



Hewlett Packard Company  
Prolongación Reforma 700,  
Lomas de Santa Fe,  
01210 México, D. F.  
www.hp.com

## Retiro del mercado por seguridad de los faxes HP 1010 y HP 1010xi.

México, D.F. a 26 de Junio de 2008

Revisado 15 Septiembre 2009

---

Puntos destacados del programa:

- Este programa aborda una falla en los productos y un posible problema de seguridad que se presentan en los faxes de una sola función HP 1010 y HP 1010xi. La falla del producto incluye las fuentes de alimentación eléctrica utilizadas con este producto. Específicamente, bajo ciertas condiciones, la tensión mecánica sobre el cable de alimentación y sobre la entrada de las fuentes de alimentación eléctrica del aparato puede provocar un episodio de recalentamiento. HP tiene conocimiento de sólo tres casos de recalentamiento. No se han informado lesiones.

---

Apreciado cliente de HP:

HP, en colaboración con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de EE.UU., anunció un programa de retiro voluntario del mercado de los faxes de una sola función HP 1010 y HP 1010xi.

Los clientes de HP que posean un fax HP 1010 o HP 1010xi deben desconectarlo de la fuente de energía eléctrica y comunicarse con HP para participar en el programa de reembolso. Los clientes se pueden comunicar con HP a través de su sitio Web mencionado a continuación o pueden llamar a Soporte Técnico y Atención al Cliente de HP al número telefónico que se encuentra a continuación para obtener más información acerca del programa de reembolso. Adoptamos esta medida como parte de nuestro compromiso continuo para brindarles a todos nuestros clientes la más alta calidad de servicio y el mayor nivel de seguridad.

**Nota:** HP considera que el defecto representa un riesgo potencial. Visite el sitio Web de Retiro del Mercado de HP en <http://www.hp.com/go/fax1010recall/> para obtener más información. Si no cuenta con acceso al sitio Web, comuníquese con HP al número telefónico indicado a continuación.

Los consumidores de México: pueden llamar 55-5258 9922 (Ciudad de México (DF)) o 01 800 HP INVENT (474-68368) (resto del país) de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 hrs (hora central). Los consumidores de Canadá y Estados Unidos pueden llamar 1-888-654-9296, de lunes a viernes de 06:00 a.m. a 6:00 p.m. (Huso horario de la montaña).



Hewlett Packard Company  
Prolongación Reforma 700,  
Lomas de Santa Fe,  
01210 México, D. F.  
[www.hp.com](http://www.hp.com)

## Preguntas frecuentes externas acerca del retiro del mercado de los faxes HP 1010 y HP 1010xi

1. ¿Por qué HP está retirando del mercado los faxes 1010?

HP descubrió recientemente una falla en el producto que afecta los faxes HP 1010 y HP 1010xi de una sola función. La falla del producto incluye las fuentes de alimentación eléctrica utilizadas en estos productos. Específicamente, bajo ciertas condiciones, la tensión mecánica sobre el cable de alimentación y sobre la entrada de las fuentes de alimentación eléctrica del aparato puede provocar un episodio de recalentamiento. HP ha recibido tres informes de sobrecalentamiento relacionado con la fuente de energía que utilizan los faxes HP 1010. No se han informado lesiones. Este retiro del mercado sólo afecta a los faxes HP 1010 y HP 1010xi que HP haya vendido en Estados Unidos, Canadá y México.
2. ¿Qué debo hacer si poseo un fax HP 1010 o HP 1010xi?

Los clientes de HP que posean un fax HP 1010 o HP 1010xi deben desconectarlo de la fuente de energía eléctrica y comunicarse con HP para participar en el programa de reembolso. Los clientes se pueden comunicar con HP a través de su sitio Web (<http://www.hp.com/go/fax1010recall>) o pueden llamar al número telefónico de Soporte Técnico y Atención al Cliente de HP indicado a continuación para obtener más información acerca del programa de reembolso para los clientes afectados.

Los consumidores de México: pueden llamar 55-5258 9922 (Ciudad de México (DF)) o 01 800 HP INVENT (474-68368) (resto del país) de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 hrs (hora central).
3. ¿Puedo continuar utilizando mi fax HP?

Los clientes que poseen un fax HP 1010 o HP 1010xi deben dejar de utilizar inmediatamente el producto y desconectarlo de la fuente de energía eléctrica. HP considera que la falla de este producto representa un riesgo potencial. Como parte del programa de reembolso, los clientes podrán comprar un fax HP nuevo y equiparable.

Los clientes que deseen guardar copias impresas de la información almacenada en el fax deben ejecutar los informes antes de desactivar el sistema. Un representante de Soporte Técnico y Atención al Cliente de HP puede ayudarlo a identificar cuáles informes debe ejecutar antes de desactivar el sistema.
4. ¿Qué incluye el reembolso?

Los clientes que posean un fax HP 1010 o HP 1010xi recibirán un reembolso de HP de hasta US\$100 para los clientes de Estados Unidos o Canadá, o de \$1,300 pesos para los clientes mexicanos, dependiendo del modelo que hayan adquirido. Encontrará más información disponible en nuestro sitio Web: <http://www.hp.com/go/fax1010recall/>, o puede llamar a Soporte Técnico y Atención al Cliente de HP.



Hewlett Packard Company  
Prolongación Reforma 700,  
Lomas de Santa Fe,  
01210 México, D. F  
www.hp.com

5. ¿Qué modelos se incluyen como opciones de reemplazo?

Los siguientes modelos han sido aprobados como reemplazos para los faxes HP 1010 y HP 1010xi.

Nuevos productos	Monto del reembolso en México
Faxes independientes	
Fax HP 1040	1300 pesos
Fax HP 1050	1300 pesos
Fax HP 2140	1300 pesos
Impresoras multifunciones de alimentación de hojas con fax	
Multifuncional HP OfficeJet J3680	1200 pesos
Impresora HP LaserJet M1319f MFP	1300 pesos

Actualizado el 15 de Septiembre 2009 para incluir el HP 2140 Fax

6. ¿Cómo puedo devolver mi producto a HP?

Los clientes se deben comunicar a HP ya sea a través de nuestro sitio Web:

<http://www.hp.com/go/fax1010recall/>, o pueden llamar a Soporte Técnico y Atención al Cliente de HP al número indicado a continuación para conocer más información acerca de cómo desactivar el fax y cómo aprovechar el programa de reembolso.

Los consumidores de México: pueden llamar 55-5258 9922 (Ciudad de México (DF)) o 01 800 HP INVENT (474-68368) (resto del país) de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 hrs (hora central).