



Actualización importante: Comunicado de seguridad, 2017

Ampliación del programa de retirada y sustitución de baterías de PC's portátiles HP por motivos de seguridad de junio de 2016 – Baterías adicionales afectadas

HP recomienda encarecidamente a sus clientes que comprueben de nuevo todos los productos potencialmente afectados

Estimado revendedor/distribuidor de HP:

En colaboración con diversas agencias reguladoras gubernamentales, HP ha anunciado una ampliación de su programa voluntario internacional de retirada y sustitución de determinadas baterías de PC's portátiles, anunciado en junio de 2016. El programa se ha ampliado para incluir otras baterías que se enviaron junto con los mismos PC's portátiles.

Las baterías afectadas fueron entregadas con modelos específicos de PC's portátiles HP, Compaq, HP ProBook, HP ENVY, Compaq Presario y HP Pavilion vendidos en todo el mundo desde marzo de 2013 hasta octubre de 2016, y/o vendidas como accesorios o recambios o entregadas a modo de sustitución a través del servicio de soporte técnico. Dichas baterías pueden sobrecalentarse y conllevar un riesgo para el cliente de incendio o quemaduras.

La principal preocupación de HP es la seguridad de sus clientes. Debido al riesgo de incendio o quemaduras de estas baterías, **es crucial que los clientes comprueben de nuevo sus baterías, incluso si lo hicieron previamente y les informaron de que no se encontraban entre las afectadas. Sin embargo, las baterías de sustitución entregadas como parte del programa anunciado en junio de 2016 NO se encuentran entre las afectadas por esta ampliación del programa.**

Los clientes deben dejar de usar las baterías afectadas de inmediato. HP proporcionará una batería de sustitución para cada batería afectada que sea verificada, sin ningún coste adicional. Los clientes podrán seguir usando su PC portátil sin la batería conectando el PC portátil a una fuente de alimentación externa.

Nota: No todas las baterías de los modelos de PC's portátiles HP, Compaq, HP ProBook, HP ENVY, Compaq Presario y HP Pavilion están afectadas. Los clientes deberían comprobar sus baterías en el sitio web del programa. Si el proceso de validación indica que una batería no se encuentra entre las afectadas por este programa de retirada, dicha batería podrá seguir siendo utilizada y no será necesaria su sustitución.

HP solicita a los clientes que realicen lo siguiente:

1. Comprobar de nuevo sus baterías en el sitio web del programa.
2. Si el proceso de validación indica que una batería se encuentra entre las afectadas, los clientes deberán dejar de utilizar dicha batería de inmediato, retirar la batería del PC portátil y solicitar una batería de sustitución sin coste alguno.

Qué medidas ha tomado HP:

- Actualizar el sitio web del programa de retirada de baterías HP en: <http://www.HP.com/go/batteryprogram2016> para incluir las baterías adicionales.
- Avisar a sus clientes registrados mediante correo electrónico de la ampliación del programa de retirada y sustitución de baterías de PC's portátiles HP por motivos de seguridad.
- Avisar a sus clientes registrados en HP Support Assistant mediante notificaciones de HPSA.
- Avisar a sus clientes a través de las redes sociales y entradas a blogs.

Cómo identificar baterías potencialmente afectadas

La siguiente tabla muestra la lista de los productos potencialmente afectados.

Compaq				
Compaq CQ45	Compaq CQ58			
HP ENVY				
HP ENVY dv6				
HP Pavilion				
HP Pavilion 14	HP Pavilion g4			
HP Pavilion 15	HP Pavilion g6			
HP Pavilion 17	HP Pavilion g7			
HP				
HP 240	HP 450	HP 650	HP 250 G1	HP 1000
HP 245	HP 455	HP 655	HP 255 G1	HP 2000
HP 246				

HP ProBook				
HP ProBook 440 G0	HP ProBook 450 G0	HP ProBook 470 G0	HP ProBook 4440s	
HP ProBook 440 G1	HP ProBook 450 G1	HP ProBook 470 G1	HP ProBook 4441s	
HP ProBook 445 G1	HP ProBook 455 G1	HP ProBook 470 G2	HP ProBook 4445s	
			HP ProBook 4446s	
			HP ProBook 4540s	
			HP ProBook 4545s	
Los siguientes productos son compatibles con las baterías afectadas aunque éstas no se suministraran con dichos productos.				
Compaq				
Compaq 435	Compaq 436			
Compaq Presario				
Compaq Presario CQ42	Compaq Presario CQ56	Compaq Presario CQ62	Compaq Presario CQ72	
Compaq Presario CQ43	Compaq Presario CQ57			
Compaq Presario CQ45	Compaq Presario CQ58			
HP ENVY				
HP ENVY 15				
HP ENVY m6				
HP ENVY TS 15				
HP Pavilion				
HP Pavilion dv6				
HP				
HP 243 G1	HP 430	HP 630	HP G42	
	HP 431	HP 631	HP G56	
	HP 435	HP 635	HP G62	
	HP 436	HP 636	HP G72	
HP ProBook				
HP ProBook 4330s	HP ProBook 4435s	HP ProBook 4530s	HP ProBook 430 G2	
HP ProBook 4331s	HP ProBook 4436s	HP ProBook 4535s		
		HP ProBook 4730s		

Números de serie

Los números de serie de los productos con baterías potencialmente afectadas se encuentran dentro del siguiente rango numérico: xxx311xxxx - xxx444xxxx

Cómo puede ayudar a HP

La principal preocupación de HP es la seguridad de sus clientes.

Si tiene clientes potencialmente afectados por esta ampliación del programa de retirada, HP le insta a ponerse en contacto con dichos clientes e indicarles que comprueben de nuevo sus baterías en el sitio web del programa de retirada de baterías HP en: <http://www.HP.com/go/batteryprogram2016>. Las baterías afectadas conllevan un riesgo de incendio o quemaduras.

1. Por favor, envíe la carta para clientes adjunta, solo por correo electrónico, a todos sus clientes que puedan tener baterías potencialmente afectadas. Las baterías afectadas fueron entregadas con modelos específicos de PC's portátiles HP, Compaq, HP ProBook, HP ENVY, Compaq Presario y HP Pavilion vendidos en todo el mundo desde marzo de 2013 hasta octubre de 2016, y/o vendidas como accesorios o recambios o entregadas a modo de sustitución a través del servicio de soporte técnico. Dichas baterías pueden sobrecalentarse y conllevan un riesgo para el cliente de incendio o quemaduras.
2. Asegúrese de que el cartel adjunto esté a la vista en todos sus puntos de venta del canal. HP solicita encarecidamente su colaboración para informar a posibles clientes afectados colocando este cartel claramente a la vista en su tienda. La exhibición de este cartel es un requisito normativo en algunos países. Este cartel sustituye al cartel del programa puesto en marcha en junio de 2016.

Servicio de soporte técnico para clientes particulares

- Por favor, asegúrese de que el sitio web del programa de retirada de baterías HP en: <http://www.HP.com/go/batteryprogram2016> esté vinculado a la sección dedicada al programa de retirada de su sitio web.
- Dirija a los clientes que le pregunten por este programa a la sección **Contacto** del sitio web del programa.

Servicio de soporte técnico para clientes empresariales

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 10 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 de PC's portátiles para identificar los números de serie de los PC's portátiles 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.

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

Para recibir más información y orientación acerca del procedimiento de validación y encargo de baterías de sustitución en lote, y sobre cómo obtener la aplicación, 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: EMEABulkBattery@hp.com
- Asia Pacífico: APJBulkBattery@hp.com
- Norte América: NABulkBattery@hp.com
- América Latina: LABulkBattery@hp.com

Gracias,
HP.