



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

Importante retiro por motivos de seguridad

Programa de sustitución de paquetes de baterías de ordenadores portátiles HP

14 de mayo de 2009

Este programa está dirigido a solucionar un problema surgido con determinados paquetes de baterías utilizados en ciertos ordenadores portátiles de HP, HP Pavilion, HP Compaq y Compaq.

- El retiro de HP es a nivel mundial.
- Los clientes de HP tendrán derecho a recibir un paquete de baterías de sustitución sin costo alguno por cada paquete de baterías que cumpla con los requisitos.
- Para mayor información, visite el sitio web del "Programa de sustitución de paquetes de baterías de ordenadores portátiles HP" en <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>.

Estimado cliente de HP:

En cooperación con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de EE.UU. y otras autoridades reguladoras de la seguridad, el 14 de mayo de 2009 HP anunció la retirada voluntaria del mercado a nivel mundial y el programa de sustitución de algunos paquetes de baterías utilizados en ciertos ordenadores portátiles HP, HP Pavilion, HP Compaq y Compaq. Los clientes de HP afectados tendrán derecho a recibir sin cargo alguno un paquete de baterías de sustitución por cada paquete de baterías comprobado y retirado.

Hemos adoptado esta medida como parte de nuestro compromiso de proporcionar un servicio de máxima calidad a nuestros clientes de ordenadores portátiles. Estamos notificándole este problema de forma preventiva y estamos dispuestos a reemplazar todos aquellos paquetes de baterías comprobados.

Nota: Esta retirada del mercado no está relacionado con ninguna otra retirada previa de paquetes de batería.

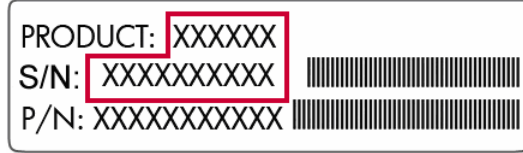
HP y el fabricante de las celdas de batería piensan que ciertos paquetes de baterías despachados en ordenadores portátiles fabricados entre agosto de 2007 y enero de 2008 pudieran plantear un potencial peligro para la seguridad de los clientes. Las baterías pueden sobrecalentarse, lo cual plantea un riesgo de fuego y quemaduras a los consumidores.

Para reducir la posibilidad de que un fallo en el paquete de baterías cause daños, cese de usar inmediatamente el paquete de baterías y siga las instrucciones a continuación para determinar si su paquete de baterías está afectado.

QUÉ HACER

1. IDENTIFIQUE el número de producto de su ordenador portátil.

Puede ubicar el número de producto y el número de serie en la etiqueta de servicio en la parte inferior de su ordenador. La etiqueta de servicio tiene este aspecto:



2. DETERMINE si su ordenador portátil pudiera estar afectado.

Los paquetes de baterías afectados fueron distribuidos a nivel mundial en ciertos ordenadores portátiles dentro de los siguientes modelos y series. Determine si el número de producto de su ordenador coincide con cualquiera de los números de producto enumerados a continuación:

HP Pavilion		Compaq Presario		HP	HP Compaq
dv2000	dv6700	A900	V3700	G6000	6720s
dv2500	dv9000	C700	V6000	G7000	
dv2700	dv9500	F700	V6500		
dv6000	dv9700	V3000	V6700		
dv6500		V3500			

Nota: No todos los ordenadores portátiles HP enumerados a continuación tienen un paquete de baterías afectado por el problema. HP le anima a inspeccionar todo los paquetes de baterías enviados con el ordenador portátil o comprados como opciones o recambios.

Sí su ordenador portátil pudiera estar potencialmente afectado, **cese de usarlo inmediatamente** y

3. CONTÁCTESE con HP para instrucciones más detalladas visitando el sitio web del “Programa de sustitución de paquetes de baterías de ordenadores portátiles HP” en <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement> o llame a HP a través de números telefónicos listados a continuación:

Números telefónicos de servicio a los clientes

América del Norte	Número de teléfono
Canadá (7 am – 7 pm, CST lunes a viernes)	1-800-889-2031
Sábado y domingo (7 am – 7 pm, CST)	Pavilion: 800-474-6836 o 1-800-HP invent Presario: 800-652-6672 o 1-800-OK Compaq
EE.UU. (7 am – 7 pm, CST lunes a viernes)	1-800-889-2031
Sábado y domingo (24 horas/día)	Pavilion: 800-474-6836 o 1-800-HP invent Presario: 800-652-6672 o 1-800-OK Compaq
A nivel mundial	http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

Nota: Para servicio a los clientes a nivel mundial, seleccione el enlace de nivel mundial en la tabla de arriba; seleccione el país/idioma y haga clic en Servicio Técnico después de haber realizado la compra.

La principal preocupación de HP es la seguridad de nuestros clientes. Para minimizar la posibilidad de fallo del paquete de baterías, sírvase suspender el uso de todo paquete de baterías retirado del mercado sacándolo del ordenador portátil y convalidando la batería en el sitio web del programa o llamando a HP.

Nota: El ordenador portátil funcionará utilizando la alimentación de corriente alterna sin el paquete de baterías instalado en el ordenador.

Al recibir su pedido, HP enviará el paquete de baterías de sustitución sin cargo alguno para usted. Deberá recibir el paquete de baterías entre 3 y 5 días hábiles si se trata de un envío en Estados Unidos o Canadá, y entre 7 y 10 días hábiles si se trata de un envío internacional. Utilice el material de embalaje del paquete de baterías de sustitución para devolver el paquete de baterías retirado. Para obtener información sobre cómo devolver el paquete de baterías retirado, consulte las instrucciones adjuntas al paquete de baterías de sustitución.

HP le pide disculpas por cualquier molestia que esto le pueda causar. La calidad de los productos y la satisfacción de nuestros clientes continúan siendo los principales objetivos de la misión de HP.

Atentamente,

Hewlett-Packard Company