

Campaña de retirada voluntaria de unidades de fuente de alimentación vendidas como accesorios con determinadas impresoras Zebra

AVISO DE EXPANSIÓN

Preguntas frecuentes

(Actualizado en julio de 2018)

PREGUNTAS GENERALES

1. ¿Qué producto ha sido retirado?

La unidad de fuente de alimentación (la "PSU") para ciertas impresoras Zebra, donde el **grupo FSP fabricó las PSU entre el 1 de octubre de 2006 y el 31 de diciembre de 2012** y se vendieron como kits posventa o se incluyeron con la venta de los modelos siguientes de impresoras 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 que su impresora sea una de las impresoras afectadas, verifique la etiqueta de fabricación que se encuentra debajo o detrás de la impresora. Si la etiqueta marca que el fabricante es Zebra Technologies, use el formulario de validación en el sitio web de la retirada para confirmar completamente que su fuente de alimentación esté afectada.

Después de una evaluación independiente, se ha confirmado que la incidencia solo afecta a un grupo identificado de PSU y que **NO** guarda relación con la impresora fabricada por Zebra ni con el cable de alimentación de CA.

2. ¿Cuál es el fallo de las PSU?

Se ha detectado que las PSU, que funcionan como fuente de alimentación en los modelos de impresoras Zebra mencionados con anterioridad, pueden contener un compuesto de fósforo mezclado de forma inapropiada que se usa en la resina ignífuga de los conectores de la fuente de alimentación de CC. Esta deficiencia en la resina del conector con base de fósforo, si se combina con humedad a lo largo del tiempo, puede derivar en un sobrecalentamiento o en riesgo de incendio.

3. ¿Cuántas PSU se han visto afectadas?

Aproximadamente 3,7 millones de PSU fabricadas por el grupo FSP entre el 1 de octubre de 2006 y el 31 de diciembre de 2012 están incluidas en la campaña de retirada. **Las PSU fabricadas por Hitek NO están afectadas por la campaña de retirada.**

4. ¿Por qué ha ampliado Zebra la campaña de retirada a más unidades?

Desde que se comunicó la campaña inicial de retirada, se han notificado más incidentes. Por cuestiones de mayor precaución, Zebra está ampliando los parámetros de la campaña original de retirada para incluir modelos adicionales en un intervalo de tiempo más largo como medida de precaución para garantizar la seguridad de nuestros clientes.

5. ¿Qué es diferente en concreto con respecto a la campaña de retirada iniciada en diciembre de 2016?

Se ha ampliado el intervalo de fechas y la lista de modelos de impresoras afectadas.

El intervalo de fechas (para todos los modelos de impresora afectados) ahora incluye fechas anteriores y posteriores de la fabricación de la PSU:

- Antes de la campaña de retirada original: 1 de octubre de 2006 a 30 de septiembre de 2010
- Después de la campaña de retirada original: 1 de enero de 2012 a 31 de diciembre de 2012

Las siguientes impresoras han sido añadidas a la lista original de impresoras afectadas (*actualizado en junio 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. Si comprobé los códigos de fecha de la PSU y los números de serie de la impresora antes de la ampliación de la campaña de retirada, ¿tengo que volver a revisar mi equipo?

Sí. Es importante que vuelva a revisar su equipo. Las PSU que fueron consideradas originalmente no afectadas por el [formulario de validación](#) o por Zebra directamente porque estaban fuera del intervalo de tiempo original, es posible que ahora estén afectadas. De manera similar, se han identificado otros modelos adicionales de impresora que quizás no haya revisado porque no estaban incluidos entre los modelos afectados bajo la campaña de retirada original, pero que se ha identificado que tiene las PSU afectadas.

7. ¿Cómo sé si mi PSU ya ha sido sustituida?

Las PSU sustituidas y las no afectadas tendrán un código de fecha superior a 1300000. (YYWWxx, donde YY=año y WW=semana)



El ejemplo siguiente muestra un código de fecha (D/C) de 110710

8. ¿Cuáles son las impresoras Zebra relacionadas con la campaña de retirada del producto?

Todos los modelos de impresora Zebra que están enumerados en la pregunta 1 que aparece arriba y que fueron fabricados por Zebra entre el 1 de julio de 2006 y el 30 de junio de 2013, están relacionados con esta campaña de retirada, ya que pueden contener una PSU afectada.

Los intervalos de fecha de fabricación de la impresora y la PSU difieren porque las impresoras se han fabricado de forma independiente de las PSU.

9. ¿También se ha visto afectada la impresora Zebra?

No. Las impresoras Zebra asociadas con las PSU problemáticas NO se han visto afectadas y pueden usarse con una PSU de sustitución.

10. ¿Se han notificado incidentes?

Sí. Hasta la fecha, Zebra ha recibido la notificación de incidentes de clientes de diversos lugares del mundo. Zebra se toma muy en serio estas notificaciones y está trabajando directamente con los clientes afectados para resolver los incidentes y sustituir todas las PSU que se han identificado como afectadas en esta campaña de retirada.

11. ¿Es global la campaña de retirada del producto?

Sí. Las PSU afectadas se vendieron como kits posventa o se incluyeron con la venta de las impresoras Zebra y se distribuyeron en países de todo el mundo.

12. ¿Fabricó Zebra las PSU?

No. Zebra no fabricó las PSU afectadas. Las PSU fueron suministradas por FSP, un fabricante externo reputado y consolidado que ha cooperado en la campaña de retirada voluntaria del producto. La seguridad de nuestros clientes es de vital importancia para Zebra. Aunque Zebra no fabricó directamente las PSU, consideramos a nuestros proveedores de componentes como otra unidad más de Zebra, y estamos trabajando con diligencia para rectificar la incidencia a fin de causar la menor molestia posible a nuestros clientes y socios estratégicos. La calidad, tanto en el producto

como en el trato al cliente, es una prioridad para Zebra, y nos comprometemos a fomentar la seguridad de nuestros clientes.

13. ¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo alguna pregunta?

Para obtener más información acerca de esta campaña de retirada del producto, puede visitar www.zebra.com/power-supply-recall, enviarnos un correo electrónico a PSUrecall@zebra.com, o bien llamarnos al teléfono 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (llamadas internacionales).

Usuarios finales

14. ¿Cómo puedo saber si tengo una PSU afectada?

Con la tabla que verá a continuación, podrá saber si dispone de uno de los siguientes modelos de impresora Zebra:

Modelo de impresora	PSU afectada		PSU de sustitución	
	NÚMERO DE	POTENCIA	NÚMERO DE	POTENCIA
APCES-1	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	Adaptador de corriente de 70-watios	P1076001-008	Adaptador de corriente de 75-watios
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	Adaptador de corriente de 70-watios	P1076001-008	Adaptador de corriente de 75-watios
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
GC420t				
GK420d	808099-001 o P1028888-006	Adaptador de corriente de 70-watios	P1076000-006	Adaptador de corriente de 60-watios
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	Adaptador de corriente de 100-watios	P1076001-006	Adaptador de corriente de 75-watios
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	Adaptador de corriente de 100-watios	P1076001-006	Adaptador de corriente de 75-watios
GX430t				
GT800	808099-001 o P1028888-003	Adaptador de corriente de 60 o 70	P1076000-006	Adaptador de corriente de 60-
GT810				
GT820				

Modelo de impresora	PSU afectada		PSU de sustitución	
	NÚMERO DE	POTENCIA	NÚMERO DE	POTENCIA
GT830		vatios		vatios
HC100	808099-003	Adaptador de corriente de 70-vatios	P1076001-003	Adaptador de corriente de 75-vatios
H 2824-Z	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-vatios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-vatios
H 2844-Z				
J100i	808099-002	Adaptador de corriente de 70-vatios	P1076001-008	Adaptador de corriente de 75-vatios
J110i				
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-vatios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-vatios
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 o P1028888-007	Adaptador de corriente de 50 o 60-vatios	P1076000-007	Adaptador de corriente de 60-vatios
LP 2844	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-vatios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-vatios
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	Adaptador de corriente de 50 o 60-vatios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-vatios
LP 3842 SP	P1035373	Adaptador de corriente de 100-vatios	P1046576-030	Adaptador de corriente de 75-vatios
LP 3844-Z	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-vatios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-vatios
LP384Z				
P100i	808099-002	Adaptador de corriente de 70-vatios	P1076001-008	Adaptador de corriente de 75-vatios
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-vatios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-vatios

Modelo de impresora	PSU afectada		PSU de sustitución	
	NÚMERO DE	POTENCIA	NÚMERO DE	POTENCIA
R2844, 2844-R	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
R2844-Z				
R402	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
T208M	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
T212M				
Thermal 2844	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
Thermal 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 o P1028888-001	Adaptador de corriente de 50 o 60-watios	P1076000-001	Adaptador de corriente de 60-watios
TLP 2824-Z				
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i				
SC120i				
ZP450	808102-001 o P1028888-002	Adaptador de corriente de 60-watios	105931-059 o P1076000-002	Adaptador de corriente de 60-watios
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 o P1028888-006	Adaptador de corriente de 70-watios	P1076000-006	Adaptador de corriente de 60-watios
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	Adaptador de corriente de 100-watios	P1076001-006	Adaptador de corriente de 75-watios
ZP500	808102-001 o P1028888-002	Adaptador de corriente de 60-watios	105931-083, 105931-059, o P1076000-002	Adaptador de corriente de 60-watios
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				

Modelo de impresora	PSU afectada		PSU de sustitución	
	NÚMERO DE	POTENCIA	NÚMERO DE	POTENCIA
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002, o P1028888-002	Adaptador de corriente de 60-watios	105931-083, 105931-059, o P1076000-002	Adaptador de corriente de 60-watios
ZXP Series 1	808101-001	Adaptador de corriente de 100-watios	P1076001-006	Adaptador de corriente de 75-watios
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

Si tiene una de las impresoras Zebra anteriores, desconecte la PSU de la impresora y examine el adaptador de corriente para localizar el código de fecha, que está marcado con "D/C" (ver el ejemplo siguiente):



El ejemplo siguiente muestra un código de fecha (D/C) de 110710

Si el código de fecha de la fuente de alimentación está comprendido en el intervalo de 0639XX a 1253XX, su PSU **está incluida** en la campaña de retirada voluntaria de PSU. Si el código de fecha de su PSU no está comprendido en este intervalo de fechas, su PSU no está incluida en la campaña de retirada voluntaria de PSU, y puede seguir usándola con la impresora Zebra apropiada.

15. ¿Cómo puedo saber si mi PSU fue fabricada por FSP o Hitek?

- Las PSU de Hitek muestran claramente la marca Hitek. (vea la muestra A que aparece abajo)
Las PSU Hitek NO están incluidas en esta campaña de retirada.
- Las PSU de FSP tienen la marca Zebra y tienen FSP al principio del número de modelo de la PSU. (vea la muestra B que aparece abajo)

Muestra A: PSU de Hitek



Muestra B: PSU de FSP



16. ¿De qué modo se ven afectados los usuarios finales por la sustitución de las PSU?

Tras confirmar que usted tiene una PSU afectada dentro del intervalo de fechas identificados, visite nuestra página web de la campaña de retirada en www.zebra.com/power-supply-recall, para validar completamente su información para iniciar el proceso de sustitución de la PSU. También puede enviarnos un correo electrónico a PSUrecall@zebra.com o llamarnos al teléfono 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (llamadas internacionales). **Tenga disponible la siguiente información relacionada con cada una de las PSU afectadas para proporcionarla:**

- Nombre de su empresa e información de contacto
- Dirección de envío
- Número de serie (S/N) de la impresora
- Código de fecha (D/C) de la PSU

Para garantizar la máxima celeridad en los envíos, use los formatos de los códigos postales y los códigos de país oficiales en su dirección de envío(<http://www.geopostcodes.com/resources>).

Le recomendamos que utilice nuestro sitio web, ya que allí podrá obtener un formulario para validar toda la información, seleccionar la PSU de sustitución apropiada y enviar su información directamente a nuestro equipo de retirada del producto. Sin embargo, si tiene que sustituir muchas fuentes de alimentación, póngase en contacto con nuestro centro de atención telefónica en uno de los números indicados anteriormente y le ayudarán con el proceso de solicitud.

17. Si tengo que retirar mi PSU por la campaña de retirada, ¿cuál será el coste de la sustitución?

Zebra sustituye todas las PSU afectadas identificadas como parte de la campaña de retirada voluntaria del producto sin coste alguno para usted---Zebra corre con los costes tanto de la sustitución de la PSU como de cualquier envío relacionado.

18. ¿También sustituye Zebra el cable de alimentación de CA?

No. La campaña de retirada voluntaria del producto de Zebra solo sustituye el conjunto del cable de CC y el adaptador de corriente. Como necesitará el cable de alimentación de CA cuando reciba la PSU de sustitución, conserve su cable de alimentación de CA que va del adaptador de alimentación de CA a la toma de corriente de la pared.

19. ¿Los usuarios finales también pueden disponer de una impresora de sustitución sin coste alguno?

No. La campaña de retirada voluntaria del producto de Zebra no incluye la sustitución de impresoras, ya que la solución se limita a la sustitución de las PSU de CC identificadas como afectadas por esta campaña.

20. ¿Tengo que devolver mi PSU si está afectada por la campaña?

No. Únicamente solicitamos que destruya la PSU tal y como se indica a continuación, y que envíe una foto que demuestre dicha destrucción a Zebra, del siguiente modo:

Destruya la fuente de alimentación y proporcione una prueba de la destrucción por correo electrónico:

- Desconecte el adaptador de corriente de la PSU del cable de alimentación de CA y de la impresora.
- Corte el cable de CC con el conector de la impresora tan cerca del adaptador de corriente como sea posible (vea la imagen siguiente).



- Haga una fotografía de su(s) adaptador(es) de corriente, con la etiqueta hacia arriba, con los cables cortados
- **Envíe por correo electrónico las imágenes de las PSU destruidas a PSUrecall@zebra.com con el siguiente asunto: Prueba de destrucción de la PSU afectada por la campaña de retirada**
- Incluya la siguiente información en el mensaje del correo electrónico:
 - Códigos de fecha y cantidad de PSU afectadas
 - Nombre de su empresa
 - Direcciones en las que se han utilizado las fuentes de alimentación
 - Información de contacto (opcional)
- Recicle las PSU destruidas y los cables según lo estipulan las normativas locales. Si no está seguro de cómo hacerlo ni de adónde debe dirigirse, póngase en contacto con el distribuidor que le vendió el equipo.

21. Si mi PSU está afectada por la campaña de retirada, ¿cuánto tiempo tendré que esperar para que la sustituyan?

Le enviaremos una PSU de sustitución por cada PSU afectada para la que haya enviado una solicitud de sustitución. Los tiempos de envío pueden variar en función de la ubicación; sin embargo, se estima que la mayoría de las PSU de sustitución lleguen a su destino en un plazo de entre 7 y 10 días desde la recepción en Zebra de una solicitud de sustitución. Póngase en contacto con Zebra a través del correo electrónico PSUrecall@zebra.com o por teléfono llamando al 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (llamadas internacionales) para determinar si cumple los requisitos para optar al envío acelerado.

22. ¿Puedo seguir usando mi PSU de CC afectada por la campaña de retirada?

No. Para minimizar el riesgo para su negocio y para sus usuarios, lo mejor es que deje de usar **inmediatamente** las PSU identificadas como parte de la campaña de retirada voluntaria del producto. Consulte el párrafo n.º 14 para obtener más instrucciones sobre cómo determinar si su PSU está incluida en esta campaña de retirada.

23. Si mi PSU está afectada por la campaña de retirada, ¿puedo continuar usando la impresora mientras espero que llegue la PSU de sustitución?

Sí. El sistema de su impresora no está afectado por esta campaña de retirada y se puede usar con una PSU que no esté incluida en los intervalos de fechas incluidos para la campaña de retirada.

24. ¿Es seguro usar una PSU de otra marca en mi sistema?

No se sabe la seguridad que ofrecen las PSU del llamado "mercado negro". Recomendamos a nuestros clientes que utilicen PSU Zebra originales suministradas por Zebra o por distribuidores autorizados de Zebra.

25. ¿Qué debo hacer si mi PSU da señales de sobrecalentamiento?

Debe dejar de usar las PSU afectadas de inmediato. Si su PSU evidencia signos de deformidad o sobrecalentamiento (habitualmente en el conector de plástico que se introduce en la impresora), debe **desenchufar inmediatamente el cable de alimentación de la pared** y ponerse en contacto con Zebra para solicitar su sustitución siguiendo las instrucciones anteriores.

Socios de Zebra

26. ¿Qué supone esta campaña de retirada del producto para mi negocio?

Se trata de un problema de seguridad potencial para sus clientes y usuarios finales; por lo tanto, deberá informarles de esta campaña de retirada voluntaria del producto y remitirlos a la página web específica de Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall) para formular preguntas y para solicitar las fuentes de alimentación de sustitución para cada unidad afectada. También pueden ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en PSUrecall@zebra.com o llamarnos al teléfono 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (llamadas internacionales).

27. ¿Qué mensaje debo transmitir a mis clientes potencialmente afectados?

Zebra le ha proporcionado acceso a una serie de materiales que pueden serle de utilidad, incluido un mensaje de correo electrónico que puede personalizar y distribuir. Todos estos materiales se han adjuntado a un mensaje informativo de correo electrónico de Zebra que ya debería haber recibido; asimismo, la información también se ha incluido en la "Partner Gateway" (Pasarela de socio). Le recomendamos que dé la máxima difusión posible a esta campaña de retirada del producto, dada la ampliación de la retirada y la amplia selección de impresoras que los clientes pueden estar usando con una PSU potencialmente afectada.

28. ¿Qué debo hacer si he confirmado ventas de las impresoras Zebra afectadas durante el período de retirada del producto?

Remita a sus clientes a la página web específica de Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall) para cualquier pregunta y para solicitar las fuentes de alimentación de sustitución para cada unidad afectada. También pueden ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en PSUrecall@zebra.com o llamarnos al teléfono 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (llamadas internacionales). También se incluye esta información en los materiales de comunicación que Zebra le ha proporcionado.

29. ¿Qué ocurre si no he vendido ninguna impresora Zebra afectada durante el período especificado?

Aunque no haya vendido directamente ninguna de las impresoras Zebra comprendidas en el intervalo de fechas identificado para la campaña de retirada del producto, es posible que tenga clientes que hayan adquirido el producto afectado o la PSU antes de convertirse en su cliente y que acudan a usted, independientemente de quién haya sido el vendedor original, para pedirle ayuda en la gestión de la campaña de retirada del producto. Le recomendamos encarecidamente que revise el apartado de preguntas frecuentes y los materiales de soporte suministrados para que esté preparado para resolver preguntas del cliente y garantizar un servicio óptimo de atención al cliente.

30. ¿Cómo recibirán mis clientes afectados las PSU de sustitución?

Zebra o una compañía logística externa designada por Zebra gestionará todas las sustituciones, envíos y devoluciones de unidades para garantizar que la retirada voluntaria del producto no afecta negativamente a sus operaciones.

31. ¿De qué modo utiliza Zebra la información del cliente provista junto con la campaña de retirada del producto?

Zebra utiliza la información de cliente únicamente con el fin de distribuir las PSU de sustitución.

32. ¿Dónde puedo encontrar más información acerca de la campaña de retirada del producto para responder a las preguntas de mis clientes?

Todos los materiales relacionados, incluidas guías de una página, preguntas frecuentes, correos electrónicos y mucho más se pueden encontrar en la "Partner Gateway" (Pasarela del socio). También puede visitar www.zebra.com/power-supply-recall para obtener más información. O bien puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en PSUrecall@zebra.com o llamarnos al teléfono 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (llamadas internacionales).

###