

Добровольный отзыв блоков питания, поставляемых в качестве комплектующих к некоторым моделям принтеров Zebra

УВЕДОМЛЕНИЕ О РАСШИРЕНИИ ПЕРИОДА ОТЗЫВА

Часто задаваемые вопросы

(обновлено в июле 2018 г.)

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ

1. Отзыв каких изделий производится?

Блоки питания (БП) для некоторых принтеров Zebra, которые были **произведены компанией FSP Group в период с 1 октября 2006 года по 31 декабря 2012 года** и продавались как сопутствующие товары либо входили в комплект при продаже следующих моделей принтеров 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**

Чтобы проверить, входит ли ваш принтер в список проблемных, проверьте маркировку принтера, которая расположена на его нижней или задней панели. Если на маркировке в качестве производителя указана компания Zebra Technologies, воспользуйтесь информационной формой на веб-сайте отзыва, чтобы проверить, подлежит ли отзыву ваш блок питания.

Независимая проверка подтвердила, что дефект обнаружен только у выявленной группы БП и НЕ связан с принтерами, произведенными компанией Zebra, и кабелем питания переменного тока.

2. С чем связан отзыв БП?

Установлено, что БП, служащие источником питания вышеперечисленных моделей принтеров Zebra, могут содержать неподходящее фосфорсодержащее соединение, входящее в состав огнестойкой смолы в соединителях электропитания постоянного тока. С течением времени при воздействии влаги и влажности фосфорсодержащая смола в соединителе питания может привести к перегреву и возгоранию.

3. Сколько БП признаны дефектными?

В отзыв включено около 3,7 млн. БП, выпущенных FSP Group с 1 октября 2006 года по 31 декабря 2012 года. **Отзыв не касается БП, изготовленных Hitek.**

4. Почему Zebra распространила отзыв на большее число блоков?

Имеются сообщения о дополнительных инцидентах со времени первоначального отзыва. Исходя из предельной осторожности, компания Zebra расширяет параметры первоначального отзыва: теперь он включает дополнительные модели, изготовленные в течение более длительного периода времени, в качестве дополнительной меры предосторожности для обеспечения безопасности наших клиентов.

5. Что конкретно отличается от отзыва, начатого в декабре 2016 года?

Был расширен диапазон дат и список затронутых моделей принтеров.

Диапазон дат (для всех затронутых моделей принтеров) теперь включает в себя более ранние и поздние даты изготовления БП:

- Ранее, чем первоначальный отзыв: 1 октября 2006 г. — 30 сентября 2010 г.
- Позднее, чем первоначальный отзыв: 1 января 2012 г. — 31 декабря 2012 г.

Следующие принтеры были добавлены в исходный список затронутых принтеров (*обновлено в июне 2018 г.*):

- APSES-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. Если я проверил коды дат и серийные номера БП перед расширением отзыва, нужно ли снова проверить свое оборудование?

Да. Важно снова проверить свое оборудование. Теперь могут быть затронуты блоки питания, которые изначально считались не затронутыми [формой проверки](#) или непосредственно компанией Zebra, поскольку они были произведены вне первоначального периода отзыва. Кроме того, дополнительные модели принтеров, которые вы, возможно, не проверяли, потому что они не были включены в список затронутых моделей, включенных в первоначальный отзыв, были идентифицированы как затронутые отзывом БП.

7. Как узнать, был ли мой БП уже заменен?

Заменяемые и незатронутые блоки питания будут иметь код даты свыше 1300000. (ГГННхх, где ГГ — год, а НН — неделя)



На изображении выше показан код даты (D/C) — 110710.

8. К каким моделям принтеров поставлялись дефектные БП?

В этот отзыв были включены все модели принтеров Zebra, перечисленные в вопросе 1 выше, которые были изготовлены Zebra с 1 июля 2006 года по 30 июня 2013 года, поскольку они могут содержать дефектный БП.

Даты выпуска БП и принтера отличаются, поскольку принтеры производятся отдельно от БП.

9. Связан ли указанный дефект с принтерами Zebra?

Нет. Указанный дефект НЕ связан с принтерами Zebra, для которых были произведены вышеперечисленные БП, и после замены БП принтеры могут использоваться в обычном режиме.

10. Указанный дефект уже приводил к каким-либо инцидентам?

Да. К настоящему моменту компания Zebra получила от клиентов сообщения об инцидентах, произошедших в разных регионах мира. Компания Zebra серьезно отнеслась к этим сообщениям и при непосредственном участии клиентов пыталась устранить возникшие проблемы, а также заменить все БП, входящие в перечень отзывааемых изделий.

11. Отзыв изделий производится во всем мире?

Да. Дефектные БП продавались как сопутствующие товары либо входили в комплект при продаже принтеров Zebra по всему миру.

12. Производителем дефектных БП является компания Zebra?

Нет. Компания Zebra не является производителем дефектных БП. БП поставлялись компанией FSP — хорошо зарекомендовавшим себя сторонним производителем, который согласился оказать содействие в добровольном отзыве изделий. Для компании Zebra на первом месте стоит безопасность клиентов. Хотя компания Zebra не производит БП, мы понимаем, что поставщики комплектующих являются продолжением компании Zebra, и стремимся устранить проблему максимально комфортно для клиентов и партнеров по сбыту. Качество продукции и

обслуживания клиентов является приоритетом компании Zebra. Мы делаем все возможное, чтобы обеспечить безопасность наших клиентов.

13. Как я могу прояснить возникшие вопросы?

Для получения дополнительной информации об отзыве изделий вы можете посетить [страницу www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall), отправить нам электронное письмо по адресу PSUrecall@zebra.com или позвонить по телефонам 1-800-658-3795 (для США и Канады) и 1-972-893-1548 (международный номер).

Информация для конечных пользователей

14. Как узнать, дефектный ли у меня БП?

По приведенной ниже таблице вы можете определить, являетесь ли владельцем одной из перечисленных моделей принтеров Zebra.

Модель принтера	Дефектный БП		БП НА ЗАМЕНУ	
	НОМЕР ПО	МОЩНОСТЬ	НОМЕР ПО	МОЩНОСТЬ
APCES-1	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	Блок питания 70 Вт	P1076001-008	Блок питания 75 Вт
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	Блок питания 70 Вт	P1076001-008	Блок питания 75 Вт
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
GC420t				
GK420d	808099-001 или P1028888-006	Блок питания 70 Вт	P1076000-006	Блок питания 60 Вт
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	Блок питания 100 Вт	P1076001-006	Блок питания 75 Вт
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	Блок питания 100 Вт	P1076001-006	Блок питания 75 Вт
GX430t				
GT800	808099-001 или P1028888-003	Блок питания 60 или 70 Вт	P1076000-006	Блок питания 60 Вт
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	Блок питания 70 Вт	P1076001-003	Блок питания
H 2824-Z	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
H 2844-Z				

Модель принтера	Дефектный БП		БП НА ЗАМЕНУ	
	НОМЕР ПО	МОЩНОСТЬ	НОМЕР ПО	МОЩНОСТЬ
J100i	808099-002	Блок питания 70 Вт	P1076001-008	Блок питания 75 Вт
J110i				
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 или P1028888-007	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-007	Блок питания 60 Вт
LP 2844	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
LP 2844-AP				
LP 2844 e				
LP-2844 L				
LP-2844 Le				
LP-2844-P				
LP 2844ps				
LP 2844-Z				
LP 3842	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
LP 3842 SP	P1035373	Блок питания	P1046576-030	Блок питания
LP 3844-Z	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
LP384Z				
P100i	808099-002	Блок питания 70 Вт	P1076001-008	Блок питания 75 Вт
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
R2844, 2844-R	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
R2844-Z				
R402	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
T208M	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
T212M				
Thermal 2844	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
Thermal 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 или P1028888-001	Блок питания 50 или 60 Вт	P1076000-001	Блок питания 60 Вт
TLP 2824-Z				

Модель принтера	Дефектный БП		БП НА ЗАМЕНУ	
	НОМЕР ПО	МОЩНОСТЬ	НОМЕР ПО	МОЩНОСТЬ
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	Блок питания 70 Вт	P1076001-008	Блок питания 75 Вт
SC120i				
ZP450	808102-001 или P1028888-002	Блок питания 60 Вт	105931-059 или P1076000-002	Блок питания 60 Вт
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 или P1028888-006	Блок питания 70 Вт	P1076000-006	Блок питания 60 Вт
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	Блок питания	P1076001-006	Блок питания
ZP500	808102-001 или P1028888-002	Блок питания 60 Вт	105931-083, 105931-059 или P1076000-002	Блок питания 60 Вт
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002 или P1028888-002	Блок питания 60 Вт	105931-083, 105931-059 или P1076000-002	Блок питания 60 Вт
ZXP Series 1	808101-001	Блок питания 100 Вт	P1076001-006	Блок питания 75 Вт
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

Если вы являетесь владельцем одной из вышеперечисленных моделей принтеров Zebra, отсоедините БП от принтера и найдите на блоке код даты, который обозначается буквами «D/C» (см. пример ниже).



На изображении выше показан код даты (D/C) — 110710.

Если код даты БП находится в диапазоне от 0639XX до 1253XX, то ваш БП **входит в перечень** добровольно отзываемых изделий. Если код даты на БП находится вне указанного диапазона, ваш БП не входит в перечень добровольно отзываемых изделий и вы можете продолжать пользоваться им для подключения соответствующего принтера Zebra.

15. Как узнать, был ли мой БП изготовлен FSP или Hitek?

- Блоки питания Hitek четко обозначены как Hitek. (см. иллюстрацию А ниже). БП компании Hitek НЕ включены в отзыв.
- БП FSP имеют бренд Zebra с FSP, что указано в начале номера модели БП. (см. рисунок В ниже)

Приложение А – БП Hitek



Приложение В – БП FSP



16. Что нужно сделать конечному пользователю для замены БП?

Если вы обнаружили, что являетесь владельцем дефектного БП, т. е. код даты на вашем изделии находится в указанном диапазоне, посетите нашу страницу отзыва изделий по адресу www.zebra.com/power-supply-recall, чтобы предоставить необходимые данные и оставить заявку на замену БП. Вы также можете написать нам по адресу PSUrecall@zebra.com или позвонить по телефонам 1-800-658-3795 (для США и Канады) и 1-972-893-1548 (международный номер). **Для каждого дефектного БП предоставьте следующую информацию:**

- название и контактные данные вашей компании;
- адрес для доставки;
- серийный номер принтера (S/N);
- код даты БП (D/C).

Для ускорения доставки используйте официальный код своей страны и почтовый индекс в адресе для доставки: (<http://www.geopostcodes.com/resources>).

Мы рекомендуем вам посетить наш веб-сайт и заполнить форму, чтобы предоставить необходимые данные, выбрать БП на замену и оставить заявку в службе обработки заявок на отзыв изделий. Если вам нужно заменить много блоков питания, обратитесь в наш колл-центр по одному из указанных выше номеров, и вам помогут составить заявку.

17. Во сколько мне обойдется замена дефектного БП?

Компания Zebra производит замену дефектных БП, подлежащих добровольному отзыву изделий, бесплатно. Компания Zebra берет на себя все расходы по замене и доставке БП.

18. Компания Zebra также заменит кабель питания переменного тока?

Нет. Добровольный отзыв изделий распространяется только на кабельный узел постоянного тока и блок питания. Поскольку после замены БП вам потребуется кабель питания переменного тока, сохраните свой кабель питания переменного тока, соединяющий адаптер питания переменного тока с электрической розеткой.

19. Может ли конечный пользователь бесплатно заменить принтер?

Нет. Добровольный отзыв изделий не предусматривает замену принтеров Zebra, поскольку для устранения проблемы достаточно заменить дефектный БП постоянного тока.

20. Нужно ли отправлять в компанию БП, подлежащий замене?

Нет. Мы просим вас вывести БП из строя согласно инструкциям ниже и предоставить компании Zebra доказательство в виде фотографии.

Выведите БП из строя и отправьте нам электронное письмо с фотографией:

- отсоедините блок питания от кабеля питания переменного тока и от принтера;
- отрежьте кабель постоянного тока с разъемом для принтера как можно ближе к блоку питания (см. фото выше).



- сфотографируйте блок питания с отрезанным кабелем этикеткой вверх
- **фотографии выведенных из строя БП отправьте по адресу PSUrecall@zebra.com с указанием следующей темы: PSU Recall Proof of Destruction («Отзыв БП: подтверждение уничтожения»);**
- в теле письма укажите следующие данные:
 - код(-ы) даты и количество дефектных БП;
 - название вашей компании;
 - адрес места эксплуатации блоков питания;
 - контактные данные (по желанию);
- утилизируйте выведенные из строя БП и кабели в соответствии с местными правилами. Если вы не знаете, каким образом или где это можно сделать, обратитесь к торговому посреднику, у которого вы приобрели оборудование.

21. Через какое время я смогу получить БП на замену дефектного?

Все дефектные БП, указанные в заявке, которую вы нам отправите, будут заменены на новые. Срок доставки зависит от вашего местоположения; по оценкам, срок доставки большинства БП составит от 7 до 10 дней с момента получения компанией Zebra заявки на замену. Чтобы обсудить специальные требования к доставке, свяжитесь с нами по электронной почте PSUrecall@zebra.com или по телефонам 1-800-658-3795 (для США и Канады) и 1-972-893-1548 (международный номер).

22. Могу ли я продолжить эксплуатацию БП постоянного тока, входящего в перечень отзываемых изделий?

Нет. С целью обеспечения безопасности бизнеса и пользователей **немедленно** прекратите использование БП, входящего в перечень добровольно отзываемых изделий. Для получения дополнительных инструкций о том, как определить, входит ли ваш БП в перечень добровольно отзываемых изделий, см. вопрос 14.

23. Могу ли я продолжать пользоваться принтером до получения нового БП?

Да. Настоящий отзыв изделий не распространяется на принтер, поэтому вы можете продолжать использовать его с БП, дата производства которого не входит в указанный выше диапазон.

24. Безопасно ли использовать БП стороннего производителя?

Неизвестно, насколько безопасны БП, производимые на «сером» рынке. Мы рекомендуем клиентам использовать оригинальные БП Zebra, поставляемые компанией Zebra или ее авторизованными торговыми посредниками.

25. Что делать, если мой БП перегревается?

Немедленно прекратите использовать указанный БП. Если БП деформирован или перегревается (обычно это происходит в районе пластмассового соединителя, входящего в гнездо принтера), немедленно **выньте вилку из розетки** и отправьте в компанию Zebra заявку на замену БП согласно приведенным выше инструкциям.

Информация для партнеров компании Zebra

26. Как отзыв изделий отразится на моем бизнесе?

Отзыв изделий связан с потенциальной угрозой безопасности ваших клиентов и конечных пользователей, поэтому вы обязаны сообщить им о добровольном отзыве изделий и попросить посетить страницу на сайте компании Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall) для прояснения всех вопросов и размещения заявки на замену блоков питания. Кроме того, с нами можно связаться по адресу PSUrecall@zebra.com или позвонить по телефонам 1-800-658-3795 (для США и Канады) и 1-972-893-1548 (международный номер).

27. Какие сведения необходимо сообщить клиентам, которых может касаться данная проблема?

Компания Zebra предоставила вам доступ к библиотеке соответствующих материалов, в том числе к электронному письму, которое вы можете изменить на свой вкус и разослать клиентам. Сведения об этом содержатся в электронном уведомлении, которое вы должны были получить от компании Zebra; кроме того, вы можете найти эту информацию на портале Partner Gateway. Мы ожидаем, что вы как можно шире распространите информацию о данном отзыве изделий, учитывая расширенный период отзыва и то, что дефектные БП поставлялись к большому количеству моделей принтеров.

28. Что делать, если моя компания действительно продавала принтеры Zebra с дефектными БП в указанный период?

Попросите своих клиентов посетить веб-страницу компании Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall) для прояснения всех вопросов и размещения заявки на замену блоков питания. Кроме того, с нами можно связаться по адресу PSUrecall@zebra.com или позвонить по телефонам 1-800-658-3795 (для США и Канады) и 1-972-893-1548 (международный номер). Эта информация также содержится в информационных материалах, предоставленных вам компанией Zebra.

29. Нужно ли что-то делать, если моя компания не продавала принтеры Zebra с дефектными БП в указанный период?

Даже если вы напрямую не продавали принтеры Zebra в период времени, указанный в настоящем добровольном отзыве, то ваши клиенты могли купить принтеры упомянутых моделей или БП ранее, и теперь для получения помощи по отзыву они обратятся к вам независимо от того, где приобретали изделия. Мы рекомендуем вам ознакомиться с перечнем часто задаваемых вопросов и ответов и дополнительными материалами, чтобы вы могли ответить на вопросы клиентов и обеспечить высокое качество обслуживания.

30. Что должны сделать мои клиенты, чтобы заменить дефектные БП?

Для того чтобы добровольный отзыв не оказал негативного воздействия на ваш бизнес, вопросами замены, отправки и возврата изделий будет заниматься компания Zebra и/или уполномоченные сторонние логистические компании.

31. Как компания Zebra будет использовать данные клиентов, предоставленные в рамках отзыва изделий?

Компания Zebra будет использовать данные клиентов исключительно для замены дефектных БП.

32. Где я могу получить дополнительную информацию об отзыве изделий, чтобы ответить на вопросы клиентов?

Все необходимые материалы, в том числе одностраничные инструкции, часто задаваемые вопросы и ответы, электронные письма и прочее, вы найдете на портале Partner Gateway. Для получения дополнительной информации посетите страницу www.zebra.com/power-supply-recall. Кроме того, с нами можно связаться по адресу PSUrecall@zebra.com или позвонить по телефонам 1-800-658-3795 (для США и Канады) и 1-972-893-1548 (международный номер).

###