



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

2006 年 4 月 20 日
頁 1

重要安全召回行動 HP 移動電池更換計劃

2006 年 4 月 20 日

計劃要點：

- 本計劃涉及某些 HP 筆記型電腦中所用之特定電池。
 - 受影響的電池在全世界可能有 15,700 件。
-

尊敬的 HP 顧客：

為響應美國消費者產品安全委員會的要求，HP 於 2006 年 4 月 20 日宣佈一項在全世界主動召回及更換約 15,700 件某些 HP 筆記型電腦中電池的計劃。與此計劃有關的 HP 顧客在其電池經核實及召回后，可獲得更換電池，費用全免。

我們採取這一行動是為了履行我們對顧客的承諾，向筆記型電腦顧客提供最高品質的服務。我們主動將此事通知你，並準備好更換所有經核實受到影響的電池。

注：在電腦業中，最近曾有其它電腦製造廠商召回電池的情況發生。但是 HP 認為這次電池召回與任何其他此類召回行動均無關聯。

HP 及電池製造廠商發現在 2005 年 1 月 1 日至 2005 年 1 月 10 日期間生產並用於組裝的電池有缺陷。HP 認為這一缺陷可能對顧客有潛在的安全危險。

有缺陷的電池已被用於售出的下列筆記型電腦上。

HP Pavilion 系列	Compaq Presario 系列	HP Compaq 系列
dv1xxx	V2xxx	nx48xx
ze2xxx	M2xxx	

如果你的電腦未在以上列出，則您的電腦就不受本計劃影響，您無需採取進一步行動。



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

2006 年 4 月 20 日
頁 2

如果你的電腦產品號在以上列出，請按照以下步驟來確定您筆記型電腦裡的電池是否屬於召回之列：

1. 在筆記型電腦螢幕邊框或底板上找到筆記型電腦產品號碼。
2. 透過微軟視窗關掉筆記型電腦。
3. 切斷任何外接電源。
4. 將電池從筆記型電腦中取出。如果需要協助，顧客可參考筆記型電腦附帶的用戶指南。

訪問 HP 電池更換網站 <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement> 以獲得進一步指示。

如果你無法進入 HP 移動電池更換計劃網站，請打以下所列之國內電話。

顧客支援聯絡電話號碼

北美	電話號碼
加拿大（上午 7 時至晚上 7 時， 中部標準時間，週一至週五）	1-888-202-4320 註：該電話號碼只用於電池更換計劃。
週六至週日（每天 24 小時）	Pavilion: 800-474-6836 或 1-800-HP invent 905-206-4663（當地電話） Presario: 800-652-6672 或 1-800-OK Compaq 905-206-4357（當地電話）
美國（上午 7 時至晚上 7 時，中 部標準時間，週一至週五）	1-888-202-4320 註：該電話號碼只用於電池更換計劃。
週六至週日（每天 24 小時）	Pavilion: 800-474-6836 或 1-800-HP invent Presario: 800-652-6672 或 1-800-OK Compaq
拉丁美洲	電話號碼
安圭拉	1-800-711-2884
安地卡	1-800-711-2884
阿根廷	0-800-555-5000
阿魯巴	800-8000 ♦ 1-800-711-2884
巴哈馬群島	1-800-711-2884
巴巴多斯	1-800-711-2884
貝里斯	1-800-711-2884
百慕達	1-800-711-2884
玻利維亞	800-100-193
巴西	0-800-709-7751
英屬維爾京群島	1-800-711-2884
開曼島	1-800-711-2884
庫拉卡	001-800-872-2881 ♦ 800-711-2884
智利	800-360-999
哥倫比亞	01-8000-51-4746-8368 (01-8000-51- HP INVENT)
哥斯大黎加	0-800-011-0524
多明尼加	1-800-711-2884
多明尼加共和國	1-800-711-2884
厄瓜多爾	1-999-119 ♦ 800-711-2884 (Andinatel)



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

2006年4月20日
頁 3

顧客支援聯絡電話號碼

	1-800-225-528 ♦ 800-711-2884 (Pacifitel)
薩爾瓦多	800-6160
法屬安地列斯群島	0-800-990-011 ♦ 800-711-2884
法屬圭亞那	0-800-990-011 ♦ 800-711-2884
格瑞納達	1-800-711-2884
瓜達盧佩	0-800-990-011 ♦ 800-711-2884
瓜地馬拉	1-800-999-5105
蓋亞那	159 ♦ 800-711-2884
海地	183 ♦ 800-711-2884
宏都拉斯	800-0-123 ♦ 800-711-2884
牙買加	1-800-711-2884
馬提尼加	0-800-990-011 ♦ 877-219-8671
墨西哥	01-800-474-68368 (800 HP INVENT)
蒙賽拉特	1-800-711-2884
荷屬安地列斯	001-800-872-2881 ♦ 800-711-2884
尼加拉瓜	1-800-0164 ♦ 800-711-2884
巴拿馬	001-800-711-2884
巴拉圭	(009) 800-541-0006
秘魯	0-800-10111
波多黎各	1-877-232-0589
聖文森	01-800-711-2884
聖基茨和尼維斯	1-800-711-2884
聖馬丁	1-800-711-2884
蘇里南	156 ♦ 800-711-2884
特立尼達和多巴哥	1-800-711-2884
特克斯和凱科斯群島	01-800-711-2884
維爾京群島 (美國托管)	1-800-711-2884
烏拉圭	0004-054-177
委內瑞拉	0-800-474-68368 (0-800 HP INVENT)
亞太地區	電話號碼
澳洲	13-10-47
印度	1600-112-267
印度尼西亞	62-21-350-3408
韓國	82-1588-3003
馬來西亞	1-800-888-588
紐西蘭	0800 113 694 (Presario 筆記型電腦) 0800 441 147 (Pavilion 筆記型電腦)
菲律賓	632-867-3551
新加坡	6272-5300
泰國	662-353-9000
越南	胡志明市- 848-932-5485 河內 - 844-935-0565
中國	800-810-3888
香港	3002-8555
台灣	886-2-8722-8000
日本	電話號碼
日本	0120-589455
歐洲，中東和非洲	電話號碼



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

2006 年 4 月 20 日
頁 4

顧客支援聯絡電話號碼

阿爾及利亞	021 67 22 80 (國內)
奧地利	+43 (0) 820 87 4417
巴林	+973 800 728
比利時	荷語 070-300-005 (國內號碼) 法語 070-300-004 (國內號碼)
塞浦路斯	800 9 2649 (從塞浦路斯打往雅典的免費電話)
捷克共和國	+420 810 222 222
丹麥	+45 70202845
芬蘭	+358 0 203 66 767
法國	+33 0892 69 60 22
德國	+49 (0) 1805 652 180
希臘	+30 801 11 75400 +30 800 9 2654 (塞浦路斯)
匈牙利	06 40 200 629
伊拉克	+971 4 224 9189
愛爾蘭	1890 923 902 (國內號碼)
以色列	+972 1-700-503-048
義大利	848 800 871 (國內號碼)
約旦	0800 222 47
科威特	+971 4 224 9189
黎巴嫩	+971 4 224 9189
盧森堡	法語 900 40 006 (國內號碼) 德語 900 40 007 (國內號碼)
馬達加斯加	(262) 262 51 21 21
毛里求斯	(262) 262 210 404
摩洛哥	81 005 010 (國內號碼)
荷蘭	0900 2020 165 (國內號碼)
尼日利亞	+234 (01) 271 2320
挪威	+47 - 810 - 62070 ◆ +47 - 815 - 62070
阿曼	24791773
波蘭	+48 801 800 235
葡萄牙	+351 (0) 808 201 492
卡塔爾	+971 4 224 9189
留尼旺	0820 890 323
羅馬尼亞	+40 0801 033 390
俄羅斯聯邦	+7 095 777 3284 (莫斯科) +7 812 332 4240 (聖彼得堡)
沙烏地阿拉伯	800 897 1415
斯洛伐克	+421 0850 111 256
南非	0860 104 771 {南非共和國} +27 11 2589301 (國際號碼)
西班牙	902 010 059 (國內號碼)
瑞典	+46 (0) 77 120 4765
瑞士	0848 672 672 (國內號碼)
突尼西亞	071 891 391
土耳其	+90 216 444 7171
烏克蘭	(044) 230 51 06 (國內號碼)
英國	+44 (0) 870 010 4320
阿拉伯聯合大公國	600 54 47 47



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

顧客支援聯絡電話號碼

2006 年 4 月 20 日
頁 5

葉門	+971 4 224 9189
----	-----------------

HP 主要為你的安全著想。需要召回的電池必須立即排電，不再使用。

小心：在排放電池電流之前，所有資料必須保存，所有正在營運的程式必須關掉。電池電流排放后，電腦關機，任何資料若未加保存即可能失去。

電池排放電流的做法如下：

1. 將筆記型電腦從外接電源脫開，但不要關機。
2. 用電池電源操作筆記型電腦，直到電池完全耗盡。當電池完全耗盡時，電池燈會熄滅，電腦關機。
3. 將電池從筆記型電腦中取出。

HP 在收到你的訂單后即寄出更換電池，不收取任何費用。美加地區可在 3 至 5 個工作日內收到新電池；國外地區將在 7 至 10 個工作日內收到新電池。

請用更換電池的包裝材料將舊電池退回 HP。請參閱隨更換電池所附的關於退還召回電池的說明。

HP 對可能由此造成的不便表示歉意。產品質量和顧客滿意度永遠是 HP 最重要的使命。

此致敬禮

惠普公司



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

2006 年 4 月 20 日
頁 6

常見問題

- 1. HP 是否召回筆記型電腦？為什麼？**

不是的。HP 不是召回筆記型電腦。HP 根據產品的問題而只召回電池。我們所發現的問題僅局限於可移動電池。根據設計，筆記型電腦在你收到更換電池之前仍可使用交流電源正常工作。
- 2. 如果我的電池屬於需要更換之列但至今沒有發生任何問題，電池是否已經對我的筆記型電腦造成損壞？**

不會。所發現的問題僅限於電池，跟筆記型電腦無關。
- 3. 電池更換計劃影響到哪些筆記型電腦？**

請參見筆記型電腦列表。
- 4. 有沒有辦法在上網站查詢之前確定電池是否屬於召回計劃？**

有的。所有受影響的電池都有一個 **17 個字母/數字** 長的條形碼標籤。以下兩個步驟可幫助確定是否需要上網去全面核查。

第一步：如果電池條形碼標籤開頭兩個字母/數字**不是 L3**，則該電池不在這次召回之列。

第二步：如果電池條形碼標籤開頭兩個字母/數字**是 L3**，請訪問本計劃網站 <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>。
- 5. 購買 HP 筆記型電腦安全嗎？**

絕對安全。HP 完全保證其產品的質量。HP 已針對目前情況採取積極措施來保證顧客的安全和產品的質量。
- 6. 我有一台 HP 筆記型電腦屬於這次電池更換計劃。我最近剛買了一個更換電池。這個電池是否可能也在召回之列？**

HP 建議你訪問電池召回計劃網站 <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement> 以確定你購買的電池是否在計劃之內。如果是的話，請按照指示查看你的電池是否可以**免費**更換。
- 7. 我不止一個電池需要被召回。HP 是否更換所有這些電池？**

是的。每個經查明屬於更換計劃的電池，HP 都會給你提供**免費**更換電池。
- 8. 我如何索訂更換電池？**

如果你合格獲得**免費**更換電池，可以透過以下網站索訂：
<http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>
- 9. 如果我無法上該網站，怎麼辦？**

請撥打表中所提供的國內電話號碼，以確定你的電池是否需要更換。
- 10. 我可以繼續把現下的電池當作備用電池嗎？**

不行。為了減少電池故障造成損壞的可能性，HP 強烈建議所有顧客立即停止使用有關電池。您必須根據隨新電池所附的退還指示將舊電池寄回 HP。
- 11. 我可以不裝電池而使用我的 HP 筆記型電腦嗎？**

可以。你把電池取出后，只要將 AC 轉換器插進交流電插座，然後把另一端接入筆記型電腦即可。
- 12. 我在那裡可以找到 HP 筆記型電腦的產品號？**

產品號在筆記型電腦的熒幕邊框或底面上。



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

2006 年 4 月 20 日
頁 7

13. **如果我的電池出現過熱的跡象，應該怎麼辦？**
如果你的電池出現過熱的跡象，如退色或變形，應立即停止使用並撥打本資料中所列的國內電話號碼與 HP 聯絡。
14. **我是否可以把需要召回的電池拿到 HP 特約維修點去換一個新電池？**
不可以。HP 移動電池更換計劃只能透過電池更換計劃網站實施：
<http://www.hp.com/support/BatteryReplacement>
15. **我是否需要先退還召回的電池？**
不需要。HP 將先把更換電池寄給你，然後你必須根據隨新電池所附的退還指示將要召回的電池退給 HP。
16. **我的電池從來沒有任何問題。我也需要更換嗎？**
如果你的電池經查明屬於更換計劃，為安全起見，就應該更換。請訪問指定的電池更換計劃網站 <http://www.hp.com/support/BatteryReplacement> 以確定你的電池是否可以免費更換。
17. **我要等多久才能收到免費更換的電池？**
HP 在收到你的訂單后即寄出更換電池，不收任何費用。美國和加拿大可在 3 至 5 個工作日內收到新電池；國外地區的訂單將在 7 至 10 個工作日內收到新電池。
18. **HP 提供寄回舊電池的包裝嗎？**
是的。請根據說明，用更換電池寄來時所用的包裝材料把舊電池退還 HP。
19. **HP 將如何處理退回的電池？對環境有何影響？**
HP 將會遵照當地國家有關法律和規定，以負責的態度處理這些電池。
20. **在筆記型電腦外面操作電池是否安全？**
這是安全的。然而，HP 建議在將電池筆記型電腦中取出之前，先將排放其中的電流。
小心：在排放電池電流之前，所有資料必須保存，所有正在營運的程式必須關掉。電池電流排放後，電腦關機，任何資料若未加保存即可能失去。
電池排放電流的做法如下：
 1. 將筆記型電腦從外接電源脫開，但不要關機。
 2. 用電池電源操作筆記型電腦，直到電池完全耗盡。當電池完全耗盡時，電池燈會熄滅，電腦關機。
 3. 將電池從筆記型電腦中取出。

©惠普開發公司(Hewlett-Packard Development Company, L.P.) 2006 年版權所有。
本資料中所含之資訊若有改變，不再另行通知。HP 對產品和服務的保修隨產品和服務附有明確說明。本處任何
內容不能被理解為增加保修項目。HP 對本資料中之技術或編輯錯誤或疏漏概不負責。

2006 年 4 月第一版
編號 4AA0-4557TWW

