

Rappel volontaire de blocs d'alimentation vendus comme accessoires avec certaines imprimantes  
Zebra

## AVIS D'EXPANSION

---

### Foire aux Questions

(actualisé en juillet 2018)

## QUESTIONS GÉNÉRALES

### 1. Quel est le produit concerné par ce rappel ?

Le bloc d'alimentation (le « PSU ») pour certaines imprimantes Zebra, où les PSU ont été **fabriqués par FSP Group entre le 1er octobre 2006 et le 31 décembre 2012, et** ont été vendus sous forme de kits après-vente ou fournis avec les modèles suivants d'imprimantes 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
- **Séries 1 ZXP, Séries 3 ZXP, Séries 3C ZXP**

Pour vérifier que votre imprimante est l'une de celles concernées, veuillez vérifier l'étiquette de fabrication qui se trouve au dos ou au bas de votre imprimante. Si l'étiquette indique que Zebra Technologies est le fabricant, veuillez utiliser le formulaire de validation sur le site Web de rappel pour vérifier si votre alimentation électrique est affectée.

Des tests indépendants ont confirmé que le problème était limité à un groupe identifié de PSU et n'était **PAS** associé aux imprimantes ou au cordon d'alimentation CA réellement fabriqués par Zebra.

## 2. Quel est le problème avec les PSU ?

Les blocs d'alimentation qui servent de sources d'alimentation pour les modèles d'imprimantes cités précédemment ont été identifiés comme contenant potentiellement un composé de phosphore mal mélangé utilisé dans la résine ignifuge présente dans les connecteurs d'alimentation CC. Ce défaut dans la résine du connecteur à base de phosphore, lorsqu'il est combiné au cours du temps avec la vapeur et l'humidité, peut potentiellement entraîner une surchauffe ou un risque d'incendie.

## 3. Combien de PSU sont-ils concernés ?

Environ 3,7 millions de PSU fabriqués par FSP Group entre le 1er octobre 2006 et le 31 décembre 2012 sont concernés par le rappel. **Les PSU fabriqués par Hitek ne sont PAS concernés par le rappel.**

## 4. Pourquoi Zebra a-t-il étendu le rappel à plus d'unités ?

Des incidents supplémentaires ont été signalés depuis que le rappel initial a été communiqué. Par précaution, Zebra étend les paramètres du rappel d'origine pour inclure des modèles supplémentaires sur une période plus longue comme une précaution supplémentaire pour assurer la sécurité de nos clients.

## 5. Qu'est-ce qui est spécifiquement différent du rappel initié en décembre 2016 ?

La plage de dates et la liste des modèles d'imprimantes concernés ont été étendues.

La plage de dates (pour tous les modèles d'imprimantes concernés) inclut désormais des dates de fabrication des blocs d'alimentation antérieures et postérieures :

- Antérieure au rappel initial : du 1er octobre 2006 au 30 septembre 2010
- Postérieure au rappel initial : du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2012

Les imprimantes suivantes ont été ajoutées à la liste des imprimantes concernées (*actualisé en juin 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
- Séries 1 ZXP, Séries 3C ZCP

**6. Si j'ai vérifié les codes de date du PSU et les numéros de série de l'imprimante avant l'extension du rappel, dois-je révéifier mon équipement ?**

Oui. il est important de révéifier votre équipement. Les PSU qui étaient initialement jugés non concernés par le [formulaire de validation](#) ou directement par Zebra parce qu'ils étaient en dehors de la période du rappel initial peuvent maintenant être concernés. De même, d'autres modèles d'imprimantes que vous n'avez peut-être pas vérifiés parce qu'ils n'étaient pas inclus dans la portée des modèles concernés dans le cadre du rappel initial ont été identifiés comme ayant des PSU concernés.

**7. Comment puis-je savoir si mon PSU a déjà été remplacé ?**

Les PSU remplacés et non concernés auront un code de date supérieur à 1 300 000. (YYWWxx, où YY = année et WW = semaine)



*Dans l'exemple précédent, le code de date (D/C) est 110710*

**8. Quelles sont les imprimantes concernées par ce rappel ?**

Tous les modèles d'imprimantes Zebra répertoriés à la question 1 ci-dessus et qui ont été **fabriqués par Zebra entre le 1er juillet 2006 et le 30 juin 2013** sont associés à ce rappel car ils peuvent avoir inclus un PSU concerné.

**Les plages de dates de fabrication des PSU et des imprimantes diffèrent parce que les imprimantes sont fabriquées séparément des PSU.**

**9. L'imprimante Zebra est-elle également concernée ?**

Non. Les imprimantes Zebra associées aux PSU qui posent problème ne sont PAS concernées et peuvent continuer à être utilisées avec un PSU de remplacement.

**10. Des incidents ont-ils été signalés ?**

Oui. À ce jour, Zebra a reçu des signalements d'incidents de la part de clients situés dans différentes régions du monde. Zebra prend ces signalements très au sérieux et a travaillé directement avec les clients identifiés à résoudre les problèmes et remplacer tous les PSU identifiés comme étant concernés par ce rappel.

**11. Ce rappel est-il mondial ?**

Oui. Les PSU ont soit été vendus comme kits après-vente, soit fournis avec les imprimantes Zebra et distribués dans des pays du monde entier.

**12. Zebra a-t-il fabriqué ces PSU ?**

Non. Zebra n'a pas fabriqué les blocs d'alimentation concernés. Les PSU ont été fournis par FSP, un fabricant tiers réputé, bien établi, qui a été très coopératif concernant les mandats de rappel volontaire. Zebra accorde une importance primordiale à la sécurité de ses clients. Même si Zebra n'est pas le fabricant direct de ces PSU, nous reconnaissons que nos fournisseurs de composants sont le prolongement de Zebra et nous travaillons avec diligence afin de corriger le problème de la façon la moins perturbante pour nos clients et nos partenaires de distribution. La qualité, à la fois celle du produit et celle de la relation client, est une priorité absolue pour Zebra, et nous sommes déterminés à protéger la sécurité de nos clients.

### 13. Qui puis-je contacter si j'ai des questions ?

Pour toute information complémentaire sur ce rappel, vous pouvez consulter le site [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall), nous envoyer un e-mail à l'adresse [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou nous appeler au +1 800 658 37 95 (États-Unis et Canada) ou au +1 972 893 15 48 (reste du monde).

## Utilisateurs finaux

### 14. Comment puis-je savoir si mon ou mes PSU sont concernés ?

À l'aide du tableau ci-dessous, déterminez si vous possédez l'un des modèles d'imprimantes Zebra suivants :

Modèle d'imprimante	Bloc d'alimentation affecté		Bloc d'alimentation de remplacement	
	RÉFÉRENCE	PUISSANCE	RÉFÉRENCE	PUISSANCE
APCES-1	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	70 Watt Brick	P1076001-008	75 Watt Brick
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	70 Watt Brick	P1076001-008	75 Watt Brick
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 ou P1028888-001	60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
GC420t				
GK420d	808099-001 ou P1028888-006	70 Watt Brick	P1076000-006	60 Watt Brick
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	100 Watt Brick	P1076001-006	75 Watt Brick
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	100 Watt Brick	P1076001-006	75 Watt Brick
GX430t				
GT800	808099-001 ou P1028888-003	60 ou 70 Watt Brick	P1076000-006	60 Watt Brick
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	70 Watt Brick	P1076001-003	75 Watt Brick
H 2824-Z	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
H 2844-Z				
J100i	808099-002	70 Watt Brick	P1076001-008	75 Watt Brick
J110i				

Modèle d'imprimante	Bloc d'alimentation affecté		Bloc d'alimentation de remplacement	
	RÉFÉRENCE	PUISSANCE	RÉFÉRENCE	PUISSANCE
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 ou P1028888-007	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-007	60 Watt Brick
LP 2844	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
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	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
LP 3842 SP	P1035373	100 Watt Brick	P1046576-030	75 Watt Brick
LP 3844-Z	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
LP384Z				
P100i	808099-002	70 Watt Brick	P1076001-008	75 Watt Brick
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
R2844, 2844-R	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
R2844-Z				
R402	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
T208M	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
T212M				
Thermal 2844	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
Thermal 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 ou P1028888-001	50 ou 60 Watt Brick	P1076000-001	60 Watt Brick
TLP 2824-Z				
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				

Modèle d'imprimante	Bloc d'alimentation affecté		Bloc d'alimentation de remplacement	
	RÉFÉRENCE	PUISSANCE	RÉFÉRENCE	PUISSANCE
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	70 Watt Brick	P1076001-008	75 Watt Brick
SC120i				
ZP450	808102-001 ou P1028888-002	60 Watt Brick	105931-059 ou P1076000-002	60 Watt Brick
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 ou P1028888-006	70 Watt Brick	P1076000-006	60 Watt Brick
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	100 Watt Brick	P1076001-006	75 Watt Brick
ZP500	808102-001 ou P1028888-002	60 Watt Brick	105931-083, 105931-059 ou P1076000-002	60 Watt Brick
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002 ou P1028888-002	60 Watt Brick	105931-083, 105931-059 ou P1076000-002	60 Watt Brick
Séries 1 ZXP	808101-001	100 Watt Brick	P1076001-006	75 Watt Brick
Séries 3 ZXP				
Séries 3C ZXP				

Si vous possédez l'une des imprimantes Zebra ci-dessus, veuillez déconnecter le bloc d'alimentation (Power Supply Unit, PSU) de l'imprimante et examiner la « brique » pour déterminer l'emplacement du code de date qui est indiqué par les lettres « D/C » (voir l'exemple ci-dessous) :



Dans l'exemple précédent, le code de date (D/C) est 110710

Si le code de date du bloc d'alimentation est compris entre 0639XX et 1253XX, votre PSU **est inclus** dans le rappel volontaire. Si le code de date figurant sur votre PSU n'est pas compris dans cette plage de dates, il n'est pas concerné par le rappel volontaire et vous pouvez continuer à l'utiliser avec l'imprimante Zebra correspondante.

### 15. Comment puis-je savoir si mon PSU a été fabriqué par FSP ou Hitek ?

- Les PSU Hitek sont clairement marqués Hitek. (voir le graphique A ci-dessous). Les PSU Hitek ne sont PAS concernés par le rappel.
- Les PSU FSP sont marqués Zebra avec FSP indiqué au début du numéro de modèle du PSU. (voir le graphique B ci-dessous)

Graphique A – PSU Hitek



Graphique B – PSU FSP



**16. Comment les utilisateurs finaux concernés peuvent-ils obtenir des PSU de remplacement ?**

Après avoir confirmé que vous possédez un PSU concerné dans la plage de dates identifiée, veuillez consulter notre page Web consacrée au rappel à l'adresse [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) afin de valider vos informations de manière complète et de déclencher le processus de remplacement de ce PSU. Sinon, vous pouvez nous envoyer un e-mail à l'adresse [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou nous appeler au +1 800 658 37 95 (États-Unis et Canada) ou au +1 972 893 15 48 (reste du monde). **Pour chaque PSU concerné, soyez prêt à fournir les informations suivantes :**

- Le nom de votre société et ses coordonnées
- L'adresse de livraison
- Le numéro de série de l'imprimante (Serial Number, S/N)
- Le code de date du PSU (Date Code, D/C)

Afin de garantir une expédition rapide, veuillez utiliser les codes postaux et les noms de pays officiels pour votre adresse de livraison ( <http://www.geopostcodes.com/resources> ).

Il est fortement conseillé de consulter notre site Web, car vous y trouverez un formulaire permettant de valider toutes vos informations, de sélectionner le bloc d'alimentation de remplacement approprié et d'envoyer votre demande directement à notre équipe en charge du rappel. Cependant, si vous possédez de nombreux blocs d'alimentation à remplacer, veuillez contacter notre centre d'appel à l'un des numéros indiqués ci-dessus afin d'obtenir de l'aide pour préparer votre demande.

**17. Si mon PSU fait l'objet d'un rappel, combien son remplacement me coûtera-t-il ?**

Zebra remplace gratuitement tous les PSU concernés identifiés comme faisant partie du rappel volontaire---Zebra prend en charge les frais liés au PSU de remplacement et à l'expédition de ce dernier.

**18. Zebra remplace-t-il également le cordon d'alimentation CA ?**

Non. Le rappel volontaire de Zebra ne concerne que le remplacement du câble CC et de la « brique ». Vous aurez besoin d'un cordon d'alimentation CA pour utiliser votre PSU de remplacement. Veuillez donc conserver le cordon d'alimentation CA qui relie l'adaptateur d'alimentation CA à la prise murale.

**19. Les utilisateurs finaux peuvent-ils bénéficier du remplacement gratuit de leur imprimante ?**

Non. Le rappel volontaire de Zebra ne concerne pas le remplacement des imprimantes, car la correction se limite au remplacement des blocs d'alimentation CC identifiés comme étant concernés par ce rappel.

**20. Dois-je renvoyer mes PSU faisant l'objet du rappel ?**

Non. Nous vous demandons uniquement de détruire les PSU comme indiqué ci-dessous et d'envoyer à Zebra une photo comme preuve de la destruction comme suit :

**Détruisez le bloc d'alimentation et envoyez par e-mail une preuve de destruction :**

- Déconnectez la « brique » du PSU du cordon d'alimentation CA et de l'imprimante.
- Coupez le câble CC comportant le connecteur pour l'imprimante aussi près que possible de la brique (voir la photo ci-dessous).





- Prenez une photo de votre ou vos brique(s), la face portant l'étiquette vers le haut, avec le(s) câble(s) coupé(s).
- **Envoyez par e-mail la ou les photo(s) du ou des bloc(s) d'alimentation détruit(s) à [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) avec comme sujet : Preuve de destruction suite au rappel des PSU**
- Dans le corps du message, indiquez les informations suivantes :
  - Code(s) de date et quantité de blocs d'alimentation concernés
  - Nom de votre société
  - Adresse(s) du ou des site(s) où les blocs d'alimentation étaient utilisés
  - Coordonnées de contact (facultatif)
- Recyclez le(s) bloc(s) d'alimentation et le(s) câble(s) détruits conformément aux réglementations locales. Si vous n'êtes pas certain(e) de la façon de procéder, veuillez contacter le distributeur qui vous a vendu le matériel.

**21. Si mon PSU est concerné par le rappel, combien de temps devrai-je attendre avant de recevoir le PSU de remplacement ?**

Nous vous expédierons un bloc d'alimentation de remplacement pour chaque bloc affecté par le rappel et pour lequel vous avez envoyé une demande de remplacement. Les délais de livraison peuvent varier en fonction des situations géographiques. Il est prévu que la plupart des PSU de remplacement soient livrés dans un délai de 7 à 10 jours après réception par Zebra d'une demande de remplacement. Veuillez contacter Zebra par e-mail à l'adresse [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou par téléphone au +1 800 658 37 95 (États-Unis et Canada) ou au +1 972 893 15 48 (reste du monde) pour discuter de toute exigence d'expédition exceptionnelle.

**22. Puis-je continuer à utiliser mon PSU CC s'il est concerné par le rappel ?**

Non. Afin de réduire les risques pour votre activité et vos utilisateurs, il est recommandé de cesser **immédiatement** d'utiliser les blocs d'alimentation identifiés comme étant concernés par ce rappel volontaire. Veuillez lire le paragraphe 14 pour prendre connaissance des instructions supplémentaires sur la façon de déterminer si votre PSU est concerné par le rappel.

**23. Si mon PSU est concerné par le rappel, puis-je continuer à utiliser mon imprimante en attendant de recevoir mon PSU de remplacement ?**

Oui. Votre imprimante n'est pas concernée par ce rappel et peut être utilisée avec un PSU dont le code de date n'est pas compris dans la plage de dates du rappel.

**24. Est-il sûr d'utiliser un PSU tiers avec mon système ?**

Nous ne disposons pas d'informations sur la sécurité des blocs d'alimentation provenant du « marché gris ». Nous recommandons aux clients d'utiliser des PSU Zebra authentiques fournis par Zebra ou par des revendeurs Zebra agréés.

**25. Que dois-je faire si mes PSU montrent des signes de surchauffe ?**

**Vous devez cesser immédiatement d'utiliser tous les PSU concernés.** Si votre PSU montre des signes de déformation ou de surchauffe (en général, au niveau du connecteur en plastique qui

s'insère dans l'imprimante), **débranchez immédiatement le cordon d'alimentation du mur** et contactez Zebra pour demander un remplacement en suivant les instructions ci-dessus.

## Partenaires Zebra

### 26. Quel est l'impact de ce rappel sur mon activité ?

Il s'agit d'un risque potentiel pour la sécurité de vos clients et de vos utilisateurs finaux ; vous devez donc les informer de ce rappel volontaire étendu et les orienter vers la page Web dédiée de Zebra ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) où ils trouveront des réponses à leurs questions et pourront demander un bloc d'alimentation de remplacement pour chaque bloc concerné. Ils peuvent autrement contacter Zebra par e-mail à l'adresse [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou par téléphone au +1 800 658 37 95 (États-Unis et Canada) ou au +1 972 893 15 48 (reste du monde).

### 27. Quel message dois-je communiquer à mes clients potentiellement concernés ?

Zebra vous a donné accès à une bibliothèque de documents que vous pouvez utiliser, notamment un message électronique que vous pouvez personnaliser et diffuser. Cela faisait partie d'une notification par courriel que vous devez avoir reçue de la part de Zebra et ces informations figurent également sur « Partner Gateway », le portail dédié aux partenaires. Nous espérons que vous communiquerez ce rappel aussi largement que possible étant donné la période de rappel étendue et la vaste gamme d'imprimantes que les clients peuvent utiliser avec les PSU potentiellement concernés.

### 28. Que dois-je faire si j'ai vendu des imprimantes Zebra concernées lors de la période faisant l'objet du rappel ?

Veillez orienter vos clients vers la page Web dédiée de Zebra ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) afin qu'ils puissent poser leurs questions et faire une demande de remplacement pour chaque bloc d'alimentation affecté par le rappel. Ils peuvent autrement contacter Zebra par e-mail à l'adresse [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou par téléphone au +1 800 658 37 95 (États-Unis et Canada) ou au +1 972 893 15 48 (reste du monde). Ces informations figurent également sur les supports de communication que Zebra vous a fournis.

### 29. Que dois-je faire si je n'ai vendu aucune imprimante Zebra concernée lors de la période spécifiée ?

Même si vous n'avez pas directement vendu d'imprimantes Zebra pendant la période concernée par le rappel, certains de vos clients peuvent avoir acheté le produit ou le bloc d'alimentation concerné avant d'être un de vos clients et s'adresseront à vous, quelle que soit la source de la vente originale, pour obtenir de l'aide sur cette procédure de rappel. Nous vous recommandons fortement de lire les FAQ et les documents associés fournis afin de vous préparer à répondre aux possibles questions des clients et d'assurer une expérience de service client positive.

### 30. Comment mes clients concernés recevront-ils les PSU de remplacement ?

Tous les remplacements, expéditions et retours de blocs d'alimentation seront gérés par Zebra et/ou des sociétés de logistique tierces désignées afin de garantir que le rappel volontaire n'entraîne pas d'impact négatif sur vos activités.

### 31. Comment Zebra utilise-t-il les données des clients fournies dans le cadre du rappel ?

Zebra utilise les données des clients uniquement à des fins d'expédition des PSU de remplacement.

### 32. Où puis-je trouver des informations supplémentaires sur le rappel pour répondre aux questions de mes clients ?

Tous les supports associés, notamment les guides sur une page, les FAQ, les e-mails, etc. sont disponibles sur le « Partner Gateway », le portail dédié aux partenaires. Vous pouvez également consulter le site [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) pour obtenir des informations complémentaires. Vous pouvez aussi contacter Zebra par e-mail à l'adresse [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) ou par téléphone au +1 800 658 37 95 (États-Unis et Canada) ou au +1 972 893 15 48 (reste du monde).

###