

Richiamo volontario di unità di alimentazione vendute come accessori in certe stampanti Zebra

AVVISO DI ESTENSIONE

Domande frequenti

(aggiornato nel mese di luglio 2018)

DOMANDE GENERALI

1. Che cos'è stato richiamato?

Le unità di alimentazione (Power Supply Unit, "PSU") **prodotte per alcune stampanti Zebra da FSP Group tra il 1° ottobre 2006 e il 31 dicembre 2012** e vendute come kit di post-vendita o incluse nella vendita dei seguenti modelli di stampanti Zebra:

- **APCES-1, APCS-1, APES-1, APS-1**
- **BR100i, BR110i, BR120i**
- **CN100i, CN110i, CN120i**
- **GC420d, GC420t**
- GK420d, GK420t
- **GK888-DT, 888-DT, GK888-TT, 888-TT**
- GX420d, GX420t, **GX42S**
- GX430d, GX430t
- GT800, GT810, GT820, GT830
- HC100
- **H 2824-Z, H 2844-Z**
- **J100i, J110i, J110m, J120i**
- **LP 2824, LP 2824-Z, LP 2824 Plus, LP 2824 Plus CVS**
- **LP 2844, LP 2844-AP, LP 2844 e, LP-2844 L, LP-2844 Le, LP-2844-P, LP 2844ps, LP 2844-Z**
- **LP 3842, LP 3842 SP, LP 3844-Z, LP384Z**
- P100i, P110i, P110m, P120i
- **PS4000**
- **R2844, R2844-Z, 2844-R**
- **R402**
- **T208M, T212M**
- **Thermal 2844, Thermal 2844 ATP, 2844 ATP, Thermal 2844 e, Thermal 2844 L, Thermal 2844 Le**
- **TLP 2824, TLP 2824-Z, TLP 2824 Plus, TLP 2844, TLP 2844-P, TLP 2844-Z**
- **TLP 3824, TLP 3842, TLP 3844-Z**
- **WM120i, SC120i**
- ZP450, **ZP450 ctp**
- **ZP455, ZP455 atp, ZP455 ctp**
- **ZP500, ZP500 EPL, ZP500 ZPL, ZP500 Plus, ZP500 Plus EPL, ZP500 Plus ZPL**
- **ZP505, ZP505 EPL**
- ZP550
- **ZXP Series 1, ZXP Series 3, ZXP Series 3C**

Per verificare che la stampante sia una delle stampanti interessate, controllare l'etichetta di produzione, che si trova sul retro o sul fondo della stampante. Se l'etichetta riporta Zebra Technologies come produttore, utilizzare il modulo di convalida riportato nel sito web per convalidare completamente l'eventuale problema dell'alimentazione.

Dopo test indipendenti, è stato confermato che il problema è limitato a un gruppo identificato di PSU e che **NON** è associato all'attuale stampante prodotta da Zebra o al cavo di alimentazione CA.

2. Che cosa c'è che non va nelle PSU?

Le PSU che servono come alimentazione per i suddetti modelli di stampanti Zebra sono state identificate come potenzialmente contenenti un composto di fosforo impropriamente mescolato, usato come resina ignifuga nei connettori di alimentazione CC. Questa inadeguatezza nella resina del connettore basata su fosforo, quando combinata nel tempo con bagnato e umidità, può potenzialmente causare surriscaldamento o pericolo di incendio.

3. Quante PSU sono affette?

Nel richiamo sono comprese circa 3,7 milioni di PSU prodotte da FSP Group tra il 1° ottobre 2006 e il 31 dicembre 2012. **Le PSU prodotte da Hitek NON sono interessate dal richiamo.**

4. Perché Zebra ha esteso il richiamo a un numero maggiore di unità?

Dopo la comunicazione del richiamo iniziale sono stati segnalati altri incidenti. Per maggiore sicurezza, Zebra sta estendendo i parametri del richiamo originale in modo da includere altri modelli per un lasso di tempo più lungo come ulteriore precauzione per garantire la sicurezza dei nostri clienti.

5. Che cosa è specificatamente differente dal richiamo iniziato a dicembre 2016?

L'intervallo di date e l'elenco dei modelli di stampante interessati sono stati estesi.

L'intervallo di date (per tutti i modelli di stampante interessati) ora comprende PSU con date di produzione antecedenti e successive a quelle originali:

- Antecedenti al richiamo originale: 1 ottobre 2006 - 30 settembre 2010
- Successive al richiamo originale: 1 gennaio 2012 - 31 dicembre 2012

All'elenco originale delle stampanti interessate sono state aggiunte le seguenti stampanti (*aggiornato nel mese di giugno 2018*):

- APCEs-1, APCs-1, APES-1, APS-1
- BR100i, BR110i, BR120i
- CN100i, CN110i, CN120i
- GC420d, GC420t
- GK888-DT, 888-DT, GK888-TT, 888-TT
- GX42S
- H 2824-Z, H 2844-Z
- J100i, J110i, J110m, J120i
- LP 2824, LP 2824-Z, LP 2824 Plus, LP 2824 Plus CVS
- LP 2844, LP 2844-AP, LP 2844 e, LP-2844 L, LP-2844 Le, LP-2844-P, LP 2844ps, LP 2844-Z
- LP 3842, LP 3842 SP, LP 3844-Z, LP384Z
- PS4000
- R2844, R2844-Z, 2844-R
- R402
- T208M, T212M
- Thermal 2844, Thermal 2844 ATP, Thermal 2844 e, Thermal 2844 L, Thermal 2844 Le, 2844 ATP
- TLP 2824, TLP 2824-Z, TLP 2824 Plus, TLP 2844, TLP 2844-P, TLP 2844-Z
- TLP 3824, TLP 3842, TLP 3844-Z
- WM120i, SC120i
- ZP450 ctp
- ZP455, ZP455 atp, ZP455 ctp
- ZP500 EPL, ZP500 ZPL, ZP500 Plus, ZP500 Plus EPL, ZP500 Plus ZPL
- ZP505 EPL

- ZXP Series 1, ZXP Series 3C

6. Se i codici di data della PSU e i numeri di serie della stampante sono stati controllati prima dell'estensione del richiamo, devo controllare nuovamente i miei dispositivi?

Sì. È importante ricontrrollare i dispositivi. Ora possono essere interessate anche le PSU originariamente ritenute non interessate nel [modulo di convalida](#) o direttamente da Zebra poiché non incluse nell'intervallo temporale del richiamo originale. Allo stesso modo, sono stati identificati come dotati di PSU interessate anche altri modelli di stampante che possono non essere stati controllati poiché non compresi tra quelli indicati nel richiamo originale.

7. Come faccio a sapere se la mia PSU è già stata sostituita?

Le PSU sostituite e non interessate hanno un codice di data maggiore di 1300000. (AASSxx, dove AA=anno e SS=settimana)



L'esempio qui sopra mostra un codice data (D/C) di 110710

8. Quali stampanti Zebra sono associate al richiamo?

A questo richiamo sono associati tutti i modelli di stampante Zebra elencati nella domanda 1 precedente e **prodotti da Zebra tra il 1° luglio 2006 e il 30 giugno 2013, poiché possono essere stati dotati di una PSU interessata.**

Gli intervalli delle date di fabbricazione delle PSU e delle stampanti differiscono in quanto le stampanti sono prodotte separatamente dalle PSU.

9. Anche la stampante Zebra è affetta?

No, le stampanti Zebra associate con le PSU difettose NON sono affette e possono essere ancora usate con una PSU di ricambio.

10. Sono stati riscontrati incidenti?

Sì. Ad oggi, Zebra ha ricevuto segnalazioni di incidenti da clienti situati in varie regioni del mondo. Zebra ha preso sul serio queste segnalazioni e ha lavorato direttamente con i clienti identificati per risolvere i problemi e sostituire tutte le PSU identificate come interessate da questo richiamo.

11. Il richiamo è globale?

Sì. Le PSU affette sono state vendute come kit sul mercato del post-vendita o incluse con la vendita di stampanti Zebra, e sono state distribuite in Paesi di tutto il mondo.

12. Zebra ha prodotto le PSU?

No, Zebra non ha prodotto le PSU interessate. Le PSU provenivano da FSP, un produttore di terze parti affermato e rinomato, che è stato cooperativo con i mandati di richiamo volontario. La sicurezza dei nostri clienti è di importanza fondamentale per Zebra. Anche se Zebra non ha direttamente prodotto le PSU, riconosciamo che i nostri fornitori di componenti sono un'estensione di Zebra, e stiamo lavorando diligentemente per correggere il problema in un modo che riduca al minimo le conseguenze negative per i clienti e i partner commerciali. La qualità, sia del prodotto che dell'assistenza clienti, è una priorità di rilievo per Zebra, e ci impegniamo a proteggere la sicurezza dei nostri clienti.

13. Chi posso contattare se ho domande?

Per informazioni aggiuntive su questo richiamo, visitare www.zebra.com/power-supply-recall, inviare un'e-mail a PSUrecall@zebra.com o chiamare i numeri 1.800.658.3795 (USA e Canada) o 1.972.893.1548 (Internazionale).

Utenti finali

14. Come posso sapere se ho una PSU colpita?

Usando la tabella qui sotto, identificare se si possiede o meno uno dei seguenti modelli di stampante Zebra:

Modello stampante	PSU interessata		PSU di ricambio	
	NUMERO PARTE	POTENZA ELETTRICA	NUMERO PARTE	POTENZA
APCES-1	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	Unità da 70 Watt	P1076001-008	Unità da 75 Watt
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	Unità da 70 Watt	P1076001-008	Unità da 75 Watt
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 o P1028888-001	Unità da 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
GC420t				
GK420d	808099-001 o P1028888-006	Unità da 70 Watt	P1076000-006	Unità da 60 Watt
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	Unità da 100 Watt	P1076001-006	Unità da 75 Watt
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	Unità da 100 Watt	P1076001-006	Unità da 75 Watt
GX430t				
GT800	808099-001 o P1028888-003	Unità da 60 o 70 Watt	P1076000-006	Unità da 60 Watt
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	Unità da 70 Watt	P1076001-003	Unità da 75 Watt
H 2824-Z	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
H 2844-Z				
J100i	808099-002	Unità da 70 Watt	P1076001-008	Unità da 75 Watt
J110i				
J110m				

Modello stampante	PSU interessata		PSU di ricambio	
	NUMERO PARTE	POTENZA ELETTRICA	NUMERO PARTE	POTENZA
J120i				
LP 2824	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 o P1028888-007	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-007	Unità da 60- Watt
LP 2844	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
LP 2844-AP				
LP 2844 e				
LP-2844 L				
LP-2844 Le				
LP-2844-P				
LP 2844ps				
LP 2844-Z				
LP 3842	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
LP 3842 SP	P1035373	Unità da 100 Watt	P1046576-030	Unità da 75 Watt
LP 3844-Z	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
LP384Z				
P100i	808099-002	Unità da 70 Watt	P1076001-008	Unità da 75 Watt
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60- Watt
R2844, 2844-R	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
R2844-Z				
R402	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
T208M	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
T212M				
Thermal 2844	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
Thermal 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 o P1028888-001	Unità da 50 o 60 Watt	P1076000-001	Unità da 60 Watt
TLP 2824-Z				
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				
TLP 2844-P				

Modello stampante	PSU interessata		PSU di ricambio	
	NUMERO PARTE	POTENZA ELETTRICA	NUMERO PARTE	POTENZA
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	Unità da 70 Watt	P1076001-008	Unità da 75 Watt
SC120i				
ZP450	808102-001 o P1028888-002	Unità da 60 Watt	105931-059 o P1076000-002	Unità da 60 Watt
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 o P1028888-006	Unità da 70 Watt	P1076000-006	Unità da 60 Watt
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	Unità da 100 Watt	P1076001-006	Unità da 75 Watt
ZP500	808102-001 o P1028888-002	Unità da 60 Watt	105931-083, 105931-059, o P1076000-002	Unità da 60 Watt
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002, o P1028888-002	Unità da 60 Watt	105931-083, 105931-059, o P1076000-002	Unità da 60 Watt
ZXP Series 1	808101-001	Unità da 100 Watt	P1076001-006	Unità da 75 Watt
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

Se si possiede una delle suddette stampanti Zebra, scollegare la PSU dalla stampante ed esaminare l'unità "brick" per localizzare il codice data, marcato con "D/C" (vedere l'esempio sottostante):



L'esempio qui sopra mostra un codice data (D/C) di 110710

Se il codice data dell'alimentatore rientra nell'intervallo tra 0639XX e 1253XX, la PSU è **stata inclusa** nel richiamo volontario di PSU. Se il codice data della PSU non rientra in questo intervallo di date, la PSU non è inclusa nel richiamo volontario e sarà possibile continuare ad usarla con la stampante Zebra appropriata.

15. Come posso sapere se la mia PSU è stata prodotta da FSP o da Hitek?

- Le PSU di Hitek recano ben visibile il marchio Hitek. (vedere l'allegato A di seguito). Le PSU di Hitek NON sono comprese nel richiamo.
- Le PSU di FSP sono marchiate Zebra e hanno la sigla FSP all'inizio del numero di modello della PSU. (vedere l'allegato B di seguito)

Allegato A – PSU di Hitek



Allegato B – PSU di FSB



16. In che modo gli Utenti finali colpiti possono ottenere le PSU di ricambio?

Dopo avere confermato di possedere una PSU colpita trovando il codice data entro l'intervallo di date identificato, visitare la nostra pagina Web di richiamo www.zebra.com/power-supply-recall per convalidare appieno le informazioni e per iniziare il processo di sostituzione della PSU. In alternativa, inviare un'e-mail a PSUrecall@zebra.com o chiamare i numeri 1.800.658.3795 (USA e Canada) o 1.972.893.1548 (Internazionale). **Preparare a fornire le seguenti informazioni associate a ciascuna PSU colpita:**

- Il nome dell'azienda e le informazioni di contatto
- Indirizzo di spedizione
- Numero di serie della stampante (S/N)
- Codice data della PSU (D/C)

Per assicurare che le spedizioni avvengano il più rapidamente possibile, utilizzare i codici ufficiali dei Paesi e i formati ufficiali dei codici postali dell'indirizzo di spedizione (<http://www.geopostcodes.com/resources>).

Consigliamo vivamente di usare il nostro sito web, in quanto fornirà un modulo per convalidare tutte le informazioni, selezionare la PSU di ricambio appropriata e inviare direttamente tutte le informazioni al nostro team di richiamo. Tuttavia, se si possiedono molte unità di alimentazione da sostituire, contattare il nostro Call Center a uno dei numeri qui sopra per l'assistenza nella procedura di richiesta.

17. Se la mia PSU viene richiamata, quanto costerà la sostituzione?

Zebra sostituisce tutte le PSU colpite identificate come parte del richiamo volontario senza costi per i clienti. Zebra copre i costi sia della sostituzione della PSU e sia di qualunque spedizione associata.

18. Zebra sta sostituendo anche i cavi di alimentazione CA?

No, il richiamo volontario di Zebra sostituisce solo il gruppo di cavi CC e le unità. Dato che il cavo di alimentazione CA servirà al ricevimento della PSU di ricambio, conservare il cavo di alimentazione CA che va dall'adattatore di alimentazione CA alla presa a muro.

19. Gli Utenti finali possono avere anche la stampante sostituita senza costi?

No, il richiamo volontario di Zebra non include la sostituzione delle stampanti, in quanto il rimedio è limitato alla sostituzione delle PSU CC identificate come colpite da questo richiamo.

20. Devo restituire la mia PSU richiamata?

No, chiediamo solo di distruggere la PSU come descritto qui sotto e inviare a Zebra una foto che fornisca la prova della distruzione come segue:

Distruggere l'alimentatore e fornire una Prova di distruzione per e-mail:

- Scollegare l'unità della PSU dal cavo di alimentazione C/A e dalla stampante.
- Tagliare il cavo CC con il connettore della stampante nel punto più vicino possibile all'unità (vedere l'immagine qui sotto).



- Scattare una foto dell'unità con l'etichetta rivolta verso l'alto e con il cavo tagliato
- **Inviare un'e-mail con l'immagine della PSU distrutta a PSUrecall@zebra.com con il seguente oggetto: Prova di distruzione della PSU richiamata**
- Includere ciò che segue nel corpo dell'e-mail:
 - Il codice data e la quantità di PSU colpite
 - Il nome dell'azienda
 - L'indirizzo del luogo dove gli alimentatori sono stati usati
 - Informazioni di contatto (facoltativo)
- Riciclare la PSU distrutta e il cavo in conformità alle normative locali. In caso di incertezza su come o dove fare questo, contattare il rivenditore che ha venduto l'attrezzatura.

21. Se la mia PSU viene richiamata, quanto tempo dovrò aspettare per la PSU di ricambio?

Spediremo una PSU di ricambio per ciascuna PSU colpita per la quale è stata inviata una richiesta di sostituzione. I tempi di spedizione possono variare in base al luogo; tuttavia, ci aspettiamo che la maggior parte delle PSU di ricambio arrivi entro 7 a 10 giorni dalla ricezione da parte di Zebra di una richiesta di sostituzione. Contattare Zebra via e-mail all'indirizzo PSUrecall@zebra.com o telefonicamente ai numeri 1.800.658.3795 (USA e Canada) o 1.972.893.1548 (Internazionale) per discutere eventuali requisiti di spedizione aggiuntivi.

22. Posso continuare ad usare la mia PSU CC richiamata?

No, per minimizzare il rischio per la propria attività e i propri utenti, è meglio interrompere **immediatamente** l'utilizzo di qualsiasi PSU identificata come parte di questo richiamo volontario. Consultare il paragrafo n. 14 per istruzioni aggiuntive su come determinare se la propria PSU è inclusa nel richiamo.

23. Se la mia PSU è stata richiamata, posso continuare a usare la mia stampante mentre attendo la mia PSU di ricambio?

Sì. Il sistema stampante non è colpito da questo richiamo e può essere usato con una PSU che non sia inclusa nell'intervallo di date del richiamo.

24. È sicuro usare PSU di terze parti nel mio sistema?

La sicurezza delle PSU del cosiddetto "mercato grigio" è sconosciuta. Incoraggiamo i clienti a usare le PSU originali di Zebra fornite da Zebra stessa o da rivenditori autorizzati da Zebra.

25. Che cosa devo fare se la mia PSU mostra segni di surriscaldamento?

Interrompere immediatamente l'uso di qualsiasi PSU colpita. Se la PSU mostra segni di deformità o surriscaldamento (tipicamente sul connettore in plastica che si inserisce nella stampante), scollegare **immediatamente il cavo di alimentazione dal muro** e contattare Zebra per richiedere la sostituzione tramite le istruzioni riportate sopra.

Partner di Zebra

26. Che cosa comporta per la mia attività questo richiamo?

Si tratta di un potenziale problema di sicurezza per i Suoi clienti e utenti finali; di conseguenza, è necessario che avvisi i Suoi clienti e utenti finali di questo richiamo volontario esteso e indirizzarli alla {pagina Web di Zebra dedicata (www.zebra.com/power-supply-recall)}, per porre domande e richiedere alimentatori di ricambio per ciascuna unità colpita. In alternativa, possono inviare un'e-mail a PSUrecall@zebra.com o chiamare i numeri 1.800.658.3795 (USA e Canada) o 1.972.893.1548 (Internazionale).

27. Quale messaggio dovrei condividere con i miei clienti potenzialmente colpiti?

Zebra ha fornito accesso a una libreria di materiali, incluso un messaggio email che può personalizzare e distribuire. Ciò è stato incluso in una notifica e-mail che dovrebbe aver ricevuto da Zebra; inoltre, le informazioni sono riportate anche nel "Partner Gateway." Ci aspettiamo che

comunichi questo richiamo nella maniera più ampia possibile, dato il periodo esteso del richiamo e l'alta gamma di stampanti che i clienti potrebbero star usando con le PSU potenzialmente colpite.

28. Che cosa devo fare se ho vendite confermate di stampanti Zebra colpite durante il periodo di richiamo?

La preghiamo di indirizzare i Suoi clienti alla pagina web di Zebra dedicata (www.zebra.com/power-supply-recall) per porre domande o richiedere alimentatori di ricambio per ciascuna unità colpita. In alternativa, possono inviare un'e-mail a PSUrecall@zebra.com o chiamare i numeri 1.800.658.3795 (USA e Canada) o 1.972.893.1548 (Internazionale). Queste informazioni sono anche incluse nei materiali di comunicazione che Zebra Le ha fornito.

29. E nel caso in cui non avessi venduto alcuna stampante Zebra colpita durante il periodo specificato?

Anche se potrebbe non aver venduto direttamente alcuna stampante Zebra che cada nel periodo del richiamo, potrebbe avere clienti che hanno acquistato il prodotto colpito o la PSU prima di diventare Suoi clienti, e verranno da Lei indipendentemente dalla fonte di vendita originale per richiedere assistenza nella gestione del processo di richiamo. La incoraggiamo vivamente ad esaminare le Domande frequenti e il materiale di supporto fornito, in modo che sia preparato per rispondere a possibili domande dei clienti e per assicurare un'esperienza di assistenza clienti positiva.

30. In che modo i miei clienti colpiti riceveranno PSU di ricambio?

Tutte le sostituzioni, le spedizioni e le restituzioni di unità verranno gestite da Zebra e/o da aziende di logistica di terze parti designate, per assicurare che il richiamo volontario non abbia un impatto negativo sulle Sue attività.

31. In che modo Zebra sta usando le informazioni dei clienti fornite assieme al richiamo?

Zebra sta unicamente usando le informazioni dei clienti per gli scopi di distribuzione delle PSU di ricambio.

32. Dove posso trovare maggiori informazioni sul richiamo per rispondere alle domande dei miei clienti?

Tutti i materiali relativi, incluse guide da una pagina, domande frequenti, email e altro possono essere trovati sul "Partner Gateway." Può anche visitare www.zebra.com/power-supply-recall per maggiori informazioni. In alternativa, può contattare Zebra a PSUrecall@zebra.com o chiamare i numeri 1.800.658.3795 (USA e Canada) o 1.972.893.1548 (Internazionale).

###