



Aviso de seguridad importante

Programa de retirada y sustitución de baterías de PC portátiles y estaciones de trabajo móviles de HP por motivos de seguridad

Estimado y preciado cliente de HP:

En cooperación con varias agencias reguladoras gubernamentales, HP ha anunciado un programa voluntario internacional de retirada y sustitución de determinadas baterías de PC portátiles y estaciones de trabajo móviles por motivos de seguridad.

Las baterías potencialmente afectadas fueron entregadas con determinados modelos de PC portátiles y estaciones de trabajo móviles de HP vendidos en todo el mundo desde diciembre de 2015 hasta diciembre de 2017. Estas baterías también se vendieron como accesorios o se entregaron a modo de sustitución a través de HP o de un proveedor de servicios de HP autorizado.

La principal preocupación de HP es la seguridad de sus clientes. Dichas baterías pueden sobrecalentarse y conllevan un riesgo para el cliente de incendio o quemaduras. Por este motivo, es extremadamente importante que los clientes comprueben si sus baterías se encuentran entre las afectadas.

HP ha desarrollado una actualización del BIOS para los clientes cuyas baterías se encuentran entre las afectadas por el programa de retirada que permite poner la batería en "Modo seguro". Los clientes deben interrumpir de inmediato el uso de las baterías afectadas por este programa poniéndolas en Modo seguro. Una vez puesta en Modo seguro, los clientes pueden continuar utilizando de forma segura su PC portátil o estación de servicio móvil conectándolo a un adaptador de alimentación de HP.

HP proporcionará de forma gratuita servicios in situ de sustitución de baterías por medio de un técnico autorizado para cada batería afectada por este programa de retirada.

Observación:

No todas las baterías de los productos enumerados a continuación se ven afectadas. Si el proceso de validación indica que una batería no se encuentra entre las afectadas, dicha batería podrá seguir siendo utilizada y no será necesaria su sustitución.

Cómo saber si sus baterías se encuentran entre las afectadas

La siguiente tabla muestra la lista de los productos de HP afectados por este programa de retirada.

ProBook	HP ProBook 640 G2	HP ProBook 640 G3
	HP ProBook 645 G2	HP ProBook 645 G3
	HP ProBook 650 G2	HP ProBook 650 G3
	HP ProBook 655 G2	HP ProBook 655 G3
ZBook	HP ZBook 17 G3	HP ZBook 17 G4
	HP ZBook Studio G3	
x360	HP x360 310 G2	
Pavilion	HP Pavilion x360	
ENVY	HP ENVY m6	
11	PC Notebook HP 11	

Números de serie de los PC portátiles y estaciones de trabajo móviles vendidos con baterías potencialmente afectadas

Los números de serie de los productos entregados con baterías potencialmente afectadas por este programa de retirada se encuentran dentro del siguiente intervalo numérico: xxx550xxxx – xxx750xxxx

Estas baterías también se han podido vender como accesorios o baterías de sustitución para la estación de trabajo móvil HP ZBook Studio G4 o cualquiera de los productos antes enumerados.

Validación de las baterías potencialmente afectadas

La principal preocupación de HP es la seguridad de sus clientes. HP le insta a comprobar las baterías de cualquiera de los PC portátiles y estaciones de trabajo móviles potencialmente afectados que aparecen en el listado anterior, además de cualquier batería adquirida como accesorio o recambio o entregada a modo de sustitución a través de HP o de un proveedor de servicios autorizado.

HP ha puesto en marcha un proceso para facilitar el procedimiento de validación y encargo de baterías de sustitución para clientes que tengan que validar 5 o más baterías potencialmente afectadas.

HP ha desarrollado una aplicación para la validación de baterías en lote que puede ser desplegada por cada cliente en su infraestructura para identificar los números de serie de los PC portátiles y estaciones de trabajo móviles afectados y los números de referencia de las baterías. Los equipos de Procesamiento en lote de cada zona geográfica verificarán los datos y procesarán el pedido en lote de baterías de sustitución según corresponda. Todas las baterías afectadas por este programa serán sustituidas sin coste adicional para usted.

Tenga en cuenta que el procesamiento en lote se gestionará solo en inglés.

Para recibir más información sobre la actualización del BIOS para poner la batería en Modo seguro, orientación acerca del proceso de validación y encargo de baterías de sustitución en lote, y sobre cómo obtener la aplicación de validación de baterías, póngase en contacto con el equipo de Procesamiento en lote de su zona geográfica correspondiente a través de una de las siguientes direcciones de correo electrónico:

- Europa, Oriente Medio y África: EMEABulkBatteryRecall@hp.com
- Asia Pacífico: APJBulkBatteryRecall@hp.com
- Norteamérica: NABulkBatteryRecall@hp.com
- América Latina: LABulkBatteryRecall@hp.com

Observación:

El proceso de validación podría indicar que la batería no se encuentra entre las afectadas. De los productos potencialmente afectados vendidos en este periodo de tiempo, menos del 3 % incluyen baterías afectadas por este programa de retirada por motivos de seguridad.

==

Póngase en contacto con HP

Si tiene dudas acerca del Programa de retirada y sustitución de baterías de PC portátiles y estaciones de trabajo móviles de HP por motivos de seguridad, póngase en contacto con nosotros a través de la sección **Contacto** del sitio web del programa en www.hp.com/go/batteryprogram2018.

Si necesita asistencia adicional, póngase en contacto con su gestor de cuentas de HP.

HP le pide disculpas por las molestias que este problema haya podido ocasionar.

Atentamente,

HP.