

Retiro voluntario de unidades de suministro de energía como accesorio con ciertas impresoras Zebra

AVISO DE EXPANSIÓN

Preguntas frecuentes

(actualizado en julio de 2018)

PREGUNTAS GENERALES

1. ¿Qué fue retirado?

Las unidades de suministro de energía (PSU) para determinadas impresoras Zebra fueron **fabricadas por FSP Group entre el 01 de octubre de 2006 y el 31 de diciembre de 2012**, y fueron vendidas como juegos de accesorios o estaban incluidas con la venta de los siguientes modelos 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 validar que su impresora es una de las afectadas, controle la etiqueta de fabricación, que se encuentra en la parte posterior o inferior de la impresora. Si la etiqueta indica que Zebra Technologies es el fabricante, utilice el formulario de validación en el sitio web de retiro para validar completamente si su suministro de energía ha sido afectado.

Después de realizar una prueba independiente, se ha confirmado que el problema se limita a un grupo identificado de PSU y **NO está** relacionado con la impresora real o el cable de suministro de CA que Zebra fabrica.

2. ¿Cuál es el problema de las PSU?

Las PSU que sirven como fuente de alimentación para los modelos de impresoras Zebra que se mencionan arriba han sido identificados por contener, potencialmente, un compuesto de fósforo mal mezclado, el cual se utiliza en la resina retardante de llama en los conectores de suministro de energía CC. Este defecto en la resina del conector con base de fósforo, cuando se combina con la humedad con el paso del tiempo, potencialmente puede llevar a un recalentamiento o a un peligro de incendio.

3. ¿Cuántas PSU están afectadas?

Aproximadamente 3.7 millones de PSU fabricadas por FSP Group entre el 01 de octubre de 2006 y el 31 de diciembre de 2012 están incluidas en el retiro. **Las PSU fabricadas por Hitek NO están afectadas por el retiro.**

4. ¿Por qué Zebra extendió el retiro a más unidades?

Se informaron más incidentes desde que se comunicó el retiro inicial. Para mayor precaución, Zebra extiende los parámetros del retiro original para incluir modelos adicionales durante un período más prolongado como precaución adicional para garantizar la seguridad de nuestros clientes.

5. ¿Cuál es la diferencia específica con el retiro iniciado en diciembre de 2016?

Se extendió el rango de fecha y el listado de los modelos de impresoras afectadas.

El rango de fecha (para todos los modelos de impresoras afectadas) ahora incluye fechas de fabricación de PSU anteriores y posteriores:

- Anteriores al retiro original: 01 de octubre de 2006 – 30 de septiembre de 2010
- Posteriores al retiro original: 01 de enero de 2012 – 31 de diciembre de 2012

Se agregaron las siguientes impresoras al listado 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 controlé los códigos de fecha de la PSU y los números de serie de la impresora antes de la extensión del retiro, ¿debo volver a controlar mi equipo?

Sí. Es importante volver a controlar su equipo. Es posible que las PSU que originalmente se consideraron no afectadas por el [formulario de validación](#) o directamente por Zebra porque estaban fuera del período del retiro original puedan ahora estar afectadas. De manera similar, modelos de impresoras adicionales que posiblemente no haya controlado porque no estaban incluidos en el alcance de los modelos afectados en el retiro original han sido identificados que contienen PSU impactadas.

7. ¿Cómo sé si ya se reemplazó mi PSU?

Las PSU que fueron reemplazadas y las que no se vieron afectadas tienen un código de fecha mayor a 1300000. (AASSxx, AA equivale al año y SS a la semana)



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

8. ¿Cuáles impresoras Zebra están relacionadas con el retiro?

Todos los modelos de impresoras Zebra que se enumeran en la pregunta 1 anterior y que fueron fabricados por Zebra entre el 01 de julio de 2006 y el 30 de junio de 2013 están asociados con este retiro ya que pueden contener una PSU afectada.

Los rangos de fechas de fabricación de la PSU y de la impresora varían porque las impresoras se fabrican separadas de las PSU.

9. ¿La impresora Zebra también está afectada?

No. Las impresoras Zebra relacionadas con las PSU problemáticas NO están afectadas y pueden continuar usándose con una PSU de reemplazo.

10. ¿Se han reportado incidentes?

Sí. A la fecha, Zebra ha recibido reportes de incidentes por parte de clientes en varias regiones del mundo. Zebra ha tomado estos reportes seriamente y ha trabajado directamente con aquellos clientes identificados para resolver los problemas y reemplazar todas las PSU identificadas que están afectadas por este retiro de PSU.

11. ¿El retiro es global?

Sí. Las PSU afectadas fueron vendidas como juegos de accesorios o estaban incluidas en la venta de las impresoras Zebra, y fueron distribuidas en países en todo el mundo.

12. ¿Zebra fabricó las PSU?

No. Zebra no fabricó las PSU afectadas. Las PSU fueron provistas por FSP, un fabricante tercerizado, consolidado y de confianza, que ha colaborado con los mandatos del retiro voluntario. La seguridad de nuestros clientes es de suma importancia para Zebra. Aunque Zebra no fabricó directamente las PSU, reconocemos que nuestros proveedores de componentes son una extensión de Zebra y estamos trabajando diligentemente para rectificar el problema de la manera menos perturbadora para nuestros clientes y canales de distribución. La calidad, tanto en el producto como

en el cuidado al cliente, es una prioridad máxima para Zebra y estamos comprometidos para proteger la seguridad de nuestros clientes.

13. ¿A quién contacto si tengo alguna pregunta?

Para más información sobre este retiro, puede visitar www.zebra.com/power-supply-recall, enviarnos un correo electrónico a PSUrecall@zebra.com o llamarnos al 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (internacional).

Usuarios finales

14. ¿Cómo sé si tengo una PSU afectada?

Con la tabla a continuación, identifique si tiene uno de los siguientes modelos de impresora Zebra:

Modelo de impresora	PSU afectada		PSU de reemplazo	
	NÚMERO DE	VATIOS	NÚMERO DE	VATIOS
APCES-1	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	Bloque de 70 vatios	P1076001-008	Bloque de 75 vatios
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	Bloque de 70 vatios	P1076001-008	Bloque de 75 vatios
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
GC420t				
GK420d	808099-001 o P1028888-006	Bloque de 70 vatios	P1076000-006	Bloque de 60 vatios
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	Bloque de 100 vatios	P1076001-006	Bloque de 75 vatios
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	Bloque de 100 vatios	P1076001-006	Bloque de 75 vatios
GX430t				
GT800	808099-001 o P1028888-003	Bloque de 60 o 70 vatios	P1076000-006	Bloque de 60 vatios
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	Bloque de 70 vatios	P1076001-003	Bloque de 75 vatios
H 2824-Z	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
H 2844-Z				

Modelo de impresora	PSU afectada		PSU de reemplazo	
	NÚMERO DE	VATIOS	NÚMERO DE	VATIOS
J100i	808099-002	Bloque de 70 vatios	P1076001-008	Bloque de 75 vatios
J110i				
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 o P1028888-007	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-007	Bloque de 60 vatios
LP 2844	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque 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	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
LP 3842 SP	P1035373	Bloque de 100 vatios	P1046576-030	Bloque de 75 vatios
LP 3844-Z	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
LP384Z				
P100i	808099-002	Bloque de 70 vatios	P1076001-008	Bloque de 75 vatios
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
R2844, 2844-R	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
R2844-Z				
R402	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
T208M	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
T212M				
Thermal 2844	808113-001 o P1028888-001	Bloque de 50 o 60 vatios	P1076000-001	Bloque de 60 vatios
Thermal 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 o	Bloque de	P1076000-001	Bloque de

Modelo de impresora	PSU afectada		PSU de reemplazo	
	NÚMERO DE	VATIOS	NÚMERO DE	VATIOS
TLP 2824-Z	P1028888-001	50 o 60 vatios		60 vatios
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	Bloque de 70 vatios	P1076001-008	Bloque de 75 vatios
SC120i				
ZP450	808102-001 o P1028888-002	Bloque de 60 vatios	105931-059 o P1076000-002	Bloque de 60 vatios
ZP450 CTP				
ZP455	808099-001 o P1028888-006	Bloque de 70 vatios	P1076000-006	Bloque de 60 vatios
ZP455 ATP				
ZP455 CTP				
ZP455	808101-001	Bloque de 100 vatios	P1076001-006	Bloque de 75 vatios
ZP500	808102-001 o P1028888-002	Bloque de 60 vatios	105931-083, 105931-059 o P1076000-002	Bloque de 60 vatios
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002 o P1028888-002	Bloque de 60 vatios	105931-083, 105931-059 o P1076000-002	Bloque de 60 vatios
ZXP Series 1	808101-001	Bloque de 100 vatios	P1076001-006	Bloque de 75 vatios
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

Si tiene una de las impresoras Zebra de arriba, desconecte la PSU de la impresora y examine el "bloque" para ubicar el código de fecha, que está marcado con "D/C" (ver ejemplo abajo):



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

Si el código de fecha del suministro de energía se encuentra dentro de los rangos de 0639XX hasta 1253XX, su PSU **está incluida** en el retiro voluntario de PSU. Si el código de fecha en su PSU no se encuentra dentro de este rango de fecha, su PSU no está incluida en el retiro voluntario de PSU y puede continuar usándola con la impresora Zebra correspondiente.

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

- Las PSU de Hitek presentan claramente la marca Hitek. (Consulte la muestra A a continuación).
- Las PSU de FSP presentan la marca Zebra con FSP detallado en la parte inicial del número de modelo de PSU. (Consulte la muestra B a continuación)

Muestra A: PSU de Hitek



Muestra B: PSU de FSP



16. ¿Cómo obtienen los usuarios finales las PSU de reemplazo?

Una vez que confirme que tiene una PSU afectada dentro del rango de fecha identificado, visite nuestra página web de retiro en www.zebra.com/power-supply-recall para validar completamente su información e iniciar el proceso de reemplazo de la PSU. O bien, puede enviarnos un correo electrónico a PSUrecall@zebra.com o llamarnos al 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (internacional). **Esté listo para brindar la siguiente información relacionada con cada PSU afectada:**

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

Para garantizar los envíos más rápidos, use los formatos de códigos de país y código postal oficiales para sus direcciones de envío (<http://www.geopostcodes.com/resources>).

Se recomienda encarecidamente que use nuestro sitio web, ya que encontrará un formulario para validar toda la información, seleccionar la PSU de reemplazo correspondiente y para enviar su información directamente a nuestro equipo de retiro. Sin embargo, si usted tiene muchos suministros de energía para reemplazar, contacte a nuestro centro de llamadas a los números de arriba y lo ayudarán con el proceso de solicitud.

17. Si mi PSU es retirada, ¿cuánto costará el reemplazo?

Zebra está reemplazando todas las PSU afectadas, que están identificadas como parte del retiro voluntario, sin costo alguno para usted. Zebra cubre tanto los costos de la PSU de reemplazo como cualquier envío relacionado.

18. ¿Zebra también está reemplazando el cable de suministro de CA?

No. El retiro voluntario de Zebra sólo reemplaza el armado del cable de CC y el "bloque". Ya que necesitará el cable de suministro de CA cuando reciba la PSU de reemplazo, conserve el cable de suministro de CA que viene con el adaptador de energía CA para el enchufe de pared.

19. ¿Los usuarios finales también pueden reemplazar la impresora sin cargo?

No. El retiro voluntario de Zebra no incluye el reemplazo de impresoras, ya que la solución se limita al reemplazo de las PSUs de CC identificadas como afectadas por este retiro.

20. ¿Tengo que devolver mi PSU retirada?

No. Solo le pedimos que destruya la PSU como se muestra abajo y que envíe a Zebra una foto que brinde prueba de la destrucción, de la siguiente manera:

Destruya el suministro de energía y envíe un correo electrónico de prueba de la destrucción:

- Desconecte el "bloque" de la PSU del cable de suministro de CA y de la impresora.
- Corte del cable de CC con el conector de la impresora lo más cerca posible del bloque (vea la foto de abajo).



- Tome una foto de los bloques, con la etiqueta hacia arriba, con los cables cortados
- **Envíe por correo electrónico las fotos de las PSU destruidas a PSUrecall@zebra.com con el siguiente asunto: Prueba de destrucción de retiro de PSU**
- Incluya lo siguiente en el cuerpo del correo electrónico:
 - Códigos de fecha y cantidad de las PSU afectadas
 - El nombre de su empresa
 - Direcciones de los lugares donde los suministros de energía fueron utilizados
 - Información de contacto (opcional)
- Recicle las PSU y los cables destruidos de acuerdo con sus normas locales. Si no está seguro cómo o dónde hacerlo, comuníquese con el revendedor que le vendió su equipo.

21. Si mi PSU es retirada, ¿cuánto tendré que esperar para recibir la PSU de reemplazo?

Le enviaremos una PSU de reemplazo para cada PSU afectada por la cual ha presentado una solicitud de reemplazo. Los tiempos de envío pueden variar según el lugar; sin embargo, se espera que reciba la mayoría de las PSU de reemplazo dentro de los 7 a 10 días desde que Zebra reciba una solicitud de reemplazo. Comuníquese con Zebra vía correo electrónico a PSUrecall@zebra.com o llame al 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (internacional) para tratar cualquier requisito de envío extraordinario.

22. ¿Puedo continuar usando mi PSU de CC retirada?

No. Para minimizar el riesgo de su negocio y de sus usuarios, es mejor dejar de usar **inmediatamente** cualquier PSU identificado como parte de este retiro voluntario. Vea el párrafo 14 para más instrucciones sobre cómo determinar si su PSU está incluida en el retiro.

23. Si mi PSU ha sido retirada, ¿podré continuar usando mi impresora mientras espero por la PSU de reemplazo?

Sí. Su sistema de impresora no está afectado por este retiro y podrá ser usado con una PSU que no está incluida en el rango de fecha del retiro.

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

La seguridad de las PSUs del llamado "mercado gris" es desconocida. Les aconsejamos a los clientes que usen PSU originales de Zebra, provistas por Zebra o por revendedores autorizados de Zebra.

25. ¿Qué debería hacer si mi PSU muestra señales de recalentamiento?

Debe dejar de usar cualquier PSU afectada inmediatamente. Si su PSU muestra señales de deformidad o de recalentamiento (por lo general, en el conector plástico que se inserta en la impresora), **desenchufe inmediatamente su cordón de alimentación de la pared** y contacte a Zebra para solicitar un reemplazo a través de las instrucciones de arriba.

Socios de Zebra

26. ¿Qué significa este retiro para mi negocio?

Esto es un potencial problema de seguridad para sus clientes y usuarios finales; en consecuencia, deberá informarles a sus clientes y usuarios finales sobre este retiro voluntario expandido y dirigirlos a la página web especial de Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall) para realizar preguntas y solicitar el reemplazo de los suministros de energía para cada unidad afectada. O bien, pueden contactarse con Zebra por correo electrónico a PSUrecall@zebra.com o llamarnos al 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (internacional).

27. ¿Qué mensaje debería compartir con mis potenciales clientes afectados?

Zebra le ha brindado acceso a un archivo de materiales que puede usar, que incluye un mensaje de correo electrónico que puede personalizar y distribuir. Esto estaba incluido en una notificación de correo electrónico que debería haber recibido por parte de Zebra; la información también aparece en

el "Portal de socios". Aconsejamos que informe sobre este retiro lo más que pueda dado el período de retiro expandido y el amplio rango de impresoras que los clientes pueden estar usando con las PSU potencialmente afectadas.

28. ¿Qué debo hacer si tengo ventas confirmadas de las impresoras afectadas de Zebra durante el período de retiro?

Dirija a sus clientes a la página web especial de Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall) para realizar preguntas y para solicitar el reemplazo de los suministros de energía para cada unidad afectada. O bien, pueden contactarse con Zebra por correo electrónico a PSUrecall@zebra.com o llamarnos al 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (internacional). Esta información también está incluida en los materiales de comunicación que Zebra le ha brindado.

29. ¿Qué pasa si no vendí ninguna impresora afectada de Zebra durante el período especificado?

Aunque no haya vendido directamente ninguna de las impresoras Zebra que se encuentran dentro del período del retiro, puede tener clientes que han comprado el producto o la PSU afectados antes de convertirse en su cliente y vendrán a usted sin importar la fuente de venta original para que lo ayude a navegar durante el proceso de retiro. Le aconsejamos que revise las preguntas frecuentes y los materiales de apoyo para que esté preparado para responder las posibles preguntas del cliente y para asegurar una positiva experiencia de atención al cliente.

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

Todos los reemplazos, envíos y devoluciones de unidades serán manejados por parte de Zebra y/o compañías de logística de terceros designados para asegurar que el retiro voluntario no tenga un impacto negativo en sus operaciones.

31. ¿Cómo usa Zebra la información de los clientes que se brinda con el retiro?

Zebra solo usa la información de los clientes con los fines de distribuir las PSU de reemplazo.

32. ¿Dónde puedo encontrar más información sobre el retiro para responder las preguntas de mis clientes?

Todos los materiales relacionados, que incluyen las guías de una página, las preguntas frecuentes, los correos electrónicos y más, pueden encontrarse en el "Portal de socios". También puede [visitar www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) para ver más información. O bien, puede contactarse con Zebra por correo electrónico a PSUrecall@zebra.com o llamarnos al 1.800.658.3795 (EE. UU. y Canadá) o al 1.972.893.1548 (internacional).

###