



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 24 de junio de 2008

Estimado vendedor minorista de HP:

El 26 de junio de 2008, HP, en colaboración con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de EE.UU. , anunciará un programa de retiro voluntario del mercado de los faxes 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. A fin de obtener mayor información sobre el programa de reembolso, los clientes pueden ponerse en contacto con HP a través del 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. 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.

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.

Es necesario informar a los clientes que se implementará un programa de retiro del mercado a fin de evitar un riesgo potencial. Si usted tiene algún cliente que haya comprado un fax HP 1010 o HP 1010xi, HP le agradece que se ponga en contacto con dicho cliente para que visite el sitio Web del fax HP en <http://www.hp.com/go/fax1010recall/> o para que llame al número telefónico que figura a continuación a fin de obtener mayor información.

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).



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

¿Qué debe hacer usted?

1. Asegúrese de que todas sus pisos de venta ya no tengan en existencia los faxes HP 1010 o HP 1010xi.
2. Envíe la carta adjunta a todos los clientes que hayan comprado un fax HP 1010 o HP 1010xi en su tienda.
3. Asegúrese de que sus puntos de venta minoristas exhiban el póster de tienda adjunto.
4. Indíqueles a todos los clientes que pregunten acerca de este programa que ingresen al sitio Web de HP o que llamen al número telefónico de Soporte Técnico y Atención al Cliente de HP identificado anteriormente.

Muchas gracias,
Hewlett-Packard Company



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

Puntos destacados del Programa de Reembolso

El programa de reembolso sólo aplica a los clientes que hayan adquirido un fax HP 1010 o HP 1010xi en Estados Unidos, Canadá o México. Los usuarios deben visitar el sitio Web del fax HP en <http://www.hp.com/go/fax1010recall/> o pueden llamar a Soporte Técnico y Atención al Cliente de HP en el número indicado a continuación para validar que el producto que posean sea uno de los 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).

Se solicitará al propietario de un fax HP 1010 o HP 1010xi que lo desconecte y recibirá un kit de canje que llegará dentro de los cinco a siete días hábiles. El cliente que posea un fax HP 1010 o HP 1010xi recibirá instrucciones acerca del proceso de canje. El kit de canje también incluirá instrucciones detalladas acerca de cómo proceder.

Para recibir un reembolso, el usuario tendrá que:

1. Adquirir uno de los siguientes productos en cualquier tienda:

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

2. Seguir las instrucciones del kit de canje que recibirá el usuario. Se solicitará al usuario que quite el rodillo del fax que se retiró del mercado y que coloque el rodillo, junto con el comprobante de compra de la nueva unidad, en la caja de envío prepagado que se incluye en el kit.
3. Una vez que HP reciba el rodillo y el comprobante de compra, se procesará el reembolso y se le enviará al usuario. El monto se describe en la tabla anterior.

Para obtener más información, visite el sitio Web del fax HP en <http://www.hp.com/go/fax1010recall/>



Aviso de retiro del mercado por seguridad

Hewlett-Packard está llevando a cabo un retiro del mercado a nivel mundial de los faxes HP 1010 y HP 1010xi. Los faxes retirados del mercado se pueden sobrecalentar y poner en peligro al consumidor.



Faxes HP 1010 y HP 1010xi

Qué hacer:

1. Desconecte su fax de la fuente de energía eléctrica de inmediato.
2. Visite el sitio Web o llame al número que figura a continuación para participar en el programa de reembolso.

www.hp.com/go/fax1010recall/

o llame al:

Ciudad de México (DF): 55-5258 9922

Resto del país: 01 800 HP INVENT (474-68368)

de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 hrs (hora central)