



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

2005年10月14日
 頁1

重要安全召回行動 HP移動電池更換計劃

2005年10月14日

計劃要點：

- 本計劃涉及某些HP筆記本電腦中所用之特定電池。
- 受影響的電池在全世界可能有135,000 件。

尊貴的 HP 顧客：

為響應美國消費者產品安全委員會的要求，HP於2005年10月14日宣佈一項在全世界主動召回及更換約135,000件某些HP 筆記本電腦中電池的計劃。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履行我們對顧客的承諾，即向筆記本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和召回的電池。

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2004年3月至2004年9月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終端用戶有潛在危險。

有缺陷的電池已被裝入下列筆記本電腦在全世界銷售。

HP Pavilion			Compaq Presario	
dv7000	ze4300	ze5300	1100	V1000
dx4000	ze4400	ze5400	2100	X4000
dx5000	ze4500	ze5500	2500	X5000
dx7000	ze4600	ze5600	R3000	X6100
zd8100	ze4700	zv5000	R3200	
ze4100	ze4800	zv5200		
ze4100/xt1xx	ze5155	zx5000		
4200	ze5200	zx5200		
ze4200				
HP Compaq		Compaq Evo		
nc6000	nx9100	N1010v		
nc8000	nx9105	N1050v		
nw8000	nx9010			
nx5000	9000			
nx9005	9005			
nx9008				



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

2005年10月14日
 页2

注：在筆記本電腦螢幕邊框或底面上找到產品號。

注：如果你的電腦未在以上列出，本計劃對你就沒有影響。

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

1. 透過微軟視窗關掉筆記本電腦。
2. 將電池從筆記本電腦中取出。在核實過程中將要求提供電池上的資料。
3. 抄下筆記本電腦的產品號以備參考

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。

家庭及家庭用戶支援聯絡電話號碼

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）	1-888-404-7398
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）	1-888-404-7398
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
安地瓜	1-800-711-2884
阿根廷	0-800-555-5000
阿魯巴	800-8000 ♦ 1-800-711-2884
巴哈馬	1-800-711-2884
巴貝多	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
英屬維京群島	1-800-711-2884
凱曼島	1-800-711-2884
庫拉索	001-800-872-2881 ♦ 800-711-2884



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

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
多米尼克	1-800-711-2884
多米尼克共和國	1-800-711-2884
厄瓜多爾	1-999-119 ♦ 800-711-2884 (Andinatel) 1-800-225-528 ♦ 800-711-2884 (Pacifitel)
薩爾瓦多	800-6160
法屬安得烈斯群島	0-800-990-011 ♦ 800-711-2884
法屬蓋亞那	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)
蒙特賽拉特	1-800-711-2884
荷屬安得烈斯	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
聖基茨和內維斯	1-800-711-2884
聖馬丁	1-800-711-2884
蘇利南	156 ♦ 800-711-2884
千里達	1-800-711-2884
特克斯和凱科斯群島	01-800-711-2884
維京群島 (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 + 30306363
印尼	62-21-350-3408
韓國	82-1588-3003
馬來西亞	1-800-888-588
紐西蘭	0800 113 694 (Presario 筆記本電腦) 0800 441 147 (Pavilion 筆記本電腦)
菲律賓	1-800-1441-0094
新加坡	6272-5300
泰國	662-353-9000
越南	胡志明市- 848-932-5485 河內 - 844-935-0565



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

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
奧地利	+43 (0) 820- 87 - 4417
比利時	荷語 070-300-005 法語 070-300-004
丹麥	+45 70202845
芬蘭	0203-66-767
法蘭西	0892-69-60-22
德國	+49 (0) 180- 5652- 180
希臘	+30 - 10- 60 - 73- 603
愛爾蘭	1890 92 39 02
以色列	+972 - (0) - 9 - 8304848
義大利	+39 (0) 848 - 800 - 871
盧森堡	法語 900 40 006 德語 900 40 007
荷蘭	0900 2020 165
挪威	+47 - 810 - 62070 ♦ +47 - 815 - 62070
葡萄牙	+351 (0) 808 201 492
西班牙	+34 (0) 902 - 010 - 059
沙烏地阿拉伯	80 - 089 - 714 - 440
瑞典	+46 (0) 77 - 120 - 4765
瑞士	+41 848 672 672
英國	+44 (0) 870 - 010- 4320
阿拉伯聯合大公國	971 - 4 - 883 - 8454

商業顧客服務電話號碼

北美	電話號碼
加拿大	888-263-0190
美國	888-263-0190
拉丁美洲	電話號碼
安地瓜	1-800-196-9602
阿根廷	0-810-555-5520
阿魯巴	1-800-711-2884
巴哈馬	1-800-711-2884
巴貝多	001-800-872-28811-800-77-2884
貝里斯	811+1-800-711-2884
百慕達	1-800-711-2884
玻利維亞	+54-11-4708-1201
巴西	0-800-157-751+55 11 4004-7751
英屬維京群島	154+1-800-711-2884
凱曼島	1-800-711-2884



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

2005年10月14日
頁5

商業顧客服務電話號碼

智利	+123-800-360-999 600-600-1122
哥倫比亞	01-8000-114-726
哥斯大黎加	0-800-011-0524
庫拉索	1-800-711-2884
多米尼克	1800-711-2884
多米尼克共和國	1-800-711-2884
厄瓜多爾	999-119+1-800-711-2884
薩爾瓦多	800-1785+1-800-711-2884
瓜地馬拉	1800-999-5105
海地	183: 1-800-711-2884
宏都拉斯	800-0-123+1-800-711-2884
牙買加	0-800-711-2884
墨西哥	01-800-472-6684
尼加拉瓜	164+1-800-711-2884
巴拿馬	001-800-711-2884
巴拉圭	+54-11-4708-1201
波多黎各	1-877-232-0589
蘇利南	156 +1-800-711-2884
千里達	1-800-711-2884
委內瑞拉	01-800-4746-8368
亞太地區	電話號碼
澳大利亞	13-10-47
香港	852 3002-8555
印度	1600-112-267
印尼	62-21-350-3408
韓國	82-1588-3003
馬來西亞	1800-805 405
紐西蘭	0800 449 553
中華人民共和國	800-810-3888
菲律賓	+63-2-867-3551
新加坡	6272-5300
臺灣	+886-2-8722 8000
泰國	+66 2-353-9000
越南	胡志明市 848-932-5485 河內 844-933-50565
日本	電話號碼
日本	0120-589455
歐洲，中東和非洲	電話號碼
阿爾及利亞	+351 213 17 63 80
亞美尼亞	+7 095 7973520
奧地利	08 1000 1000
阿塞拜疆	+7 095 7973520



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

2005年10月14日
頁6

商業顧客服務電話號碼

白俄羅斯	+7-095-797-3520
比利時	078 600 600
保加利亞	+359 (2) 976 95 62
克羅地亞	+385 (1) 6060-200
捷克共和國	+420 2 61 307 310
丹麥	+45 70 11 77 00
埃及	+20 2 532 5222
芬蘭	0203 53232
法蘭西	0826 10 4949
德國	01805 25 81 43
喬治亞	+7 095 7973520
希臘	801 11 22 55 47
匈牙利	+36 (1) 382 1111
愛爾蘭	1890 946 500
以色列	09 830 4848
義大利	+39 02 3859 1212
哈薩克	+7 095 7973520
吉爾吉斯	+7 095 7973520
盧森堡	+352 27 303 303
中東國際號碼	+971 4 366 2020
摩爾多瓦	+7 095 7973520
摩洛哥	+212 22 40 47 47
荷蘭	0900 117 0000
挪威	800 62 800
波蘭	+48 22 5666 000
葡萄牙	+351 213 164 164
羅馬尼亞	+40 (21) 315 4442
俄羅斯 - 莫斯科	+7 095 7973520
俄羅斯 - 聖彼得堡	+7 812 3467997
沙烏地阿拉伯	800 897 1444
塞爾維亞和蒙特內格羅	+359 (2) 960-1963
斯洛伐克	+421 2 6820 8080
斯洛文尼亞	+386 (1) 2307 420
南非共和國 (RSA)	086 000 1030
西班牙	902 010 333
瑞典	077 130 30 00
瑞士	+41 0 848 80 20 20
突尼西亞	+216 71 89 12 22
土耳其	+90 212 444 71 71
土庫曼	+7 095 7973520
烏克蘭 - 基輔	+380 44 4903520
阿聯酋(UAE)	+971 04 366 2020
英國	0870 842 2339



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

商業顧客服務電話號碼

2005年10月14日
頁7

烏茲別克	+7 095 7973520
------	----------------



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

2005年10月14日
頁8

HP

主要為你的安全著想。為了儘可能減少電池造成故障的機率，需要召回的電池必須立即排放電流，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. 將筆記本電腦從外接電源脫開，但不要關機。
2. 用電池電源操作筆記本電腦，直到電池完全耗盡。當電池完全耗盡時，電池燈會滅掉，
3. 電腦關機。
4. 將電池從筆記本電腦中取出。

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。產品性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

2005年10月14日
頁9

常見問題

1. HP 是否召回筆記本電腦? 為什麼?

不是的。HP 不是召回筆記本電腦。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，筆記本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本電腦造成損壞?

不會。所發現的問題僅限於電池，跟筆記本電腦無關。

3. 電池更換計劃影響到哪些筆記本電腦?

請參見筆記本電腦列表。

4. 購買HP筆記本電腦安全嗎?

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。

5. 我有一台HP

筆記本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。

6. 我的筆記本電腦分別有一個六節和八節備用電池。哪一個是需要更換的?

這個計劃只涉及特定的八節電池。六節和十二節電池與該計劃無涉。

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。你必須將舊電池裝在郵資已付的包裝中寄回HP。請使用你在收到更換電池時一並收到的授權退還標籤。

11. 我可以不裝電池而使用我的HP筆記本電腦嗎?

可以。你把電池取出后，只要將AC 適配器插入筆記本電腦，然后再將插頭接入 AC 插座即可。

12. 我在那裡可以找到HP 筆記本電腦的產品號?

產品號在筆記本電腦的熒幕邊框或底面上。

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跟HP聯絡。



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

2005年10月14日
頁10

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

移動電池更換計劃透過電池更換計劃網站實施：<http://www.hp.com/support/BatteryReplacement> 實施的。

15. 我是否需要在收到更換電池之前先退還要召回的電池？

不需要。HP 將先把更換電寄給你，然後你再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。HP將提供郵資預付的包裝，以保證舊電池安全地寄到適當的處理地點。

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. 在筆記本電腦以外操作電池是否安全？

這是安全的。然而，HP 建議在將電池筆記本電腦中取出之前，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. 將筆記本電腦從外接電源脫開，但不要關機。
2. 用電池電源操作筆記本電腦，直到電池完全耗盡。當電池完全耗盡時，電池燈會滅掉，電腦關機。
3. 將電池從筆記本電腦中取出。



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

2005年10月14日
頁11

惠普開發公司(Hewlett-Packard Development Company, L.P.)2005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 對本資料中之技術或編輯錯誤或疏漏概不負責。

2005 年10月第一版
編號 4AA0-1624TWW

