

Dobrowolne wycofanie z rynku zasilaczy sprzedawanych jako akcesorium wraz z niektórymi drukarkami Zebra

POWIADOMIENIE DOTYCZĄCE ZWIĘKSZENIA ZAKRESU PROCESU WYCOFANIA PRODUKTÓW Z RYNKU

Często zadawane pytania

(Uaktualniono w lipcu 2018 r.)

OGÓLNE PYTANIA

1. Jaki produkt został wycofany z rynku?

Zasilacze zostały wyprodukowane dla niektórych drukarek firmy Zebra **przez grupę FSP od 1 października 2006 r. do 31 grudnia 2012 r. Są one sprzedawane** jako zestawy posprzedażne lub są dołączane do następujących modeli drukarek 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**

Aby potwierdzić posiadanie drukarki z problemem, sprawdź etykietę produkcyjną – z tyłu lub na dole drukarki. Jeśli podaje ona Zebra Technologies jako producenta, użyj formularza weryfikacyjnego, by sprawdzić, czy problem występuje z Twoim zasilaczem.

Z niezależnych testów wynika, że problem dotyczy zidentyfikowanej partii zasilaczy i **NIE** jest związany z aktualnie produkowanymi przez firmę Zebra drukarkami lub przewodami zasilającymi prądu przemiennego.

2. Jaki problem występuje w przypadku zasilaczy?

Stwierdzono, że zasilacze, które są stosowane jako źródło zasilania w przypadku wyżej wymienionych modeli drukarek Zebra, mogą zawierać nieprawidłową mieszankę związku fosforu, która jest używana w ognioodpornej żywicy zawartej w złączach zasilacza prądu stałego. Ten niedobór w żywicy złącza wyprodukowanej na bazie fosforu w połączeniu z wilgocą i wilgotnością może z czasem potencjalnie prowadzić do ryzyka przegrzania lub pożaru.

3. Ilu zasilaczy dotyczy ten problem?

Problem obejmuje około 3,7 mln zasilaczy wyprodukowanych przez FSP w okresie od 1 października 2006 r. do 31 grudnia 2012 r. **Zasilacze produkowane przez firmę Hitek nie uczestniczą w wycofywaniu z rynku.**

4. Dlaczego firma Zebra rozszerzyła akcję wycofywania zasilaczy z rynku.

Od czasu wydania komunikatu o pierwotnym wycofaniu z rynku odnotowano dodatkowe zdarzenia. Firma Zebra z nadzwyczajnej ostrożności rozszerza parametry dotyczące pierwotnego wycofania z rynku i uwzględnia w nim dodatkowe modele pochodzące z produkcji w długim okresie, co stanowi dodatkowy środek ostrożności mający na celu zapewnienie bezpieczeństwa naszych klientów.

5. Czym się różni rozszerzone wycofywanie z rynku od wycofywania z rynku zapoczątkowanego w grudniu 2016 roku?

Rozszerzono zakres czasu i listę modeli drukarek objętych problemem.

Zakres dat (dla wszystkich drukarek objętych akcją) obejmuje teraz wcześniejszą i późniejszą datę produkcji zasilacza:

- Wcześniej niż data pierwotnego wycofywania: 1 października 2006 r. – 30 września 2010 r.
- Później niż data pierwotnego wycofywania: 1 stycznia 2012 r. – 31 grudnia 2012 r.

Do pierwotnej listy drukarek, w których występuje problem, dodano następujące drukarki (*uaktualniono w czerwcu 2018 r.*):

- 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. Czy jeśli sprawdziłem kody dat zasilaczy i numery seryjne zasilaczy przed rozszerzeniem wycofywania, to powinienem ponownie skontrolować moje urządzenia?

Tak. Tak, ponowne sprawdzenie urządzeń jest ważne. Zasilacze, które zostały pierwotnie uznane jako bezpieczne za pośrednictwem [formularza weryfikacji](#) lub bezpośrednio przez firmę Zebra, ponieważ zostały one wyprodukowane poza pierwotnymi ramami czasowymi, mogą być teraz objęte problemem. W podobny sposób, dodatkowe modele drukarek, które nie zostały sprawdzone, ponieważ nie mieściły się w zakresie drukarek objętych pierwotnym wycofaniem z rynku, mogą mieć zasilacze z problemem.

7. Skąd będę wiedzieć, czy mój zasilacz został już wymieniony?

Zasilacze wymienione i zasilacze nieobjęte problemem mają kod daty większy od 1300000. (YYWWxx, gdzie YY= rok, a WW= tydzień)



W poniższym przykładzie zakodowana data produkcji to (D/C) 110710

8. Które drukarki Zebra są powiązane z niniejszym wycofaniem z rynku?

Wszystkie modele drukarek Zebra, które są podane w pytaniu 1 powyżej oraz modele **wyprodukowane przez firmę Zebra w okresie od 1 lipca 2006 r. do 30 czerwca 2013 r. są związane z wycofaniem z rynku, gdyż mogą one zawierać zasilacz zagrożony awarią.**

Zakresy dat produkcji zasilaczy i drukarek się różnią, ponieważ drukarki są produkowane w innym miejscu niż zasilacze.

9. Czy problem dotyczy również drukarek Zebra?

Nie. Drukarki Zebra powiązane z zasilaczami, których dotyczy wyżej wymieniony problem, NIE wykazują usterek i można z nich nadal korzystać, stosując wymieniony zasilacz.

10. Czy odnotowano wypadki?

Tak. Firma Zebra otrzymała informacje o wypadkach od klientów, które wydarzyły się w różnych regionach świata. Firma Zebra podeszła poważnie do tych zgłoszeń i współpracuje bezpośrednio ze zidentyfikowanymi klientami, którzy zgłosili problem, aby go rozwiązać i wymienić wszystkie zasilacze, których dotyczy niniejsze wycofanie z rynku.

11. Czy wycofanie z rynku odbywa się w skali globalnej?

Tak. Zasilacze, których dotyczy problem, były sprzedawane jako zestawy posprzedażne lub były dołączane do drukarek Zebra sprzedawanych na całym świecie.

12. Czy zasilacze zostały wyprodukowane przez firmę Zebra?

Nie. Firma Zebra nie wyprodukowała zasilaczy, których dotyczy problem. Zasilacze wyprodukowała firma FSP, uznany i cieszący się dobrą reputacją zewnętrzny producent, który współpracuje w procesie dobrowolnego wycofania zasilaczy z rynku. Bezpieczeństwo klientów ma priorytetowe znaczenie dla firmy Zebra. Mimo że firma Zebra nie wyprodukowała bezpośrednio tych zasilaczy, uważamy, że firmy dostarczające zasilacze są częścią naszej działalności i rzetelnie pracujemy nad naprawieniem tego problemu, tak aby był on jak najmniej uciążliwy dla naszych klientów i partnerów

dystrybucyjnych. Jakość — zarówno w odniesieniu do produktu, jak i obsługi klienta — ma dla firmy Zebra najwyższe znaczenie i dlatego angażujemy się w ochronę bezpieczeństwa naszych klientów.

13. Z kim mogę się skontaktować w razie pytań?

Aby uzyskać dodatkowe informacje na temat tego wycofania produktu z rynku, możesz odwiedzić witrynę www.zebra.com/power-supply-recall, wysłać nam wiadomość e-mail na adres PSUrecall@zebra.com lub zadzwonić pod numer 1-800-658-3795 (Stany Zjednoczone i Kanada) lub 1-972-893-1548 (numer międzynarodowy).

Użytkownicy końcowi

14. W jaki sposób mogę się dowiedzieć, czy problem dotyczy mojego zasilacza?

Korzystając z poniższej tabeli, sprawdź, czy posiadasz jeden z następujących modeli drukarek firmy Zebra:

Model drukarki	Zasilacz objęty problemem		Zamienny zasilacz	
	NUMER CZĘŚCI	MOC	NUMER CZĘŚCI	MOC
APCES-1	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	70-W, modułowy	P1076001-008	75-W, modułowy
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	70-W, modułowy	P1076001-008	75-W, modułowy
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 lub P1028888-001	60 W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
GC420t				
GK420d	808099-001 lub P1028888-006	70-W, modułowy	P1076000-006	60 W, modułowy
GK420t				
GK888-DT, 888-DT	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
GK888-TT, 888-TT				
GX420d	808101-001	100-W, modułowy	P1076001-006	75-W, modułowy
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	100-W, modułowy	P1076001-006	75-W, modułowy
GX430t				
GT800	808099-001 lub P1028888-003	60 lub 70 W, modułowy	P1076000-006	60 W, modułowy
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	70-W, modułowy	P1076001-003	75-W, modułowy

Model drukarki	Zasilacz objęty problemem		Zamienny zasilacz	
	NUMER CZĘŚCI	MOC	NUMER CZĘŚCI	MOC
H 2824-Z	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
H 2844-Z				
J100i	808099-002	70-W, modułowy	P1076001-008	75-W, modułowy
J110i				
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				
LP 2824 Plus CVS	808113-002 lub P1028888-007	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-007	60-W, modułowy
LP 2844	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
LP 2844-AP				
LP 2844 e				
LP-2844 L				
LP-2844 Le				
LP-2844-P				
LP 2844ps				
LP 2844-Z				
LP 3842	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
LP 3842 SP	P1035373	100-W, modułowy	P1046576-030	75-W, modułowy
LP 3844-Z	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
LP384Z				
P100i	808099-002	70-W, modułowy	P1076001-008	75-W, modułowy
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60-W, modułowy
R2844, 2844-R	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
R2844-Z				
R402	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
T208M	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
T212M				
Thermal 2844	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
Thermal 2844 ATP, 2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				

Model drukarki	Zasilacz objęty problemem		Zamienny zasilacz	
	NUMER CZĘŚCI	MOC	NUMER CZĘŚCI	MOC
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 lub P1028888-001	50 lub 60-W, modułowy	P1076000-001	60 W, modułowy
TLP 2824-Z				
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	70-W, modułowy	P1076001-008	75-W, modułowy
SC120i				
ZP450	808102-001 lub P1028888-002	60 W, modułowy	105931-059 lub P1076000-002	60 W, modułowy
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 lub P1028888-006	70-W, modułowy	P1076000-006	60 W, modułowy
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	100-W, modułowy	P1076001-006	75-W, modułowy
ZP500	808102-001 lub P1028888-002	60 W, modułowy	105931-083, 105931-059, lub P1076000-002	60 W, modułowy
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102-001, 808102-002, lub P1028888-002	60 W, modułowy	105931-083, 105931-059, lub P1076000-002	60 W, modułowy
ZXP Series 1	808101-001	100-W, modułowy	P1076001-006	75-W, modułowy
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

Jeśli posiadasz jedną z wymienionych wyżej drukarek Zebra, odłącz zasilacz od drukarki i sprawdź jego obudowę, aby znaleźć zakodowaną datę produkcji, która jest oznaczona skrótem „D/C” (zobacz poniższy przykład):



W poniższym przykładzie zakodowana data produkcji to (D/C) 110710

Jeśli kod mieści się w zakresie od 0639XX do 1253XX włącznie, Twój zasilacz **został objęty** dobrowolnym wycofaniem produktu z rynku. Jeśli zakodowana data na Twoim zasilaczu nie mieści się w podanych zakresach, Twój zasilacz nie został objęty dobrowolnym wycofaniem produktu z rynku i możesz go nadal używać wraz z odpowiednią drukarką Zebra.

15. Co wskazuje, że mój zasilacz został wyprodukowany przez firmę FSP lub Hitek?

- Zasilacze Hitek mają wyraźnie oznaczoną markę Hitek. (patrz załącznik A poniżej). Zasilacze firmy Hitek NIE są objęte wycofaniem z rynku.
- Zasilacze firmy FSP są oznaczone jako zasilacze firmy Zebra, w których na początku numeru modelu zasilacza znajduje się oznaczenie FSP. (patrz załącznik B poniżej)

Załącznik A – Hitek PSU



Załącznik B – FSP PSU



16. W jaki sposób użytkownicy, których zasilacze są objęte wycofaniem z rynku, mogą uzyskać zasilacz zamienny?

Gdy upewnisz się, że w przypadku Twojego zasilacza występuje omawiany problem, odwiedź naszą stronę poświęconą akcji wycofania produktów z rynku znajdującą się pod adresem www.zebra.com/power-supply-recall, aby ostatecznie sprawdzić dane i rozpocząć proces wymiany zasilacza. Możesz również wysłać nam wiadomość e-mail na adres PSUrecall@zebra.com lub zadzwonić do nas pod numer 1-800-658-3795 (Stany Zjednoczone lub Kanada) lub 1-972-893-1548 (numer międzynarodowy). **Przygotuj następujące informacje związane z każdym z dotkniętych problemem zasilaczy:**

- nazwę firmy oraz dane kontaktowe,
- adres dostawy,
- numer seryjny drukarki (S/N),
- zakodowaną datę produkcji zasilacza (D/C).

Aby zagwarantować jak najszybszą wysyłkę, użyj oficjalnych formatów kodu krajowego i kodu pocztowego dla swojego adresu (<http://www.geopostcodes.com/resources>).

Zachęcamy do skorzystania z naszej strony internetowej, ponieważ znajdziesz tam formularz, w którym możesz sprawdzić wszystkie informacje, wybrać odpowiedni zasilacz zamienny oraz wysłać informacje bezpośrednio do naszego zespołu odpowiedzialnego za wycofanie produktu z rynku. Jeśli jednak musisz wymienić większą liczbę zasilaczy, skontaktuj się z naszą infolinią pod jednym z biurami telefonicznej obsługi. Pracownicy infolinii udzielą Ci pomocy w trakcie tego procesu.

17. Jeśli mój zasilacz podlega wycofaniu z rynku, jaki będzie koszt wymiany?

Firma Zebra wymienia wszystkie dotknięte usterką zasilacze w ramach dobrowolnego wycofania produktu z rynku. Użytkownicy nie ponoszą przy tym żadnych kosztów — firma Zebra pokrywa koszty zarówno zasilaczy zamiennych, jak i koszty wysyłki.

18. Czy firma Zebra wymienia również przewód zasilający prądu przemiennego?

Nie. Dobrowolne wycofanie produktu z rynku przez firmę Zebra obejmuje tylko zestaw przewodów prądu stałego oraz sam zasilacz zewnętrzny. Ponieważ po otrzymaniu zasilacza zamiennego potrzebny będzie przewód zasilający prądu przemiennego, nie wyrzucaj przewodu łączącego zasilacz z gniazdem ściennym.

19. Czy użytkownicy końcowi mogą wymienić bezpłatnie również drukarkę?

Nie. Dobrowolne wycofanie produktu z rynku przez firmę Zebra nie obejmuje wymiany drukarek, ponieważ dotyczy ono wyłącznie zasilaczy prądu stałego, które zostały zidentyfikowane jako objęte niniejszym wycofaniem.

20. Czy muszę zwrócić mój wycofywany z rynku zasilacz?

Nie. Wymagamy tylko, aby użytkownik zniszczył zasilacz zgodnie z poniższym opisem oraz przesłał firmie Zebra zdjęcie przedstawiające dowód zniszczenia:

Zniszcz zasilacz i prześlij w wiadomości e-mail dowód zniszczenia:

- Odłącz zasilacz od przewodu prądu przemiennego oraz od drukarki.
- Odetnij przewód prądu stałego wraz z przyłączem drukarki tak blisko obudowy zasilacza zewnętrznego, jak to możliwe (patrz zdjęcie poniżej).



- Zrób zdjęcie zasilacza z odcięтым przewodem, stroną z etykietą do góry.
- **Prześlij zdjęcie (zdjęcia) zniszczonego zasilacza (zasilaczy) na adres PSUrecall@zebra.com, wpisując w temacie: Wycofanie z rynku zasilaczy — dowód zniszczenia**
- W treści wiadomości umieść następujące dane:
 - zakodowaną datę lub daty oraz liczbę zasilaczy, których dotyczy problem;
 - nazwę firmy;
 - adresy miejsc, w których zasilacze były używane;
 - dane kontaktowe (opcjonalnie).
- Oddaj do recyklingu zniszczony zasilacz (zasilacze) oraz przewód (przewody) zgodnie z lokalnymi przepisami. Jeśli nie masz pewności, jak lub gdzie należy oddać produkty, skontaktuj się ze sprzedawcą, u którego zostały one kupione.

21. Jeśli mój zasilacz podlega wycofaniu z rynku, jak długo muszę czekać na zasilacz zamienny?

Zasilacz zamienny prześlemy w przypadku każdego zasilacza, którego dotyczy problem i w przypadku którego zostało przesłane żądanie wymiany. Czas przesyłki może się różnić w zależności od lokalizacji. Można jednak spodziewać się, że większość zasilaczy zamiennych powinna dotrzeć w ciągu od 7 do 10 dni od momentu otrzymania przez firmę Zebra żądania wymiany. Skontaktuj się z firmą Zebra, wysyłając wiadomość e-mail na adres PSUrecall@zebra.com lub dzwoniąc pod numer 1-800-658-3795 (Stany Zjednoczone i Kanada) lub 1-972-893-1548 (numer międzynarodowy), aby ustalić wszelkie nietypowe warunki przesyłki.

22. Czy mogę nadal korzystać z mojego wycofywanego z rynku zasilacza prądu stałego?

Nie. Aby zminimalizować ryzyko dla Twojej firm oraz użytkowników, najlepiej **niezwłocznie** zaprzestać korzystania z zasilacza, który jest objęty niniejszym dobrowolnym wycofaniem z rynku. W punkcie 14 znajdziesz dodatkowe instrukcje, dzięki którym określisz, czy Twój zasilacz został wycofany z rynku.

23. Czy mogę nadal korzystać z drukarki, oczekując na dostawę zasilacza zamiennego, jeśli mój zasilacz został wycofany z rynku?

Tak. Niniejsze wycofanie produktu z rynku nie dotyczy drukarki i można z niej korzystać przy zastosowaniu zasilacza, który nie mieści się w podanym zakresie dat.

24. Czy zastosowanie zasilacza innej firmy jest bezpieczne?

Bezpieczeństwo zasilaczy pochodzących z tzw. „szarej strefy” nie jest znane. Zachęcamy klientów do korzystania z oryginalnych zasilaczy Zebra dostarczanych przez firmę Zebra lub przez autoryzowanych sprzedawców produktów marki Zebra.

25. Co należy zrobić, jeśli zauważę, że mój zasilacz się przegrzewa?

Należy natychmiast zaprzestać korzystania z zasilaczy wycofywanych z rynku. Jeśli Twój zasilacz wykazuje oznaki deformacji lub przegrzania (zazwyczaj na złączu z tworzywa sztucznego, które wkłada się do gniazda drukarki), natychmiast **odłącz przewód zasilający od gniazda**

ściennego i skontaktuj się z firmą Zebra, aby zażądać wymiany zasilacza zgodnie z powyższymi instrukcjami.

Drukarki Zebra

26. Co to wycofanie z rynku produktu oznacza dla mojej firmy?

To potencjalne ryzyko związane z bezpieczeństwem klientów oraz użytkowników końcowych. Dlatego należy poinformować klientów i użytkowników końcowych o tym dobrowolnym, rozszerzonym wycofaniu produktu z rynku oraz poprosić ich o skorzystanie ze specjalnej strony internetowej Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall), aby mogli oni uzyskać odpowiedź na pytania oraz zażądać wymiany zasilaczy, których dotyczy ten problem. Mogą oni również skontaktować się z firmą Zebra, wysyłając wiadomość e-mail na adres PSUrecall@zebra.com lub dzwoniąc do nas pod numer 1-800-658-3795 (Stany Zjednoczone lub Kanada) lub 1-972-893-1548 (numer międzynarodowy).

27. Jakie informacje muszę przekazać moim klientom, których ten problem może dotyczyć?

Firma Zebra udostępnia zasoby, z których można korzystać, w tym wiadomość e-mail, którą można dostosować i rozesłać. Te informacje zostały umieszczone w wiadomości e-mail z powiadomieniem od firmy Zebra oraz można je znaleźć na stronie dla partnerów Partner Gateway. Oczekujemy przekazania informacji na temat niniejszego wycofania produktu z rynku jak najszerszemu gronu klientów, ponieważ okres przewidziany na przeprowadzenie tego procesu został wydłużony, a liczba drukarek, w przypadku których klienci najprawdopodobniej używają takich zasilaczy, jest znaczna.

28. Co należy zrobić, jeśli stwierdzę, że w okresie objętym wycofaniem produktów z rynku zostały sprzedane drukarki Zebra, których dotyczy problem?

Poproś klientów o odwiedzenie specjalnej strony internetowej firmy Zebra (www.zebra.com/power-supply-recall), na której mogą znaleźć odpowiedzi na pytania oraz zażądać wymiany każdego z objętych wycofaniem zasilaczy. Mogą oni również skontaktować się z firmą Zebra, wysyłając wiadomość e-mail na adres PSUrecall@zebra.com lub dzwoniąc do nas pod numer 1-800-658-3795 (Stany Zjednoczone lub Kanada) lub 1-972-893-1548 (numer międzynarodowy). Tę informację można znaleźć również w materiałach dot. komunikacji udostępnionych przez firmę Zebra.

29. Co należy zrobić, jeśli w określonym czasie nie zostały sprzedane drukarki Zebra, których dotyczy ten problem?

Być może w Twoim sklepie nie zostały sprzedane żadne drukarki Zebra, które mieszczą się w podanym wyżej okresie, ale może się zdarzyć, że klienci, którzy kupili omawiane produkty lub zasilacz, jeszcze zanim stali się Twoimi klientami, przyjdą do Twojego sklepu niezależnie od tego, gdzie kupili sprzęt, aby Twoi pracownicy pomogli im w procesie wycofania produktu z rynku. Zachęcamy do zapoznania się z często zadawanymi pytaniami oraz innymi dostarczonymi materiałami, tak aby przygotować się na możliwe pytania klientów oraz aby zagwarantować odpowiednią obsługę klienta.

30. W jaki sposób klienci, których dotyczy ten problem, uzyskają zamiennie zasilacze?

Wszystkimi wymianami, wysyłkami i zwrotami będzie zajmowała się firma Zebra i/lub wyznaczone przez nią zewnętrzne firmy logistyczne. Pozwoli to zagwarantować, że dobrowolne wycofanie produktu z rynku nie będzie miało negatywnego wpływu na prowadzoną przez Ciebie działalność.

31. W jaki sposób firma Zebra korzysta z informacji na temat klientów, które są udostępniane w ramach procesu wycofania produktu z rynku?

Firma Zebra wykorzystuje informacje na temat klientów wyłącznie w celu dystrybucji zasilaczy zamiennych.

32. Gdzie mogę znaleźć więcej informacji na temat wycofania produktu z rynku, tak aby odpowiedzieć na pytania moich klientów?

Wszystkie związane z wycofaniem produktu z rynku materiały, w tym przewodniki jednostronnicowe, często zadawane pytania, wiadomości e-mail oraz inne można znaleźć w portalu dla partnerów Partner Gateway. Warto również odwiedzić stronę www.zebra.com/power-supply-recall, aby uzyskać dalsze informacje. Możesz także skontaktować się z firmą Zebra, wysyłając wiadomość e-mail na adres PSUrecall@zebra.com lub dzwoniąc do nas pod numer 1-800-658-3795 (Stany Zjednoczone lub Kanada) lub 1-972-893-1548 (numer międzynarodowy).

###