



Avis d'expansion du rappel de sécurité, août 2019

HP annonce le rappel de batteries d'ordinateurs portables et de postes de travail mobiles supplémentaires

En août 2019, HP a annoncé une expansion à son programme mondial de remplacement et de rappel de sécurité volontaire en cours pour certaines batteries pour ordinateurs portables et de postes de travail mobiles, annoncé en janvier 2018 et prolongé en janvier 2019. Les batteries potentiellement touchées ont pu être expédiées avec certains ordinateurs portables HP ProBook (64x série G2 et G3, 65x série G2 et G3, 4xx G4 (430, 440, 450, 455 et 470)), HP x360 310 G2, HP ENVY M6, HP Pavilion x360, 15 pouces, ordinateurs portables HP 11 et les postes de travail mobiles HP ZBook (17 G3, 17 G4, et Studio G3 et G4) vendus partout au monde entre décembre 2015 et octobre 2018. Ces batteries étaient aussi offertes comme accessoires ou fournies comme pièce de rechange pour le HP ProBook 4xx G5 (430, 440, 450, 455, et 470), HP ENVY 15, Clients HP Mobile Thin (mt20, mt21, et mt31) ou pour tout produit mentionné ci-dessus par le biais de HP ou d'un fournisseur de service autorisé >entre décembre 2015 et décembre 2018. Les batteries touchées ont le potentiel de surchauffer, posant un danger d'incendie et de brûlures pour les clients.

HP encourage les clients à vérifier à nouveau les produits potentiellement touchés

Batteries potentiellement touchées



Il est indispensable de vérifier à nouveau votre batterie, même si vous l'avez déjà fait auparavant et que vous avez été avisé qu'elle n'était pas touchée. Si une batterie de rechange vous a déjà été remise par le biais du programme annoncé en janvier 2018 ou par l'expansion en janvier 2019, cette expansion ne s'applique pas à vous.

Plusieurs de ces batteries sont intégrées au système, ce qui signifie qu'elles ne peuvent pas être remplacées par le client. Suivre les instructions ci-dessous pour vérifier la batterie :

Ce qu'il faut faire

Se rendre sur le site Web de rappel de batterie HP au : www.hp.com/go/batteryprogram2018 pour vérifier votre batterie. HP a publié une mise à jour du BIOS en août 2019 pour les clients dont les batteries sont touchées par le programme d'expansion lequel mettra la batterie en mode « Sécurité de la batterie ». Cessez immédiatement l'utilisation de la batterie en la plaçant en mode Sécurité de la batterie si la validation indique que votre batterie est touchée. Plusieurs de ces batteries sont intégrées au système, ce qui signifie qu'elles ne peuvent pas être remplacées par le client. N'essayez pas de retirer la batterie. HP offrira des services de remplacement de batterie sans frais pour chaque batterie vérifiée touchée par ce programme de rappel.

Remarque : Une fois la batterie en mode Sécurité, vous pouvez continuer à utiliser votre portable ou poste de travail mobile en toute sécurité en le branchant à un adaptateur d'alimentation HP.

Remarque : Le processus de validation peut indiquer que la batterie n'est pas touchée. Moins de 3 % des produits HP potentiellement touchés et vendus pendant cette période comprennent des batteries touchées par ce rappel de sécurité et de son expansion. Les batteries supplémentaires identifiées par notre fournisseur représentent 0,2 % de tous les produits HP potentiellement touchés et vendus pendant cette période.

Si vous avez des questions concernant ce programme, veuillez vous rendre au www.hp.com/go/batteryprogram2018 et sélectionnez **Nous contacter** ou contactez le soutien HP :

- Canada : 1-866-671-7362 (8 h à 19 h HNC, du lundi au vendredi sauf les jours fériés)
- États-Unis : 1-866-671-7362 (8 h à 19 h HNC, du lundi au vendredi sauf les jours fériés)

Nous nous excusons des inconvénients que cette situation a pu vous causer.

Cordialement, HP.

Ce rappel est réalisé en collaboration avec divers organismes de réglementation du gouvernement.