

Recall voluntário de unidades de fonte de alimentação vendidas como acessório com determinadas impressoras Zebra

## AVISO DE EXPANSÃO

### Perguntas frequentes

(atualizado em julho de 2018)

## DÚVIDAS GERAIS

### 1. Para que peça foi o recall?

As unidades de fonte de alimentação (“PSUs”) para determinadas impressoras Zebra foram **fabricadas pelo FSP Group entre 1º de outubro de 2006 e 31 de dezembro de 2012** e foram vendidas como kits pós-venda ou incluídas na venda dos seguintes modelos de impressoras 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**

Para confirmar se a sua impressora é uma das afetadas, verifique a etiqueta do fabricante, encontrada atrás ou embaixo de sua impressora. Se a etiqueta listar a Zebra Technologies como o fabricante, use o formulário da validação no site do recall para confirmar se a sua fonte de alimentação é afetada.

Após testes independentes, foi confirmado que o problema é limitado a um grupo específico de PSUs e **NÃO** está associado à impressora nem ao cabo de alimentação CA fabricados pela Zebra.

## 2. O que há de errado com as PSUs?

As PSUs que servem como fonte de alimentação para os modelos de impressoras Zebra acima mencionados foram identificadas como potencialmente contendo um composto de fósforo indevidamente misturado, que é usado na resina retardadora de chama nos conectores de fonte de alimentação CC. Esta deficiência na resina de conector à base de fósforo, quando combinada com umidade ao longo do tempo, pode potencialmente levar a superaquecimento ou um risco de incêndio.

## 3. Quantas PSUs foram afetadas?

Aproximadamente 3,7 milhões de PSUs fabricadas pelo FSP Group entre 1º de outubro de 2006 e 31 de dezembro de 2012 estão incluídas no recall. **As PSUs fabricadas pela Hitek NÃO são afetadas pelo recall.**

## 4. Por que a Zebra expandiu o recall para mais unidades?

Houve relatos de outros incidentes desde que o recall inicial foi comunicado. Por excesso de precaução, a Zebra está expandindo os parâmetros do recall original para incluir modelos adicionais por um período maior de tempo como precaução adicional para garantir a segurança de nossos clientes.

## 5. Em que especificamente este recall é diferente do recall iniciado em dezembro de 2016?

Foram expandidas tanto a faixa de datas como a lista de modelos de impressora afetados.

A faixa de datas (para todos os modelos de impressora afetados) agora inclui datas anteriores e posteriores de fabricação de PSUs:

- Anteriores ao recall original: 1º de outubro de 2006 a 30 de setembro de 2010
- Posteriores ao recall original: 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012

As impressoras a seguir foram adicionadas à lista original de impressoras afetadas (*atualizado em junho de 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 eu já verifiquei os códigos de data da PSU e os números de série da impressora antes da expansão do recall, preciso fazer nova verificação do meu equipamento?**

Sim. É importante fazer uma nova verificação do seu equipamento. As PSUs que foram consideradas originalmente como não sendo afetadas pelo [formulário de validação](#) ou diretamente pela Zebra por estarem fora do período do recall original podem agora ser afetadas. Do mesmo modo, outros modelos de impressora que você pode não ter verificado por não estarem incluídos no escopo de modelos afetados segundo o recall original foram identificados como tendo PSUs afetadas.

**7. Como sei se minha PSU já foi substituída?**

As PSUs substituídas e não afetadas terão um código de data maior que 1300000. (AASSxx, onde AA=ano e SS=semana)



*O exemplo acima mostra um código de data (D/C) de 110710*

**8. Quais impressoras Zebra estão associadas ao recall?**

Todos os modelos de impressora Zebra indicados na pergunta 1 acima e que foram **fabricados pela Zebra entre 1º de julho de 2006 e 30 de junho de 2013** estão associados a este recall pois podem incluir uma PSU afetada.

**As datas de fabricação da PSU e da impressora diferem porque as impressoras são fabricadas separadamente das PSUs.**

**9. A impressora Zebra também foi afetada?**

Não. As impressoras Zebra associadas às PSUs problemáticas **NÃO** foram afetadas e podem continuar a ser usadas com uma PSU de substituição.

**10. Houve relatos de incidentes?**

Sim. Até o momento, a Zebra recebeu relatos de incidentes por parte de clientes localizados em várias regiões do mundo. A Zebra levou esses relatórios muito a sério e trabalhou diretamente com esses clientes identificados para resolver os problemas e substituir todas as PSUs identificadas como sendo afetadas por este recall de PSU.

**11. O recall é mundial?**

Sim. As PSUs afetadas foram vendidas como kits pós-venda ou incluídas na venda de impressoras Zebra e foram distribuídas em países em todo o mundo.

**12. A Zebra fabricou as PSUs?**

Não. A Zebra não fabricou as PSUs afetadas. As PSUs foram encomendadas à FSP, um fabricante terceirizado, estabelecido e de boa reputação, que tem cooperado com os ordens de recall voluntário. A segurança de nossos clientes é de suma importância para a Zebra. Embora a Zebra não tenha fabricado diretamente as PSUs, reconhecemos que nossos fornecedores de componentes são uma extensão da Zebra e estamos trabalhando diligentemente para corrigir o problema da maneira menos prejudicial possível para nossos clientes e parceiros de canal. A qualidade, tanto no

atendimento ao produto quanto ao cliente, é uma prioridade para a Zebra, e estamos comprometidos em proteger a segurança de nossos clientes.

### 13. Com quem devo entrar em contato, em caso de dúvidas?

Para informações adicionais sobre este recall, você pode acessar [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall), enviar um e-mail para [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou ligar para 1-800-658-3795 (EUA e Canadá) ou 1-972-893-1548 (Internacional).

## Usuários finais

### 14. Como posso saber se possuo uma PSU afetada?

Usando a tabela abaixo, identifique se você possui um dos seguintes modelos de impressora Zebra:

Modelo da impressora	PSU afetada		PSU substituta	
	REFERÊNCIA:	WATTAGEM	REFERÊNCIA:	WATTAGEM
APCES-1	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	Bloco de 70 watts	P1076001-008	Bloco de 75 watts
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	Bloco de 70 watts	P1076001-008	Bloco de 75 watts
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
GC420t				
GK420d	808099-001 ou P1028888-006	Bloco de 70 watts	P1076000-006	Bloco de 60 watts
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	Bloco de 100 watts	P1076001-006	Bloco de 75 watts
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	Bloco de 100 watts	P1076001-006	Bloco de 75 watts
GX430t				
GT800	808099-001 ou P1028888-003	Bloco de 60 ou 70 watts	P1076000-006	Bloco de 60 watts
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	Bloco de 70 watts	P1076001-003	Bloco de 75 watts
H 2824-Z	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
H 2844-Z				
J100i				

Modelo da impressora	PSU afetada		PSU substituta	
	REFERÊNCIA:	WATTAGEM	REFERÊNCIA:	WATTAGEM
J110i	808099-002	Bloco de 70 watts	P1076001-008	Bloco de 75 watts
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 ou P1028888-007	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-007	Bloco de 60 watts
LP 2844	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
LP 2844-AP				
LP 2844 e				
LP-2844 L				
LP-2844 Le				
LP-2844-P				
LP 2844ps				
LP 2844-Z				
LP 3842	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
LP 3842 SP	P1035373	Bloco de 100 watts	P1046576-030	Bloco de 75 watts
LP 3844-Z	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
LP384Z				
P100i	808099-002	Bloco de 70 watts	P1076001-008	Bloco de 75 watts
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
R2844, 2844-R	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
R2844-Z				
R402	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
T208M	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
T212M				
Thermal 2844	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
Thermal 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 ou P1028888-001	Bloco de 50 ou 60 watts	P1076000-001	Bloco de 60 watts
TLP 2824-Z				

Modelo da impressora	PSU afetada		PSU substituta	
	REFERÊNCIA:	WATTAGEM	REFERÊNCIA:	WATTAGEM
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	Bloco de 70 watts	P1076001-008	Bloco de 75 watts
SC120i				
ZP450	808102-001 ou P1028888-002	Bloco de 60 watts	105931-059 ou P1076000-002	Bloco de 60 watts
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 ou P1028888-006	Bloco de 70 watts	P1076000-006	Bloco de 60 watts
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	Bloco de 100 watts	P1076001-006	Bloco de 75 watts
ZP500	808102-001 ou P1028888-002	Bloco de 60 watts	105931-083, 105931-059, or P1076000-002	Bloco de 60 watts
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002, or P1028888-002	Bloco de 60 watts	105931-083, 105931-059, or P1076000-002	Bloco de 60 watts
ZXP Series 1	808101-001	Bloco de 100 watts	P1076001-006	Bloco de 75 watts
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

Se você possuir uma das impressoras Zebra acima, desconecte a PSU da impressora e examine o “bloco” para localizar o código de data, que está marcado com “D/C” (consulte o exemplo abaixo):



O exemplo acima mostra um código de data (D/C) de 110710

Se o código de data da fonte de alimentação estiver entre 0639XX e 1253XX, sua PSU **está incluída** no recall voluntário de PSU. Se o código de data na sua PSU não estiver nesta faixa de datas, sua PSU não está incluída no recall voluntário de PSU e você pode continuar a utilizá-la com a impressora Zebra apropriada.

### 15. Como posso saber se minha PSU foi fabricada pela FSP ou pela Hitek?

- As PSUs da Hitek tem a marca Hitek visivelmente identificada. (Consulte o anexo A abaixo). As PSUs da Hitek não estão incluídas no recall.
- As PSUs da FSP têm a marca Zebra e o nome FSP indicado no início do número de modelo da PSU. (Consulte o anexo B abaixo)

Prova A – Hitek PSU



Prova B – FSP PSU



#### 16. Como os usuários finais afetados podem conseguir a substituição das PSUs?

Depois de confirmar que você tem uma PSU afetada dentro da faixa de datas identificada, visite nossa página de recall em [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) para validar totalmente suas informações e iniciar o processo de substituição da PSU. Como alternativa, você pode enviar um e-mail para [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou ligar para 1-800-658-3795 (EUA e Canadá) ou 1-972-893-1548 (Internacional). **Prepare-se para fornecer as seguintes informações associadas a cada PSU afetada:**

- Nome da sua empresa e informações de contato
- Endereço de remessa
- Número de série da impressora (S/N)
- Código de data da PSU (D/C)

Para garantir remessas mais rápidas, use os formatos oficiais de país e código postal para os seus endereços de remessa (<http://www.geopostcodes.com/resources>).

Recomendamos usar nosso site, pois ele fornece um formulário para validar todas as informações, selecionar a PSU de substituição apropriada e enviar suas informações diretamente para nossa equipe de recall. No entanto, se você tiver muitas fontes de alimentação para substituir, entre em contato com nosso Call Center em um dos números acima e eles irão ajudá-lo com o processo de solicitação.

#### 17. Se minha PSU for afetada, quanto custará a substituição?

A Zebra está substituindo todas as PSUs afetadas identificadas como parte do recall voluntário sem nenhum custo para você --- A Zebra está cobrindo os custos de substituição da PSU e qualquer custo de remessa associado.

#### 18. A Zebra também está substituindo o cabo de energia CA?

Não. O recall voluntário da Zebra substitui somente o conjunto do cabo CC e o "bloco". Considerando que você irá precisar do cabo de alimentação CA quando receber a PSU de substituição, mantenha o cabo de alimentação CA que vai do adaptador de energia CA até a tomada de parede.

#### 19. Os usuários finais podem obter também a substituição da impressora sem custos?

Não. O recall voluntário da Zebra não inclui a substituição de impressoras, uma vez que a solução se limita à substituição das PSUs CC identificadas como sendo afetadas por esse recall.

#### 20. Tenho de devolver a PSU afetada pelo recall?

Não. Solicitamos somente que você destrua a PSU conforme descrito abaixo e envie uma foto fornecendo prova de destruição à Zebra da seguinte maneira:

##### **Destrua a fonte de alimentação e envie um e-mail de Prova de destruição:**

- Desconecte o "bloco" da PSU do cabo de alimentação C/A e da impressora.
- Corte o cabo CC com o conector da impressora o mais próximo possível do bloco (veja a figura abaixo).





- Tire uma foto dos blocos, com a etiqueta para cima, com os cabos cortados
- **Envie as fotos das PSUs destruídas por e-mail para [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) com a seguinte linha de assunto: Prova de destruição do recall de PSU**
- Inclua o seguinte no corpo do e-mail:
  - Códigos de data e a quantidade de PSUs afetadas
  - Nome da sua empresa
  - Endereços dos locais onde as fontes de alimentação eram utilizadas
  - Informações de contato (opcional)
- Recicle as PSUs e cabos destruídos de acordo com as regulamentações locais. Se estiver em dúvida sobre como fazê-lo, entre em contato com o Revendedor que lhe vendeu o equipamento.

**21. Se minha PSU for afetada pelo recall, quanto tempo terei de esperar para receber a PSU de substituição?**

Enviaremos uma PSU de substituição para cada PSU afetada para a qual você enviou um pedido de substituição. Os tempos de remessa podem variar de acordo com localização; no entanto, é esperado que a maioria das PSUs de substituição chegue até você dentro de 7 a 10 dias após a Zebra ter recebido o pedido de substituição. Entre em contato com a Zebra pelo e-mail [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou ligue para 1-800-658-3795 (EUA e Canadá) ou 1-972-893-1548 (Internacional) para discutir quaisquer requisitos para envio extraordinário.

**22. Posso continuar a usar a minha PSU CC afetada pelo recall?**

Não. Para minimizar o risco para o seu negócio e seus usuários, é melhor parar **imediatamente** de usar qualquer PSU identificada como parte deste recall voluntário. Consulte o parágrafo 14 para obter instruções adicionais sobre como determinar se sua PSU está incluída no recall.

**23. Se minha PSU foi afetada, posso continuar a usar a minha impressora enquanto aguardo minha PSU de substituição?**

Sim. O seu sistema de impressora não é afetado por esse recall e pode ser usado com uma fonte de alimentação que não esteja incluída na faixa de datas do recall.

**24. É seguro usar uma PSU de terceiros no meu sistema?**

A segurança das PSUs do chamado “mercado paralelo” é desconhecida. Incentivamos nossos clientes a usar PSUs Zebra originais fornecidas pela Zebra ou por revendedores Zebra autorizados.

**25. O que devo fazer se minha PSU mostrar sinais de superaquecimento?**

**Você deve parar de usar qualquer PSU afetada imediatamente.** Se sua PSU apresentar sinais de deformidade ou superaquecimento (normalmente no conector de plástico que é inserido na impressora), **desconecte o cabo de alimentação da parede** imediatamente e entre em contato com a Zebra para solicitar a substituição por meio das instruções acima.

## Parceiros Zebra

**26. O que este recall significa para o meu negócio?**

Este é um problema de segurança potencial para seus clientes e usuários finais; portanto, você deve informar seus clientes e usuários finais sobre este recall voluntário expandido e direcioná-los para a página dedicada da Zebra ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) para solucionar dúvidas e solicitar fontes de alimentação de substituição para cada unidade afetada. Como alternativa, eles podem entrar em contato com a Zebra enviando um e-mail para [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou ligar para 1-800-658-3795 (EUA e Canadá) ou 1-972-893-1548 (Internacional).

**27. Qual mensagem devo compartilhar com meus clientes possivelmente afetados?**

A Zebra forneceu a você acesso a uma biblioteca de materiais que você pode utilizar, incluindo uma mensagem de e-mail que pode personalizar e distribuir. Isso foi incluído em uma notificação por e-mail que você deve ter recebido da Zebra e as informações também são exibidas no "Partner Gateway". Esperamos que você comunique este recall o mais amplamente possível, dado o período

de recall expandido e a ampla variedade de impressoras que os clientes podem estar usando com PSUs potencialmente afetadas.

**28. O que devo fazer se eu tiver confirmado vendas de impressoras Zebra afetadas durante o período de recall?**

Direcione os seus clientes para a página dedicada da Zebra ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) para solucionar as dúvidas e solicitar fontes de alimentação de substituição para cada unidade afetada. Como alternativa, eles podem entrar em contato com a Zebra enviando um e-mail para [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou ligar para 1-800-658-3795 (EUA e Canadá) ou 1-972-893-1548 (Internacional). Estas informações também estão incluídas nos materiais de comunicação fornecidos pela Zebra.

**29. E se eu não tiver vendido nenhuma das impressoras Zebra afetadas durante o período especificado?**

Mesmo que você não tenha vendido diretamente nenhuma das impressoras Zebra que se enquadram no período de recall, pode ter clientes que compraram o produto ou a PSU afetada antes de se tornarem seus clientes, e eles virão até você, independentemente da fonte original de vendas, para obter assistência na navegação pelo processo de recall. Recomendamos que você analise as perguntas frequentes e os materiais de apoio fornecidos para estar preparado para abordar possíveis questões dos clientes e garantir uma experiência positiva de atendimento ao cliente.

**30. Como os meus clientes afetados receberão as PSUs de substituição?**

Todas as substituições, remessas e devoluções de unidade serão gerenciadas pela Zebra e/ou empresas de logística terceirizadas, para garantir que o recall voluntário não tenha um impacto negativo sobre as suas operações.

**31. Como a Zebra está usando as informações fornecidas pelo cliente junto com o recall?**

A Zebra está usando as informações do cliente exclusivamente para fins de distribuição de PSUs de substituição.

**32. Onde posso encontrar mais informações sobre o recall para responder às perguntas dos meus clientes?**

Todos os materiais relacionados, incluindo guias de uma página, perguntas frequentes, e-mails e muito mais, podem ser encontrados no "Partner Gateway". Você também pode acessar [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) para informações adicionais. Como alternativa, você pode enviar um e-mail para [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou ligar para 1-800-658-3795 (EUA e Canadá) ou 1-972-893-1548 (Internacional).

###