

Freiwilliger Rückruf von Netzteilen, die als Zubehör mit bestimmten Zebra-Druckern vertrieben werden

MITTEILUNG ZUR ERWEITERUNG

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

(Aktualisierung Juli 2018)

ALLGEMEINE FRAGEN

1. Welches Produkt wurde zurückgerufen?

Die Netzteile für bestimmte Zebra-Drucker, die **zwischen dem 1. Oktober 2006 und dem 31. Dezember 2012 von der FSP Group hergestellt** und entweder als Sets für den Nachrüstmarkt oder zusammen mit den folgenden Zebra-Druckermodellen verkauft wurden:

- **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**
- **Thermo 2844, Thermo 2844 ATP, 2844 ATP, Thermo 2844 e, Thermo 2844 L, Thermo 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-Serie 1, ZXP-Serie 3, ZXP-Serie 3C**

Um zu herauszufinden, ob Ihr Drucker zu den betroffenen Modellen gehört, überprüfen Sie bitte das Herstelleretikett – zu finden entweder auf der Unter- oder Rückseite Ihres Druckers. Falls auf dem Etikett „Zebra Technologies“ als Hersteller angegeben ist, verwenden Sie bitte das Validierungsformular auf der Rückruf-Website, um zu bestätigen, dass Ihr Netzteil betroffen ist.

Unabhängige Tests haben bestätigt, dass das Problem auf eine spezielle Gruppe von Netzteilen beschränkt ist und **NICHT** mit dem von Zebra hergestellten Drucker oder dem AC-Netzkabel in Verbindung steht.

2. Welchen Defekt weisen die Netzteile auf?

Bei den Netzteilen, die als Stromquelle für die oben genannten Modelle der Zebra-Drucker dienen, wurde festgestellt, dass sie möglicherweise eine Phosphorverbindung in falscher Zusammensetzung enthalten, die bei dem flammhemmenden Harz in den DC-Stromversorgungssteckern verwendet wird. In Verbindung mit Nässe und Luftfeuchtigkeit kann dieser Fehler an dem phosphorbasierten Verbindungsharz auf Dauer möglicherweise zu einem Überhitzen oder einer Brandgefahr führen.

3. Wie viele Netzteile sind betroffen?

Ungefähr 3,7 Millionen Netzteile, die von der FSP-Gruppe zwischen dem 1. Oktober 2006 und dem 31. Dezember 2012 hergestellt wurden, sind von dem Rückruf betroffen. **Von Hitek hergestellte Netzteile sind von dem Rückruf NICHT betroffen.**

4. Warum hat Zebra den Rückruf auf zusätzliche Teile ausgeweitet?

Nachdem der anfängliche Rückruf bekannt gegeben wurde, wurden weitere Vorfälle gemeldet. Um ein Höchstmaß an gebotener Vorsicht walten zu lassen, hat Zebra die Parameter des ursprünglichen Rückrufs erweitert, um als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme weitere Modelle über einen längeren Zeitraum einzubeziehen und die Sicherheit unserer Kunden zu gewährleisten.

5. Worin liegt der spezifische Unterschied gegenüber dem im Dezember 2016 begonnenen Rückruf?

Der Zeitraum und die Liste der betroffenen Druckermodelle wurden erweitert.

Der Zeitraum (für alle betroffenen Druckermodelle) umfasst jetzt frühere und spätere Produktionsdaten von Netzteilen:

- Früher als der ursprüngliche Rückruf: 1. Oktober 2006 – 30. September 2010
- Später als der ursprüngliche Rückruf: 1. Januar 2012 – 31. Dezember 2012

Die ursprüngliche Liste betroffener Drucker (*Aktualisierung Juni 2018*) wurde um folgende Drucker erweitert:

- 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
- Thermo 2844, Thermo 2844 ATP, Thermo 2844 e, Thermo 2844 L, Thermo 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-Serie 1, ZXP-Serie 3C

6. Falls ich die Datencodes des Netzteils bzw. der Netzteile und die Seriennummern des/der Drucker/s vor der Erweiterung der Rückrufaktion überprüft habe, sollte ich sie dann erneut prüfen?

Ja. Es ist wichtig, dass Sie ihre Geräte noch einmal überprüfen. Netzteile, die ursprünglich durch das [Formular zur Validierung](#) oder direkt durch Zebra als nicht betroffen eingestuft wurden, weil sie außerhalb des ursprünglichen Zeitrahmens für den Rückruf lagen, könnten jetzt betroffen sein. In ähnlicher Weise könnten Drucker, die Sie nicht überprüft haben, weil sie im ursprünglichen Rückruf nicht zu den betroffenen Modellen zählten, jetzt als solche mit betroffenen Netzteilen identifiziert worden sein.

7. Wie finde ich heraus, ob mein Netzteil bereits ersetzt wurde oder nicht?

Der Datumscode der ersetzten bzw. nicht betroffenen Netzteile ist größer als 1300000. (JJWWxx, wobei JJ = Jahr und WW = Woche)



Das oben dargestellte Beispiel zeigt einen Datumscode (D/C) von 110710

8. Welche Zebra-Drucker sind von dem Rückruf betroffen?

Alle Druckermodelle von Zebra, die in Frage 1 weiter oben aufgeführt sind und von Zebra zwischen dem 1. Juli 2006 und dem 30. Juni 2013 **hergestellt wurden, haben mit diesem Rückruf zu tun, da sie ein betroffenes Netzteil enthalten könnten.**

Die Datumsbereiche für die Herstellung von Netzteilen unterscheiden sich von denen der Drucker, da die Drucker getrennt von den Netzteilen produziert werden.

9. Ist der Zebra-Drucker ebenfalls betroffen?

Nein. Die Zebra-Drucker, die mit den problematischen Netzteilen in Verbindung stehen, sind NICHT betroffen und können weiterhin mit einem Ersatznetzteil verwendet werden.

10. Gab es gemeldete Vorfälle?

Ja. Bislang wurden Zebra Vorfälle von Kunden aus verschiedenen Regionen der Welt gemeldet. Zebra hat diese Berichte ernst genommen und unmittelbar mit diesen identifizierten Kunden zusammengearbeitet, um das Problem zu lösen und jegliche von diesem Rückruf als betroffen identifizierte Netzteile auszutauschen.

11. Handelt es sich um eine weltweite Rückrufaktion?

Ja. Die betroffenen Netzteile wurden entweder separat als Sets für den Nachrüstmarkt oder zusammen mit den folgenden Zebra-Druckermodellen verkauft und in Ländern weltweit vertrieben.

12. Wurden die Netzteile von Zebra hergestellt?

Nein. Die betroffenen Netzteile wurden nicht von Zebra hergestellt. Die Netzteile wurden von FSP bezogen, einem etablierten, renommierten Dritthersteller, der sich kooperativ hinsichtlich der Verfügungen der freiwilligen Rückrufaktion gezeigt hat. Die Sicherheit seiner Kunden ist für Zebra von höchster Priorität. Obwohl Zebra die Netzteile nicht direkt hergestellt hat, ist sich Zebra dessen bewusst, dass seine Komponentenzulieferer ein erweiterter Teil seines Unternehmens sind, und

bemüht sich nach Kräften um eine möglichst reibungslose Lösung dieser Angelegenheit für seine Kunden und Vertriebspartner. Qualität – sowohl bei Produkten als auch beim Kundendienst – hat für Zebra höchste Priorität und wir verpflichten uns, die Sicherheit unserer Kunden zu gewährleisten.

13. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe?

Weitere Informationen zu diesem Rückruf erhalten Sie unter www.zebra.com/power-supply-recall. Alternativ können Sie auch eine E-Mail an PSUrecall@zebra.com senden oder uns telefonisch unter der Rufnummer +1 800 658 3795 (USA und Kanada) oder +1 972 893 1548 (international) erreichen.

Endverbraucher

14. Wie kann ich feststellen, ob es sich bei meinem Netzteil um ein betroffenes Netzteil handelt?

Mithilfe der nachstehenden Tabelle können Sie feststellen, ob Sie ein betroffenes Netzteil haben:

Druckermodell	Betroffenes Netzteil		Ersatznetzteil	
	TEILENUMMER	WATTLEISTUNG	TEILENUMMER	WATTLEISTUNG
APCES-1	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	70 Watt-Netzteil	P1076001-008	75 Watt-Netzteil
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	70 Watt-Netzteil	P1076001-008	75 Watt-Netzteil
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 oder P1028888-001	60 Watt-Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
GC420t				
GK420d	808099-001 oder P1028888-006	70 Watt-Netzteil	P1076000-006	60 Watt-Netzteil
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	100 Watt-Netzteil	P1076001-006	75 Watt-Netzteil
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	100 Watt-Netzteil	P1076001-006	75 Watt-Netzteil
GX430t				
GT800	808099-001 oder P1028888-003	60 oder 70 Watt- Netzteil	P1076000-006	60 Watt-Netzteil
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	70 Watt-Netzteil	P1076001-003	75 Watt-Netzteil
H 2824-Z	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
H 2844-Z				
J100i	808099-002	70 Watt-Netzteil	P1076001-008	75 Watt-Netzteil

Druckermodell	Betroffenes Netzteil		Ersatznetzteil	
	TEILENUMMER	WATTLEISTUNG	TEILENUMMER	WATTLEISTUNG
J110i				
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 oder P1028888-007	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-007	60 Watt-Netzteil
LP 2844	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
LP 2844-AP				
LP 2844 e				
LP-2844 L				
LP-2844 Le				
LP-2844-P				
LP 2844ps				
LP 2844-Z				
LP 3842	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
LP 3842 SP	P1035373	100 Watt-Netzteil	P1046576-030	75 Watt-Netzteil
LP 3844-Z	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
LP384Z				
P100i	808099-002	70 Watt-Netzteil	P1076001-008	75 Watt-Netzteil
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt- Netzteil
R2844, 2844-R	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
R2844-Z				
R402	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
T208M	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
T212M				
Thermo 2844	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
Thermo 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermo 2844 e				
Thermo 2844 L				
Thermo 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 oder P1028888-001	50 oder 60 Watt- Netzteil	P1076000-001	60 Watt-Netzteil
TLP 2824-Z				
TLP 2824 Plus				

Druckermodell	Betroffenes Netzteil		Ersatznetzteil	
	TEILENUMMER	WATTLEISTUNG	TEILENUMMER	WATTLEISTUNG
TLP 2844				
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	70 Watt-Netzteil	P1076001-008	75 Watt-Netzteil
SC120i				
ZP450	808102-001 oder P1028888-002	60 Watt-Netzteil	105931-059 oder P1076000-002	60 Watt-Netzteil
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 oder P1028888-006	70 Watt-Netzteil	P1076000-006	60 Watt-Netzteil
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	100 Watt-Netzteil	P1076001-006	75 Watt-Netzteil
ZP500	808102-001 oder P1028888-002	60 Watt-Netzteil	105931-083, 105931-059 oder P1076000-002	60 Watt-Netzteil
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002 oder P1028888-002	60 Watt-Netzteil	105931-083, 105931-059 oder P1076000-	60 Watt-Netzteil
ZXP-Serie 1	808101-001	100 Watt-Netzteil	P1076001-006	75 Watt-Netzteil
ZXP-Serie 3				
ZXP-Serie 3C				

Sollten Sie über einen der oben genannten Zebra-Drucker verfügen, trennen Sie das Netzteil von dem Drucker und suchen Sie den Datumscode, der auf dem Netzteil des zugehörigen Druckers steht und mit „D/C“ gekennzeichnet ist (siehe Abbildung unten):



Das oben dargestellte Beispiel zeigt einen Datumscode (D/C) von 110710

Falls der Datumscode des Netzteils in den Bereich 0639XX bis 1253XX fällt, ist Ihr Netzteil **von der freiwilligen Rückrufaktion betroffen**. Fällt der Datumscode auf Ihrem Netzteil nicht in diesen Bereich, so ist Ihr Netzteil nicht von der freiwilligen Netzteil-Rückrufaktion betroffen und kann weiterhin mit dem entsprechenden Zebra-Drucker verwendet werden.

15. Woher weiß ich, ob mein Netzteil von FSP oder Hitek hergestellt wurde?

- Netzteile von Hitek sind klar als Hitek gekennzeichnet. (siehe unten, Anlage A). Netzteile von Hitek sind NICHT von der Rückrufaktion betroffen.
- Netzteile von FSP sind als Zebra gekennzeichnet, wobei FSP am Anfang der Modellnummer des Netzteils aufgeführt wird. (siehe unten, Anlage B)

Anlage A – Hitek-Netzteil



Anlage B – FSP-Netzteil



16. Wie erhalten betroffene Endverbraucher Ersatznetzteile?

Sobald Sie festgestellt haben, dass Sie über ein betroffenes Netzteil verfügen, das in einen der genannten Datumsbereiche fällt, besuchen Sie zur Validierung Ihrer Daten und zur Einleitung des Prozesses zum Austausch des Netzteils bitte unsere Webseite www.zebra.com/power-supply-recall. Alternativ können Sie uns per E-Mail an PSUrecall@zebra.com kontaktieren oder telefonisch unter +1 800 658 3795 (USA und Kanada) oder +1 972 893 1548 (international) erreichen. **Bitte halten Sie die folgenden Informationen im Zusammenhang mit den betroffenen Netzteilen bereit:**

- Ihren Unternehmensnamen und Ihre Kontaktdetails
- Ihre Versandadresse
- Seriennummer des Druckers (S/N)
- Datumscode des Netzteils (D/C)

Um einen schnellen Versand sicherzustellen, verwenden Sie bitte die offiziellen Ländercodes und Postleitzahlformate für Ihre Versandadresse: (<http://www.geopostcodes.com/resources>).

Wir empfehlen dringend, die Website von Zebra zu verwenden, da Sie dort ein Formular zur Validierung aller Daten finden, das richtige Ersatz-Netzteil auswählen und Ihre Informationen direkt an unser Rückrufteam senden können. Falls jedoch viele Netzteile ausgetauscht werden müssen, wenden Sie sich bitte unter einer der oben angegebenen Telefonnummern an unser Callcenter, das Sie bei der Beantragung unterstützen wird.

17. Wie viel kostet der Austausch meines Netzteils, wenn dieses vom Rückruf betroffen ist?

Zebra ersetzt alle Netzteile, die als vom freiwilligen Rückruf betroffen identifiziert wurden, ohne dass Ihnen Kosten entstehen. Zebra trägt die Kosten sowohl für den Austausch des Netzteils als auch für die damit verbundenen Versandkosten.

18. Wird auch das AC-Netzkabel von Zebra ersetzt?

Nein. Im Rahmen der freiwilligen Rückrufaktion wird nur der DC-Kabelsatz und das Netzteil ausgetauscht. Da Sie das AC-Netzkabel für das Ersatznetzteil benötigen werden, behalten Sie bitte das AC-Netzkabel, über das der AC-Netzadapter an der Netzsteckdose angeschlossen ist.

19. Können Endverbraucher auch ihren Drucker kostenlos ersetzen lassen?

Nein. Im Rahmen der freiwilligen Rückrufaktion von Zebra werden keine Drucker ausgetauscht, da sich die Problembehebung auf den Austausch der als von diesem Rückruf betroffen identifizierten DC-Netzteile beschränkt.

20. Muss ich mein vom Rückruf betroffenes Netzteil zurücksenden?

Nein. Wir ersuchen Sie nur, das betroffene Netzteil wie nachstehend beschrieben zu zerstören und ein Foto der zerstörten Netzteile als Zerstörungsnachweis an Zebra zu senden. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

So zerstören Sie die betroffenen Netzteile und senden einen Zerstörungsnachweis per E-Mail:

- Trennen Sie das Netzteil vom AC-Netzkabel und Drucker ab.
- Schneiden Sie das DC-Kabel mit dem Druckerstecker so nahe wie möglich am Netzteil ab (siehe Abbildung unten).



- Fotografieren Sie Ihr(e) Netzteil(e) mit dem Aufkleber nach oben und mit den abgeschnittenen Kabeln.
- **Senden Sie die Fotos der zerstörten Netzteile mit dem folgenden Betreff an PSUrecall@zebra.com: PSU Recall Proof of Destruction (Netzteil-Rückruf – Zerstörungsnachweis)**
- Bitte machen Sie folgende Angaben im Text Ihrer E-Mail:
 - Datumcode des Netzteils/der Netzteile und Anzahl der betroffenen Netzteile
 - Ihr Unternehmensname
 - Adresse/n des Standorts, an dem bzw. an denen die Netzteile verwendet wurden
 - Kontaktdetails (optional)
- Entsorgen Sie die zerstörten Netzteile und Kabel gemäß den örtlichen Vorschriften. Wenn Sie nicht genau wissen, wie oder wo Sie dies tun können, wenden Sie sich an den Händler, bei dem Sie das Gerät gekauft haben.

21. Wie lange werde ich auf das Ersatznetzteil warten müssen, wenn mein Netzteil vom Rückruf betroffen ist?

Wir werden Ihnen für jedes betroffene Netzteil, für das Sie einen Austausch beantragt haben, ein Ersatz-Netzteil senden. Die Lieferzeiten können je nach Lieferort variieren. Die meisten Ersatznetzteile sollten jedoch innerhalb von 7 bis 10 Tagen nach Eingang des Antrags auf einen Austausch bei Zebra bei Ihnen eintreffen. Bitte kontaktieren Sie Zebra per E-Mail an PSUrecall@zebra.com oder telefonisch unter +1 800 658 3795 (USA und Kanada) oder +1 972 893 1548 (international), um gegebenenfalls Sonderbedingungen für den Versand zu besprechen.

22. Kann ich weiterhin mein vom Rückruf betroffenes DC-Netzteil verwenden?

Nein. Um das Risiko für Ihr Geschäft und Ihre Kunden zu minimieren, ist die beste Vorgehensweise, die Verwendung jeglicher Netzteile, die von dem freiwilligen Rückruf betroffen sind, **umgehend** einzustellen. Weitere Anweisungen dazu, wie Sie herausfinden können, ob Ihr Netzteil von dem Rückruf betroffen ist, finden Sie in Paragraph 14.

23. Kann ich, wenn mein Netzteil von der Rückrufaktion betroffen ist, meinen Drucker weiterhin verwenden, während ich auf mein Ersatznetzteil warte?

Ja. Ihr Druckersystem ist von diesem Rückruf nicht betroffen und kann mit einem Netzteil, dessen Datumcode nicht im Datumsbereich der betroffenen Netzteile liegt, verwendet werden.

24. Ist der Gebrauch eines Netzteils von einem Drittanbieter in meinem System sicher?

Die Sicherheit der Netzteile des sogenannten „grauen Marktes“ ist nicht bekannt. Wir empfehlen Kunden, originale Netzteile von Zebra oder einem autorisierten Vertriebspartner von Zebra zu verwenden.

25. Was soll ich tun, wenn mein Netzteil Überhitzungserscheinungen zeigt?

Sie sollten die Verwendung betroffener Netzteile unverzüglich einstellen. Wenn Ihr Netzteil Anzeichen von Verformungen oder Überhitzung zeigt (in der Regel an der Kunststoffverbindung, die in den Drucker eingeführt wird), trennen Sie **die betroffenen Netzteile umgehend von der**

Stromversorgung, und kontaktieren Sie Zebra, um ein Ersatznetzteil über die oben genannten Anweisungen anzufordern.

Partnerunternehmen von Zebra

26. Was bedeutet dieser Rückruf für mein Geschäft?

Dies stellt möglicherweise ein potentielles Sicherheitsproblem für Ihre Kunden und Endverbraucher dar. Aus diesem Grund sollten Sie Ihre Kunden und Endverbraucher über diesen erweiterten freiwilligen Rückruf informieren und sie auf die entsprechende Website von Zebra zur Beantwortung offener Fragen und Anforderung von Ersatz-Netzteilen für alle betroffenen Einheiten verweisen (www.zebra.com/power-supply-recall). Alternativ können sie Zebra per E-Mail an PSUrecall@zebra.com oder telefonisch unter +1 800 658 3795 (USA und Kanada) oder +1 972 893 1548 (international) erreichen.

27. Welche Nachricht soll ich meinen womöglich betroffenen Kunden senden?

Zebra hat Ihnen einen Zugang zu einer Materialbibliothek zu Ihrer Verwendung eingerichtet, einschließlich einer E-Mail-Nachricht, die Sie selbst anpassen und versenden können. Dies war Inhalt einer E-Mail-Nachricht, die Sie von Zebra erhalten haben sollten. Die Informationen sind auch im „Partner Gateway“ zu finden. Angesichts der breiten Palette von Druckern, die von Kunden unter Umständen mit eventuell betroffenen Netzteilen verwendet werden und des erweiterten Rückrufzeitraums, empfehlen wir Ihnen, diesen Rückruf möglichst weit zu verbreiten.

28. Was soll ich tun, wenn mir bestätigte Verkäufe betroffener Zebra-Drucker im Zeitraum der Rückrufaktion vorliegen?

Bitte verweisen Sie Ihre Kunden zur Beantwortung offener Fragen und Anforderung von Ersatz-Netzteilen für alle betroffenen Einheiten auf die speziell eingerichtete Website von Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall). Alternativ können sie Zebra per E-Mail an PSUrecall@zebra.com oder telefonisch unter +1 800 658 3795 (USA und Kanada) oder +1 972 893 1548 (international) erreichen. Diese Informationen sind auch in den Kommunikationsmaterialien enthalten, die Ihnen von Zebra bereitgestellt wurden.

29. Was wäre, wenn ich keine betroffenen Zebra-Drucker im angegebenen Zeitraum verkauft hätte?

Auch wenn Sie womöglich keine der Zebra-Drucker, die in den angegebenen Zeitraum fallen, direkt verkauft haben, ist es möglich, dass Sie Kunden haben, die das betroffene Produkt bzw. betroffene Netzteil bereits erworben haben, bevor Sie Ihre Kunden wurden, und sich ungeachtet der ursprünglichen Verkaufsquelle an Sie wenden werden, um Unterstützung bezüglich der Vorgehensweise beim Rückruf zu erhalten. Wir empfehlen Ihnen dringend, sich die FAQ und das bereitgestellte Begleitmaterial durchzulesen und sich so darauf vorzubereiten, etwaige Kundenfragen zu beantworten und eine positive Kundenserviceerfahrung sicherzustellen.

30. Wie erhalten meine betroffenen Kunden ihre Ersatznetzteile?

Alle Austauschprozesse, Lieferungen und Rücksendungen der Einheiten werden von Zebra und/oder beauftragten Drittlogistikunternehmen durchgeführt, um sicherzustellen, dass der freiwillige Rückruf keine negativen Auswirkungen auf Ihre Geschäftsabläufe hat.

31. Inwiefern werden die im Rahmen der Rückrufaktion bereitgestellten Kundeninformationen von Zebra genutzt?

Die Kundeninformationen werden von Zebra ausschließlich zum Zwecke des Vertriebs der Ersatznetzteile verwendet.

32. Wo kann ich zur Beantwortung meiner Kundenfragen weitere Informationen über diesen Rückruf erhalten?

Sämtliche Begleitmaterialien, unter anderem einseitige Leitfäden, FAQs, E-Mails und mehr, können im „Partner Gateway“ aufgerufen werden. Weitere Informationen finden Sie auch unter

www.zebra.com/power-supply-recall. Alternativ können Sie Zebra per E-Mail an PSUrecall@zebra.com oder telefonisch unter +1 800 658 3795 (USA und Kanada) oder +1 972 893 1548 (international) kontaktieren.

###