



Wichtige Sicherheitsmitteilung

Sicherheitsbedingte Rückrufaktion für Akkus von HP Notebooks und mobilen Workstations mit Ersatzbestellungsprogramm

Sehr geehrte HP Kundin, sehr geehrter HP Kunde,

HP hat in Zusammenarbeit mit verschiedenen staatlichen Regierungsbehörden für bestimmte Akkus von Notebooks und mobilen Workstations eine weltweite freiwillige, sicherheitsbedingte Rückrufaktion mit Ersatzbestellungsprogramm angekündigt.

Die potenziell betroffenen Akkus wurden mit bestimmten HP Notebooks und mobilen Workstations ausgeliefert, die weltweit zwischen Dezember 2015 und Dezember 2017 verkauft wurden. Diese Akkus wurden auch als Zubehör verkauft oder als Ersatz durch HP oder einen autorisierten HP Serviceanbieter bereitgestellt.

Für HP steht die Sicherheit seiner Kunden an erster Stelle. Die Akkus können überhitzen und stellen eine Brand- und Verbrennungsgefahr für Kunden dar. Aus diesem Grund müssen Kunden unbedingt prüfen, ob ihre Akkus betroffen sind.

HP hat für Kunden, deren Akku von dieser Rückrufaktion betroffen ist, ein BIOS-Update entwickelt, das den Akku in den „Akkusicherheitsmodus“ versetzt. Kunden sollten die Verwendung von Akkus, die von diesem Programm betroffen sind, sofort einstellen und sie in den Akkusicherheitsmodus versetzen. Sobald der Akku in den Sicherheitsmodus versetzt wurde, können Kunden ihr Notebook oder ihre mobile Workstation über ein HP Netzteil weiterhin sicher benutzen.

HP stellt für jeden Akku, der von dieser Rückrufaktion betroffen ist, einen kostenlosen Vor-Ort-Ersatzakkuservice durch einen autorisierten Techniker bereit.

Hinweis:

Es sind nicht alle Akkus der nachstehend aufgeführten Produkte betroffen. Sollte der Validierungsprozess ergeben, dass ein Akku nicht betroffen ist, kann der Akku weiter verwendet und muss nicht ausgetauscht werden.

So stellen Sie fest, ob Ihr Akku betroffen ist

In der nachstehenden Tabelle sind die, von dieser Rückrufaktion potenziell betroffenen HP Produkte aufgeführt.

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	HP 11 Notebook PC	

Seriennummern von Notebooks und mobilen Workstations, die mit potenziell betroffenen Akkus verkauft wurden

Die Seriennummern der Produkte, die mit von dieser Rückrufaktion betroffenen Akkus ausgeliefert wurden, fallen in folgenden Zahlenbereich: xxx550xxxx – xxx750xxxx

Außerdem wurden diese Akkus auch als Zubehör oder als Ersatzakku für das HP ZBook Studio G4 Mobile Workstation oder andere der oben aufgeführten Produkte verkauft.

Validierung potenziell betroffener Akkus

Für HP steht die Sicherheit seiner Kunden an erster Stelle. HP empfiehlt Ihnen, die Akkus aller oben aufgeführten, potenziell betroffenen Notebooks und mobiler Workstations sowie alle Akkus, die als Zubehör oder Ersatzteil gekauft oder von HP oder einem autorisierten Serviceanbieter zur Verfügung gestellt wurden, zu prüfen.

HP hat ein Verfahren zur einfacheren Validierung und Ersatzbestellung von Akkus für Kunden eingeführt, die 5 oder mehr potenziell betroffene Akkus validieren müssen.

HP hat ein Dienstprogramm zur Validierung von Großaufträgen von Akkus entwickelt, das von jedem einzelnen Kunden auf seiner jeweiligen Installationsbasis eingesetzt werden kann, um die Seriennummern und Akkuteilenummern betroffener Notebooks und mobiler Workstations zu bestimmen. Das regionale, für Großaufträge verantwortliche Team wird dann die Daten verifizieren und den Großauftrag für den Ersatz der Akkus entsprechend bearbeiten. Alle von dieser Rückrufaktion betroffenen Akkus werden kostenlos ersetzt.

Bitte beachten Sie, dass das Verfahren für Großaufträge nur in englischer Sprache abgewickelt wird.

Um weitere Informationen zum BIOS-Update für die Umstellung auf den Akkusicherheitsmodus und Anweisungen bezüglich des Validierungs- und Ersatzbestellverfahrens für Großaufträge sowie das Akku-Validierungsprogramm selbst zu erhalten, kontaktieren Sie bitte das jeweilige regionale, für Großaufträge verantwortliche Team über eine der folgenden E-Mail-Adressen:

- Für Europa, Naher Osten und Afrika: EMEABulkBatteryRecall@hp.com
- Für Asien/Pazifik: APJBulkBatteryRecall@hp.com
- Für Nordamerika: NABulkBatteryRecall@hp.com
- Für Lateinamerika: LABulkBatteryRecall@hp.com

Hinweis:

Der Validierungsprozess ergibt unter Umständen, dass Ihr Akku nicht betroffen ist. Weniger als 3 % der potenziell betroffenen Produkte, die während dieses Zeitraums verkauft wurden, enthalten Akkus, die von diesem Sicherheitsrückruf betroffen sind.

==

Kontaktieren Sie HP

Wenn Sie Fragen bezüglich der sicherheitsbedingten Akku-Rückrufaktion mit Ersatzbestellungsprogramm für HP Notebooks und HP mobile Workstations haben, können Sie diese unter **Kontakt** auf der Programm-Website unter www.hp.com/go/batteryprogram2018 an uns richten.

Sollten Sie weitere Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren HP Account Manager.

HP möchte sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen, die Ihnen durch diesen Rückruf entstanden sind.

Mit freundlichen Grüßen,

HP.