können, kontaktieren Sie den nachstehend aufgelisteten Kundenservice in Ihrem jeweiligen Land.

### Weltweite Kundenservice-Telefonnummern

Nordamerika	Telefonnummer
Kanada (7:00 – 19:00 Uhr, CST Montag–Freitag)	<b>1-888-202-4320</b> <b>Hinweis:</b> Diese Telefonnummer wurde speziell für das Akku-Ersatzprogramm eingerichtet.
Samstag–Sonntag (rund um die Uhr)	Pavilion: 800-474-6836 oder 1-800-HP invent 905-206-4663 (Ortsgespräche) Presario: 800-652-6672 ~ 1-800-OK Compaq 905-206-4357 (Ortsgespräche)
USA (7:00 – 19:00 Uhr CST Montag–Freitag)	<b>1-888-202-4320</b> <b>Hinweis:</b> Diese Telefonnummer wurde speziell für das Akku-Ersatzprogramm eingerichtet.
Samstag–Sonntag (rund um die Uhr)	Pavilion: 800-474-6836 oder 1-(800) HP invent Presario: 800-652-6672 ~ 1-800-OK Compaq
Lateinamerika	Telefonnummer
Anguila	1-800-711-2884
Antigua	1-800-711-2884
Argentinien	0-800-555-5000
Aruba	800-8000 ♦ 1-800-711-2884
Bahamas	1-800-711-2884
Barbados	1-800-711-2884
Belize	1-800-711-2884
Bermuda	1-800-711-2884



Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 3

## Weltweite Kundenservice-Telefonnummern

Bolivien	800-100-193
Brasilien	0-800-709-7751
Britische Jungferninseln	1-800-711-2884
Cayman-Inseln	1-800-711-2884
Curacao	001-800-872-2881 ♦ 800-711-2884
Chile	800-360-999
Kolumbien	01-8000-51-4746-8368 (01-8000-51- HP INVENT)
Costa Rica	0-800-011-0524
Dominica	1-800-711-2884
Dominikanische Republik	1-800-711-2884
Ecuador	1-999-119 ♦ 800-711-2884 (Andinatel) 1-800-225-528 ♦ 800-711-2884 (Pacifitel)
El Salvador	800-6160
Französische Antillen	0-800-990-011 ♦ 800-711-2884
Französisch Guyana	0-800-990-011 ♦ 800-711-2884
Grenada	1-800-711-2884
Guadelupe	0-800-990-011 ♦ 800-711-2884
Guatemala	1-800-999-5105
Guyana	159 ♦ 800-711-2884
Haiti	183 ♦ 800-711-2884
Honduras	800-0-123 ♦ 800-711-2884
Jamaika	1-800-711-2884
Martinique	0-800-990-011 ♦ 877-219-8671
Mexiko	01-800-474-68368 (800 HP INVENT)
Montserrat	1-800-711-2884
Niederländische Antillen	001-800-872-2881 ♦ 800-711-2884
Nicaragua	1-800-0164 ♦ 800-711-2884
Panama	001-800-711-2884
Paraguay	(009) 800-541-0006
Peru	0-800-10111
Puerto Rico	1-877-232-0589
St. Vincent	01-800-711-2884
St. Kitts & Nevis	1-800-711-2884
St. St. Maarten	1-800-711-2884
Surinam	156 ♦ 800-711-2884
Trinidad und Tobago	1-800-711-2884
Turks & Caicos-Inseln	01-800-711-2884
US-Jungferninseln	1-800-711-2884
Uruguay	0004-054-177
Venezuela	01-800-474-68368 (0 HP INVENT)



Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 4

## Weltweite Kundenservice-Telefonnummern

<b>Asien Pazifik</b>	<b>Telefonnummer</b>
Australien	13-10-47
Indien	1600-112-267 + 30306363
Indonesien	62-21-350-3408
Korea	82-1588-3003
Malaysia	1-800-888-588
Neuseeland	0800 113 694 (für Presario Notebook) 0800 441 147 (für Pavilion Notebook)
Philippinen	632-867-3551
Singapur	6272-5300
Thailand	662-353-9000
Vietnam	Ho Chih Minh – 848-932-5485 Hanoi – 844-935-0565
Volksrepublik China	800-810-3888
Hongkong	3002-8555
Taiwan	886-2-8722-8000
<b>Japan</b>	<b>Ortsdurchwahl</b>
Japan	0120-589455
<b>Europa, Mittlere Osten und Afrika</b>	<b>Ortsdurchwahl</b>
Algerien	021 67 22 80 (Inlandsnummer)
Österreich	+43 (0) 820 – 87 – 4417
Bahrain	+973 800 728
Belgien	Niederländisch 070-300-005 Französisch 070-300-004
Zypern	800 9 2649 (gebührenfrei von Zypern nach Athen)
Tschechien	+420 810 222 222
Dänemark	+45 70202845
Finnland	0203-66-767
Frankreich	0892-69-60-22
Deutschland	+49 (0) 180 – 5652 – 180
Griechenland	+30 – 10 – 60 – 73 – 603
Ungarn	06 40 200 629
Irak	+971 4 224 9189
Irland	1890 92 39 02
Israel	+972 – (0) – 9 – 8304848
Italien	+39 (0) 848 – 800 – 871
Jordanien	0800 222 47



Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 5

## Weltweite Kundenservice-Telefonnummern

Kuwait	+971 4 224 9189
Libanon	+971 4 224 9189
Luxemburg	Französisch 900 40 006 Deutsch 900 40 007
Madagaskar	(262) 262 51 21 21
Mauritius	(262) 262 210 404
Marokko	81 005 010 (Inlandsnummer)
Niederlande	0900 2020 165
Nigeria	+234 (01) 271 2320
Norwegen	+47 - 810 - 62070 • +47 - 815 - 62070
Oman	24791773
Polen	+48 801 800 235
Portugal	+351 (0) 808 201 492
Qatar	+971 4 224 9189
Reunion	0820 890 323
Rumänien	+40 0801 033 390
Russische Föderation	+7 095 777 3284 (Mokau) +7 812 332 4240 (St. Petersburg)
Saudi Arabien	800 897 1415
Slovakei	+421 0850 111 256
Südafrika	0860 104 771 (S129dafrikanische Republik) +27 11 2589301 (Internationale Nummer)
Spanien	+34 (0) 902 - 010 - 059
Schweden	+46 (0) 77 - 120 - 4765
Schweiz	+41 848 672 672
Tunesien	071 891 391
Türkei	+90 216 444 7171
Ukraine	(044) 230 51 06 (Inlandsnummer)
Vereinigtes Königreich	+44 (0) 870 - 010 - 4320
Vereinigte Arabische Emirate	971 - 4 - 883 - 8454
Yemen	+971 4 224 9189



Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 6

HP sorgt sich um Ihre Sicherheit. Um ein Versagen des Akkus zu vermeiden, muss der zurückgerufene Akku unverzüglich entladen und darf nicht mehr verwendet werden.

**Vorsicht:** Alle Daten müssen gespeichert und alle aktiven Programme geschlossen werden, bevor der Akku entladen wird. Wenn der Akku entladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Daten verloren, wenn der Notebook-PC abgeschaltet wird.

Entladen des Akkus:

1. Ziehen Sie das Netzteil aus dem Notebook heraus, aber schalten Sie es nicht aus.
2. Lassen Sie das Notebook mit Akku so lange laufen, bis der Akku vollkommen entladen ist. Wenn der Akku vollkommen entladen ist, erlischt das Batterielämpchen und das Notebook wird abgeschaltet.
3. Entfernen Sie den Akku aus dem Notebook.

Nach Erhalt Ihrer Bestellung sendet HP den Ersatz-Akku kostenlos an Sie. Sie erhalten den Akku innerhalb von 3 bis 5 Werktagen bei Lieferungen in den USA und Kanada und innerhalb von 7 bis 10 bei internationalen Lieferungen. Verwenden Sie das Ersatzakku-Verpackungsmaterial, um den zurückgerufenen Akku an HP zurückzusenden. Informationen zum Rücksenden des Akkus finden Sie in der Gebrauchsanweisung Ihres Akkus.

HP möchte sich auf diesem Wege für alle Unannehmlichkeiten entschuldigen, die Ihnen durch diesen Rückruf entstanden sind. HPs Ziel ist es, den Kunden zu jeder Zeit die höchstmögliche Qualität und Kundenzufriedenheit zu bieten.

Mit freundlichen Grüßen,

**Hewlett-Packard Company**



Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 7

## Häufig gestellte Fragen

### 1. Ruft HP seine Notebooks zurück? Warum?

Nein. HP ruft seine Notebooks nicht zurück. HP ruft lediglich Akkus zurück, bei denen Probleme gefunden wurden. Die Probleme wurden lediglich für den Akku festgestellt. Die Notebook-PCs können mit Netzstrom betrieben werden, bis Sie Ihren Ersatzakku erhalten.

### 2. Mein Akku wurde zurückgerufen, ich hatte aber keine Probleme damit. Könnte der Akku mein Notebook beschädigt haben?

Nein. Das Problem liegt lediglich beim Akku, nicht beim Notebook-PC.

### 3. Welche Notebook-PCs sind von dem Akku-Ersatzprogramm betroffen?

Bitte sehen Sie die Liste der Notebooks am Anfang dieses Briefes.

### 4. Wie kann ich feststellen, ob der Akku Teil der Rückrufaktion ist, bevor ich auf die Website gehe?

Ja, alle betroffenen Akkus haben ein Strichcode-Etikett, das 17 Zeichen lang ist. Die folgenden beiden Schritte werden Ihnen dabei helfen, zu erkennen, ob Sie zur Validierung die Web-Site besuchen sollten.

Schritt 1: Wenn der Akku-Strichcode **nicht** mit **L3**, ist der Akku nicht Teil der Rückrufaktion

Schritt 2: Wenn der Akku-Strichcode mit **L3 beginnt**, besuchen Sie die Programm-Web-Site unter <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>.

### 5. Sind HP-Notebook-PCs sicher?

Hundertprozentig. HP steht voll hinter seinen Produkten. HP hat diesen proaktiven Schritt unternommen, um sicherzugehen, dass die Sicherheit des Kunden nicht gefährdet ist und die Integrität und Qualität unserer Produkte erhalten bleibt.

### 6. Ich besitze einen HP Notebook, der unter dieses Ersatzprogramm fällt. Ich habe erst vor kurzem einen Ersatzakku dafür gekauft. Könnte ich einen der zurückgerufenen Akkus haben?

HP empfiehlt, dass Sie die Programm-Website unter <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement> besuchen, um zu bestimmen, ob der von Ihnen erworbene Akku Teil dieses Programms ist. In diesem Fall sollten Sie nachlesen, ob Ihr Akku KOSTENLOS ersetzt wird.

### 7. Ich besitze mehr als einen der zurückgerufenen Akkus. Wird HP meine zurückgerufenen Akkus ersetzen?

Ja. Jeder Akku, der Teil des Ersatzprogramms ist, wird von HP durch einen KOSTENLOSEN neuen Akku ersetzt.



Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 8

**8. Wie bestelle ich meinen Ersatzakku?**

Wenn Sie sich für einen KOSTENLOSEN Ersatzakku qualifizieren, können Sie Ihren Akku über die folgende Website bestellen:

<http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>.

**9. Was mache ich, wenn ich keinen Zugang zu der Web-Site habe?**

Bitte rufen Sie die Kundenservicenummer für Ihr jeweiliges Land an, um herauszufinden, ob Ihr Akku ersetzt werden muss.

**10. Kann ich meinen derzeitigen Akku als Backup verwenden?**

Nein. Um zu verhindern, dass ein Akkudefekt Schaden verursacht, empfiehlt HP, dass alle Kunden die betroffenen Akkus unverzüglich zurücksenden. Sie müssen den betroffenen Akku wie in den Rücksendeanweisungen, die Ihrem Ersatzakku beiliegen, beschrieben, an HP zurücksenden.

**11. Kann ich mein HP-Notebook auch ohne Akku verwenden?**

Ja. Nachdem Sie den betroffenen Akku entfernt haben, stecken Sie das Netzteil des Notebooks einfach in die nächste Steckdose.

**12. Wo kann ich meine HP-Notebook-Nummer finden?**

Sie finden die Produktnummer Ihres Notebook-PCs am Bildschirmrand oder unten am Notebook-PC.

**13. Was sollte ich machen, wenn der Akku Zeichen von Überhitzung aufweist?**

Wenn Ihr Akku Zeichen von Überhitzung aufweist, wie Verfärbung oder Verformung, sollten Sie den Akku nicht mehr länger verwenden und sich an den HP-Kundenservice in Ihrem Land unter der oben angegebenen Telefonnummer wenden.

**14. Kann ich meinen zurückgerufenen Akku zu einem HP-Servicepartner bringen und dort einen neuen bekommen?**

Nein. Das „HP Mobile Battery Pack“ Ersatzprogramm wird nur über die Akku-Ersatz-Website unter der Adresse <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement> vorgenommen.

**15. Muss ich meinen zurückgerufenen Akku zurücksenden, bevor ich meinen Ersatz-Akku erhalte?**

Nein. HP schickt Ihnen zuerst den Ersatzakku und dann senden Sie den zurückgerufenen Akku wie in den Rücksendeanweisungen, die Ihrem Ersatzakku beiliegen, beschrieben, an HP zurück.

**16. Ich hatte nie ein Problem mit meinem Akku. Soll ich ihn ersetzen lassen?**

Wenn Ihr Akku unter das Ersatzprogramm fällt, sollten Sie ihn aus Sicherheitsgründen ersetzen lassen. Bitte besuchen Sie die dafür vorgesehene Website unter <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>, um zu bestimmen, ob Ihr Akku für einen KOSTENLOSEN Ersatz in Frage kommt.





Hewlett-Packard Company  
1234 Name der Straße  
Poststelle 000bx  
Name des Orts, PLZ  
www.hp.com.

20. April 2006  
Seite 9

**17. Wie lange dauert es, bis ich meinen KOSTENLOSEN Ersatzakku erhalte?**

Nach Erhalt Ihrer Bestellung sendet HP den Ersatz-Akku kostenlos an Sie. Sie erhalten den Akku innerhalb von 3 bis 5 Werktagen bei Lieferungen in den USA und Kanada und innerhalb von 7 bis 10 bei internationalen Lieferungen.

**18. Wird HP Verpackungsmaterial zum Rücksenden des zurückgerufenen Akkus zur Verfügung stellen?**

Ja. Senden Sie den betroffenen Akku wie beschrieben unter Verwendung des Verpackungsmaterials aus der Lieferung des Ersatzakkus an HP zurück.

**19. Was macht HP mit den zurückgesendeten Akkus? Wie wirkt sich das auf die Umwelt aus?**

Die Akkus werden gemäß der entsprechenden Gesetze und Vorschriften des jeweiligen Landes entsorgt.

**20. Ist es sicher, die zurückgerufenen Akkus zu berühren?**

Ja. HP empfiehlt, dass Akkus entladen werden, bevor sie vom Notebook entfernt werden.

Vorsicht: Alle Daten müssen gespeichert und alle aktiven Programme geschlossen werden, bevor der Akku entladen wird. Wenn der Akku entladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Daten verloren, wenn der Notebook-PC abgeschaltet wird.

So entladen Sie den Akku:

1. Trennen Sie das Notebook vom Netz, schalten Sie es aber nicht aus.
2. Lassen Sie das Notebook mit Akku so lange laufen, bis der Akku vollkommen entladen ist. Wenn der Akku vollkommen entladen ist, erlischt das Batterielämpchen und das Notebook wird abgeschaltet.
3. Den Akku aus dem Notebook entfernen.

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Die Informationen dieser Dokumentation können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die einzige Garantie für HP-Produkte und –Dienstleistungen entnehmen Sie der vertraglichen Garantie für die HP-Produkte und –Dienstleistungen. Keine Aussage in diesem Dokument kann als zusätzliche Garantie ausgelegt werden. HP haftet weder für technische oder inhaltliche Fehler oder Auslassungen in dieser Dokumentation.

Erste Ausgabe April 2006  
Teilenummer 4AA0-4557GRW

