



IMPORTANTE: RETIRADA PREVENTIVA

Asunto: **MEDIDA URGENTE -**
Aviso urgente de retirada de producto referente a los monitores de panel plano HP L2035 fabricados por Philips Electronics

Estimado colaborador del canal HP:

Philips Electronics ha decidido voluntariamente retirar en torno a 15.740 monitores de panel plano HP L2035 vendidos en Europa, Oriente Medio y África. Es posible que un toma de tierra interna del panel posterior de plástico haya sido instalada incorrectamente y constituya un riesgo potencial de descarga eléctrica para el usuario final.

Medidas inmediatas:

Solicitamos que su empresa **intervenga de inmediato y suspenda la venta de los monitores de panel plano HP L2035 producidos con anterioridad al 3 de junio del 2004.**

Los monitores de panel plano HP L2035 afectados tienen el número de serie comprendido en el rango **CNP352xxxx a CNP423xxxx.**

Si entre sus existencias aún dispone de algún **monitor de panel plano HP L2035 afectado por este problema**, le pedimos que retire preventivamente las unidades y que consulte las medidas indicadas en el sitio web www.L2035recall.com.

Dado que esta situación entraña implicaciones de seguridad de producto para sus clientes, será responsabilidad suya, como colaborador del canal HP, la plena cooperación a la hora de trasladar esta información a aquellos de sus clientes que recibieron un producto afectado. En los siguientes apartados se facilitan más detalles sobre el contenido de la información y las medidas requeridas por su parte.

Los números de producto afectados son los siguientes: P9614A, P9614W, P9614X.

a. Comunicado a los clientes:

El problema únicamente puede afectar a los monitores cuyo número de serie esté comprendido entre los siguientes: **CNP352xxxx a CNP423xxxx**. El número de serie está formado por las letras "CNP" seguidas de un número de tres cifras y otros cuatro caracteres alfanuméricos. Así pues, si el número de tres cifras inmediatamente posterior a las letras "CNP" iniciales está comprendido entre 352 y 423, ambos inclusive, es posible que el monitor esté afectado por el problema. Compruebe el número de serie de la unidad en los menús de pantalla o en la etiqueta situada en la parte posterior del monitor. Antes de proceder a identificar el número de serie siguiendo uno de estos dos métodos, lea y observe las instrucciones que se ofrecen a continuación.

Mientras determina si el monitor está o no afectado, no toque las superficies metálicas expuestas (esto es, el soporte de montaje o la base). Existe el riesgo de recibir una descarga eléctrica.

Primer método – A través de los menús de pantalla:

1. Pulse el botón Menu (situado a la izquierda del indicador de encendido)
2. Seleccione las opciones avanzadas del menú principal.
3. Seleccione la opción "Administración" del menú avanzado.
4. Seleccione "Número de serie".
5. Compruebe si el número de serie está comprendido en el rango afectado.



Segundo método – Inspección del panel posterior:

1. **DESCONECTE EL CABLE DE ALIMENTACIÓN DE LA TOMA ELÉCTRICA** antes de proceder.
2. Compruebe si el número de serie indicado en el panel posterior está comprendido en el rango afectado.

Si el número de serie del monitor está incluido en el rango afectado, observe si hay un adhesivo con un punto verde en el reverso del monitor, concretamente cerca de la etiqueta HI-POT situada junto al número de serie. No olvide **DESCONECTAR EL CABLE DE ALIMENTACIÓN DE LA TOMA MURAL** antes de inspeccionar el reverso del monitor. El punto verde indica que el monitor no está afectado.

Si deduce que el monitor puede estar afectado, déjelo desconectado y póngase en contacto con el Recall Helpdesk de HP L2035 (consulte la lista adjunta de números de teléfono de su país) o visite el sitio web de Philips Recall en www.L2035recall.com para informarse sobre otras posibles medidas. Se le podrá consignar un técnico para inspeccionar el equipo a domicilio, o bien se le enviará un monitor L2035 de sustitución.

Recomendamos encarecidamente mantener el monitor desconectado. No obstante, si decide seguir usando el monitor, considere el riesgo descrito anteriormente. Si el número de serie del monitor **NO** está comprendido en el rango afectado, o si confirma la existencia del punto verde en la parte posterior, significará que no hay que adoptar ninguna medida.

b. Cooperación informativa de los colaboradores de canal:

HP solicita y espera que usted remita urgentemente la Carta al Cliente de HP adjunta a todos aquellos de sus clientes que hayan recibido los números de producto arriba indicados. En el caso de los clientes que a su vez sean revendedores, deberá remitirles la presente carta además de la carta al cliente. Estas cartas también están a su disposición en el sitio web de HP arriba indicado.

Por otra parte, HP debe estar informado del número de cartas enviadas por usted a sus clientes, así como del número de unidades adquiridas por cada uno de ellos que se encuentren en el rango de números de serie afectados. Las dos cifras deberán ser notificadas a la siguiente dirección de correo electrónico: L2035.reporting@hp.com. Esta dirección de correo electrónico se utilizará exclusivamente para recopilar la información mencionada, y por tanto no generará ninguna respuesta.

Esperamos que comprenda la importancia del problema y pedimos disculpas por las molestias. Su continua satisfacción con HP, así como la satisfacción de sus clientes, son extremadamente importantes para nosotros. Si desea formular alguna pregunta o aclarar alguna duda, póngase en contacto con su responsable de cuenta de HP o visite nuestro sitio web en la dirección <http://www.hp.com/hpinfo/newsroom/recalls.html>.



Country	Telephone number	Country	Telephone number
Argentina	1145442047	Malaysia	1 800 806208
Australia	1 800 057060	Malta	0031-786291566
Austria	0031-786291566	Mauritius	+31 (0)786 291 559
Azerbaijan	+31 (0)786 291 559	Mexico	1 800 504 6200
Belarus	0031-786291566	Morocco	+31 (0)786 291 559
Belgium	0031-786291566	Netherlands	0031-786291566
Bosnia-Herzegovina	0031-786291566	New Zealand	0800 448975
Bulgaria	0031-786291566	Nigeria	+31 (0)786 291 559
Canada	1 800 254 2280	Norway	0031-786291566
China	86-10-82533079	Poland	0031-786291566
Croatia	0031-786291566	Portugal	0031-786291566
Cyprus	0031-786291566	Puerto Rico	1 800 254 2280
Czech Republic	0031-786291566	Romania	0031-786291566
Denmark	0031-786291566	Russia	0031-786291566
Egypt	+31 (0)786 291 559	Saudi Arabia	+31 (0)786 291 559
Finland	0031-786291566	Singapore	1 800 268 5457
France	0031-786291566	Slovakia	0031-786291566
Germany	0031-786291566	Slovenia	0031-786291566
Greece	0031-786291566	South Africa	+31 (0)786 291 559
Hungary	0031-786291566	Spain	0031-786291566
Iceland	0031-786291566	Sweden	0031-786291566
India	1 600 11 9977	Switzerland	0031-786291566
Ireland	0031-786291566	Thailand	1 800 290009
Israel	+31 (0)786 291 559	Turkey	0031-786291566
Italy	0031-786291566	Turkmenistan	+31 (0)786 291 559
Japan	0120-101-740	United Arab Emirates	+31 (0)786 291 559
Kazakhstan	0031-786291566	United Kingdom	+44 (0)121 54 44 9 93
Korea	080-906-0114	United States	1 800 254 2280
Kuwait	+31 (0)786 291 559	All other countries not listed: Contact your nearest HP support center	
Lithuania	0031-786291566		