

Notificación importante de retiro por seguridad

Lenovo e IBM retirarán voluntariamente ciertas baterías que se fabricaron para utilizar con las computadoras portátiles ThinkPad y que fueron distribuidas a nivel mundial entre febrero de 2005 y septiembre de 2006. Hemos decidido tomar esta medida después de haber investigado el incidente que se nos informara recientemente en el cual una batería de un sistema Lenovo experimentó una falla que podría haber provocado daños mayores. Ningún incidente anterior provocó daños físicos y, en este caso, sólo se informaron daños materiales menores.

Estas son las baterías que fueron distribuidas con algunas portátiles ThinkPad:

Serie R (R51e, R52, R60, R60e):

- 1834, 1843, 1845, 1846, 1847, 1848, 1858, 1860, 1861, 1862, 1863, 1870
- 0656, 0657, 0658, 0659, 9444, 9445, 9455, 9456, 9457, 9458, 9459, 9460, 9462, 9464

Serie T (T43, T43p, T60):

- 1871, 1872, 1873, 1874, 1875, 2373, 2668, 2669, 2678, 2679, 2686, 2687
- 1951, 1952, 1953, 1954, 1955, 1956, 2007, 2008, 2009, 2613, 2623, 2637, 6369, 6370, 6372, 8741, 8742, 8744

Serie X (X60, X60s):

- 1702, 1703, 1705, 1706, 1707, 1709, 2510, 2533, 2507, 2508, 2509

Estas baterías también se vendieron por separado como opcionales o como accesorio pero en cantidades limitadas.

Estas baterías fueron fabricadas por Sony. Los demás proveedores de baterías no se verán afectados por esta medida.

Hay 5 N/P que se vieron afectados sin embargo no basta con validar el número de parte, debe también validar el código de barras (prefijo “11S” – 22 dígitos) de la parte afectada para determinar si es o no elegible para retiro.

N/P ASM	N/P FRU	N/P OPT
92P1072	92P1073	92P1102
92P1088	92P1089	92P1101
92P1142	92P1141	40Y6799
92P1170	92P1169/93P5028	40Y7001
92P1174	92P1173/93P5030	40Y7003

Se adjuntan fotos de algunas de las baterías a retirar.



Si usted o alguno de sus clientes tiene en su poder una o más de estas baterías, o si no tiene la certeza de que su batería esté afectada, por favor visite el sitio Web de retiro de baterías en www.lenovo.com/batteryprogram o llame al Centro de Soporte de su país, cuyos números de acceso se encuentran a continuación:

País	Número Telefónico
Argentina	0800-666-0011
Bolivia	0800-0189
Chile	800-224-488
Colombia	1-800-912-3021
Costa Rica	0-800-011-1029
República Dominicana	1-866-434-2080
Ecuador	1-800-426911
El Salvador	800-6264
Guatemala	1800-624-0051
Honduras	Tegucigalpa: 232-4222 San Pedro Sula: 552-2234
Mexico	001-866-434-2080
Nicaragua	001-800-220-1830
Panama	001-866-434-2080
Peru	0-800-50-866
Uruguay	000-411-005-6649
Venezuela	0-800-100-2011

Se ha emitido un ECA para este retiro. Remítase al sitio de SPM (sección ECA's and Dealer Tips) para obtener información detallada sobre el ECA. Las baterías que se vieron afectadas por este retiro no deben utilizarse, primero debe retirarlas para poder utilizar el sistema.

Lenovo informará al público sobre este retiro de baterías a través de un comunicado de prensa, de una notificación en su sitio Web y mediante cartas dirigidas a los clientes que logramos identificar como propietarios de alguna batería afectada. Es posible que sus clientes se pongan en contacto con usted para informarse sobre este retiro.

Lenovo pide disculpas por todos los inconvenientes que este retiro de baterías pudiera ocasionarle.

Atentamente.

Soporte Lenovo

Preguntas y Respuestas más Comunes sobre el Retiro de Baterías

P1. ¿Cuáles son los modelos de portátiles Thinkpad a los que afecta este retiro?

Los clientes que entre febrero de 2005 y septiembre de 2006 compraron alguno de los sistemas que se enumeran a continuación, probablemente tengan una batería que está sujeta a este retiro.

- Serie R (R51e, R52, R60, R60e)
- Serie T (T43, T43p, T60)
- Serie X (X60, X60s)

Adicionalmente, dado que estas baterías se pueden usar en cualquiera de los sistemas de las Series T4x y R5x, los clientes que entre febrero de 2005 y septiembre de 2006 hayan comprado una batería extra o que hayan recibido una de repuesto para alguno de estos modelos de computadoras portátiles también podrían tener en su poder una batería sujeta al retiro.

P2. ¿Cómo puedo verificar yo si las baterías están afectadas y cómo pueden hacerlo mis clientes?

Hay muchas formas de determinar si la batería está sujeta al retiro:

- Los clientes con menos de 100 máquinas pueden utilizar la herramienta automática que se encuentra disponible en www.lenovo.com/batteryprogram. El usuario debe estar conectado a Internet con la máquina cuya batería desea verificar.
- Existe una opción para ingresar los datos manualmente en www.lenovo.com/batteryprogram para aquellos clientes que prefieren no utilizar la herramienta automática. Estos usuarios pueden escribir en un campo para completar el número del código de barras con prefijo "11S" que tienen sus baterías. Si la batería es de las afectadas por el retiro, podrá ver las opciones de repuesto.
- Para las grandes cuentas con más de 100 unidades, debe abrir un caso de Situación Crítica/CMT. Lenovo necesitará contar con un listado de números de serie de las máquinas para determinar cuáles son las baterías a retirar.

P3: Como Asociado de negocios de Lenovo, ¿qué debo hacer?

Debe asegurarse de que sus clientes tomen las medidas necesarias para determinar si las baterías que tienen en alguno de sus sistemas deben ser retiradas. Hágales saber que deben dejar de utilizar estas baterías. Sin embargo, los clientes pueden seguir utilizando sus sistemas después de haber quitado la batería si lo conectan con un adaptador de CA.

P4. ¿Es seguro seguir usando un sistema con una batería sujeta a retiro hasta que llegue la batería de repuesto?

Si su batería es de las afectadas por el retiro, para poder continuar usando su computadora ThinkPad en forma segura deberá: 1) apagar el sistema; 2) quitar la batería; y 3) encender el sistema con un adaptador de CA.

P5. Quiero realizar el retiro de las baterías de parte de mis clientes, ¿cómo puedo hacerlo?

Póngase en contacto con su representante de ventas de Lenovo y solicite que se abra un registro de Situación Crítica en CMT a su nombre. Una vez abierto este registro, tendrá que proporcionar un listado de Números de serie. Lenovo le hará saber cuáles son las baterías que deben ser retiradas. Hay que emitir un ECA con el cual podrá realizar los reemplazos de las baterías de sus clientes.

P6. ¿Se reemplazarán las baterías sin cargo, incluso aunque la máquina esté fuera de la garantía? ¿Qué sucederá si la batería fue adquirida como accesorio?

Sí, las baterías que sean retiradas serán reemplazadas, incluso aunque la garantía del sistema no esté vigente. Las baterías sujetas a retiro que hayan sido adquiridas como accesorio serán consideradas de la misma forma que a las que se hayan vendido con los sistemas. Las baterías de repuesto tendrán una garantía de un año.

P7: ¿Qué debería hacer con el inventario que pueda contener sistemas afectados?

Póngase en contacto con su representante de ventas de Lenovo y proporcionele un listado de Números de serie de los sistemas que posiblemente estén afectados y que forman parte de su inventario. Lenovo analizará el listado y le proporcionará la lista de máquinas afectadas. Si usted cuenta con un inventario que probablemente se vea afectado por el retiro, puede elegir cualquiera de las opciones mencionadas anteriormente para verificarlo. Un ECA le permitirá reemplazar las baterías defectuosas.

P8. ¿Es seguro utilizar una batería alternativa en una portátil ThinkPad?

La seguridad de las baterías provenientes del "mercado gris" es incierta, y ya ha habido incidentes con este tipo de baterías. Sugerimos a los clientes que utilicen baterías originales de Lenovo que pueden adquirirse a través de Lenovo o de los revendedores autorizados de nuestros productos.

P9. ¿Lenovo cuenta con una cantidad suficiente de baterías para reemplazar las defectuosas?

Estamos trabajando con nuestros proveedores para garantizar que tendremos la provisión adecuada de baterías para satisfacer todos los pedidos. Sin embargo, es probable que haya una demora de entre 3 y 4 semanas para recibir una batería nueva.

P10: ¿Puedo obtener baterías de repuesto de mi distribuidor?

No, la provision inicial de baterías de repuesto será muy estricta y la asignación se realizará a través de los centros de repuestos centralizados de Lenovo/IBM.

P.11: Soy un Proveedor autorizado de servicios de garantía. ¿Qué debo hacer?

Puede utilizar la herramienta automática que se encuentra disponible en www.lenovo.com/batteryprogram para identificar las máquinas de sus clientes afectadas por el retiro. Un ECA le permitirá procesar los reemplazos de las baterías por medio de Eclaim.

P.12: Que diferencia hay entre un reclamo de garantía normal vs. el reclamo de una bateria afectada por el retiro?

El reclamo en Eclaim será igual como cualquier otro reclamo por garantía con dos diferencias:

- a) Antes de someter el reclamo usted debe validar que el código de barras de la bateria que se busca reemplazar fue verificada como afectada utilizando la herramienta automática que se encuentra disponible en www.lenovo.com/batteryprogram .
- b) En el **campo de comentarios** (comments) que se encuentra en la parte inferior izquierda de la forma de reclamo, incluir el **numero del codigo de barras de 22 digitos con prefijo “11S”**. Sin este dato, el reclamo no se podra procesar bajo la modalidad de garantía y ademas afecta la prioridad de su orden de partes, es indispensable llenar el código de barras completo. No es necesario incluir mas datos en el campo de comentarios.

Nota: si existe una llamada al “Help Center”, no olvide documentar el numero del caso en el campo de IBM Case #.

Parts Exchange Warranty Reimbursement Claim Form

Claim # Created Edited Uploaded Status

Country BP ID PIMS ID Location Name

Tech ID Tech Name Location Phone

Mach/Mdl S/N Type of Service Service Site

POP/Fatura/NF Date WO # IBM Case # ECA #

Customer call/Carry-In Service Carrier

Line #	Part #	Description	Sub. Part	Error Code	Serial #	Order #1	Branch 1

Comment

11S45678901234567890
12

↑
Codigo de barras de 22 digitos

Customer Information

Customer

Contact

Street

City

State Zip

Phone

Email

Attention To

Ship To

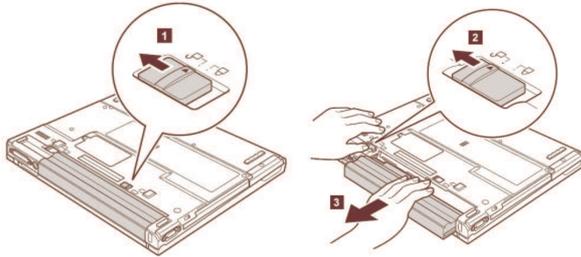
Authorized Code

User Name:

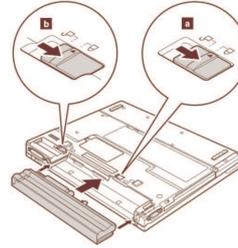
Instrucciones para identificar y remover la batería.

Battery Removal and Installation, 14 inch T43 and R5x

Removal

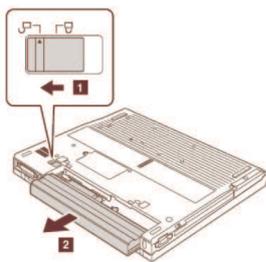


Installation

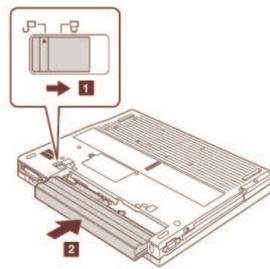


Battery Removal and Installation, 15 inch T43 / T43p and R51e / R52

Removal

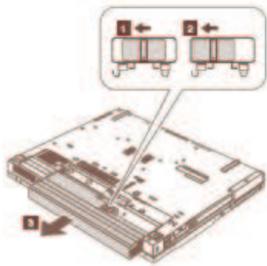


Installation

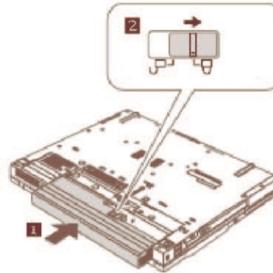


Battery Removal and Installation T60, R60 & R60e

Removal

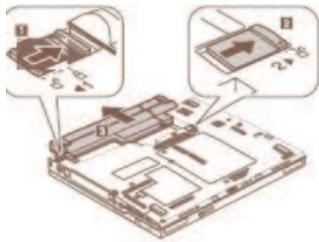


Installation

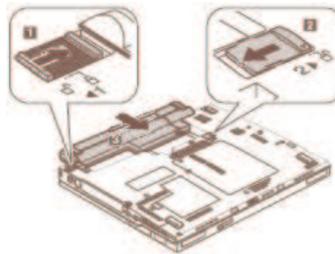


Battery Removal and Installation X60

Removal



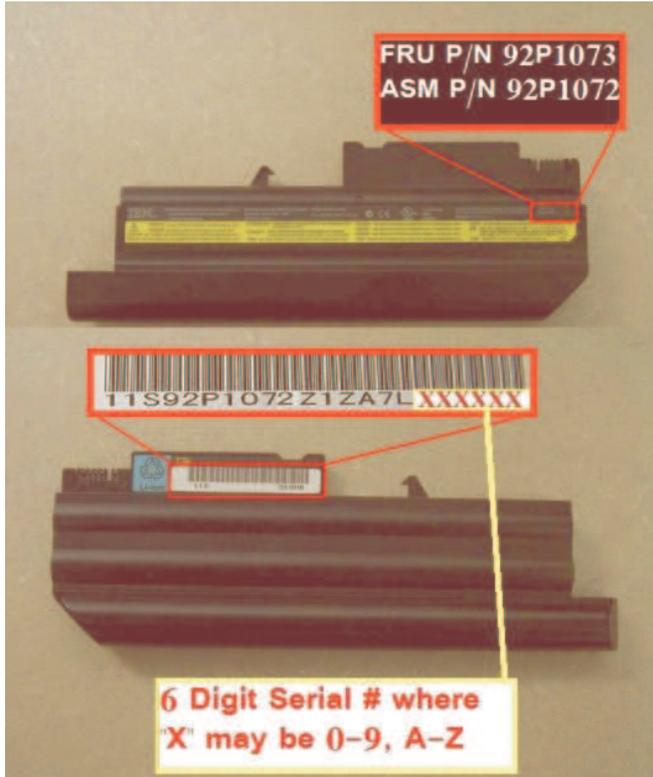
Installation



Note: the removal and installation is the same on all models, but some models do not have the battery extension to the right of the battery as pictured in this example.

Las siguientes imagines muestran el lugar donde puede encontrar el numero de parte y serial de cada bateria

R5X and T4X 2.4 Ah, 9 Cell



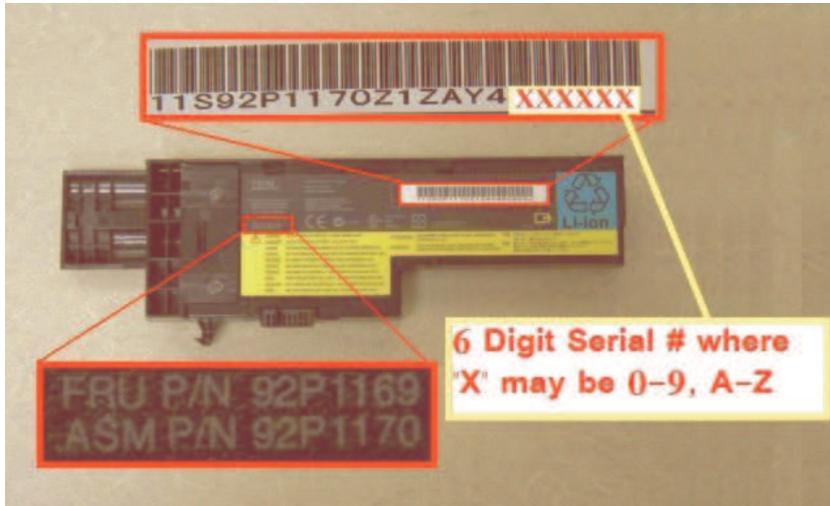
R5X and T4X 2.4 Ah, 6 Cell



R60, R60e, and T60 2.6 Ah, 6 Cell



X60 and X60s 2.6 Ah, 4 Cell. Subs to FRU 93P5028 that is also recalled.



X60 and X60s 2.6 Ah, 8 Cell. Subs to FRU 93P5030 that is also recalled

