

# Programa de substituição e recall de segurança de bateria de estação de trabalho móvel e notebook HP

Em janeiro de 2018, em cooperação com várias agências reguladoras governamentais, a HP anunciou um programa voluntário mundial de recall para substituição gratuita de certas baterias de estação de trabalho (workstation) móvel e notebook. Essas baterias podem superaquecer, oferecendo risco de incêndio, queimaduras, contusões e cortes aos clientes. Por este motivo, é extremamente importante verificar se a sua bateria deverá ser substituída.

As baterias afetadas neste programa usam célula de bateria modelo ICP606080A2, cujo código CT (identificação equivalente ao número de série) é iniciado pelos caracteres 6GAVV, 6EZPC, 6FDWN, 6EZZE, 6EZZF, 6EVXH, 6ETGL, 6FSRV, 6FWBF ou 6FWBH (vide exemplo de imagem abaixo) e foram enviadas junto com notebooks da marca HP, modelos HP ProBook 64x (séries G2 e G3), HP ProBook 65x (séries G2 e G3), HP x360 310 G2, HP ENVY m6, HP Pavilion x360, HP 11 e estações de trabalho (workstation) móveis, modelo HP ZBook (17 G3, 17 G4 e Studio G3 e G4) específicos, vendidos em todo o mundo de dezembro de 2015 a dezembro de 2017. Também foram vendidas como acessórios ou fornecidas em substituição ao cliente, pela HP ou através de um Prestador de Serviços autorizado da HP.

Se você possuir um notebook ou uma estação de trabalho (workstation) cujo modelo esteja relacionado no programa de substituição, interrompa o uso da bateria imediatamente, colocando-a no Modo Segurança da Bateria, e entre em contato com a HP.

Muitas dessas baterias são internas ao sistema, o que significa que não são passíveis de substituição por parte do cliente. A HP está prestando serviços de substituição de bateria por meio de um técnico autorizado no local indicado pelo cliente, sem custo. A HP também está fornecendo uma atualização do BIOS, que coloca a bateria no “Modo Segurança da Bateria”, para que o notebook ou estação de trabalho possa ser usado de forma segura, sem a bateria, conectado a um adaptador de energia. As baterias passíveis de substituição por este recall devem ser colocadas imediatamente no “Modo Segurança da Bateria”.

O Modo Segurança da Bateria só é aplicável a produtos HP que devem ser substituídos neste recall. Se o processo de validação identificar uma bateria como passível de substituição, a atualização do BIOS deverá ser realizada e o sistema reiniciado. Durante o processo de reinicialização, será apresentada a opção de ativar o Modo Segurança da Bateria. Aceitar o Modo Segurança da Bateria faz com que a bateria descarregue e pare de funcionar para futuras recargas até que o Modo Segurança da Bateria seja desativado. A HP recomenda que você aceite o Modo Segurança da Bateria, para que o notebook ou estação de trabalho móvel possa ser usado de forma segura, conectado a um adaptador de energia. Para mais informações, consulte a guia Perguntas frequentes neste site.

A principal preocupação da HP é a segurança de nossos clientes. A HP está preventivamente notificando seus clientes e prestará serviços de reposição de bateria para cada bateria verificada e passível de substituição, sem nenhum custo. Para clientes com 5 ou mais baterias potencialmente passíveis de substituição, a HP criou um processo para auxiliar na validação e no processo de pedido. Para obter detalhes, consulte a guia Perguntas frequentes neste site. Para verificar se a bateria do seu notebook ou estação de trabalho deverá ser substituída, você pode entrar em contato com a HP também pelo telefone 0800-709-7751 e em São Paulo, (11) 3878- 8338 (Opção 5 – Digitar o Código 709).