



Ciudad de México, a 5 de febrero de 2020

PARA USUARIOS DE IMPRESORAS DE INYECCIÓN DE TINTA CANON:

Gracias por usar los productos Canon.

Hemos identificado un fenómeno raro en algunas de las impresoras de inyección de tinta, en donde la impresora no se puede apagar en algunos casos. Este anuncio describe el fenómeno y las soluciones para prevenirlo. Canon se enorgullece de la calidad y el rendimiento de sus productos, y ofrecemos nuestras más sinceras disculpas a los clientes que se hayan visto afectados por este fenómeno.

Fenómeno:

Quando su impresora está conectada a una computadora a través de un cable USB, si presiona el botón ENCENDIDO de la impresora INMEDIATAMENTE después de apagar la computadora, es posible que la impresora no se apague en algunos casos.

Si la impresora se deja en esa condición durante un largo período de tiempo, la temperatura del motor interno puede aumentar, aunque no representa ningún riesgo para la seguridad. **NOTA:** Este fenómeno no ocurre si apaga la impresora ANTES de apagar la computadora, o si su impresora está conectada de otra manera que no sea a través de un cable USB.

Modelos afectados:

Modelo de versión de firmware
TS5000 series 1.150 o anterior
TS6000 series 2.010 o anterior
TS8000 series 1.160 o anterior
TS9000 series 2.020 o anterior
TS5100 series 1.040 o anterior
TS6100 series 1.080 o anterior
TS8100 series 1.090 o anterior
TR7500 series 1.080 o anterior
TR8500 series 1.080 o anterior
TS8200 series 1.000 o anterior
TS6200 series 1.010 o anterior
TS9500 series 1.010 o anterior



<Cómo saber la versión del firmware>

La versión del firmware se puede verificar en el panel de operación de la impresora, o se proporciona en la impresión del patrón de prueba de inyectores. Consulte el Manual en línea de la impresora correspondiente para conocer los procedimientos.

Solución temporal:

- Si la impresora no se apaga, desconecte el cable de alimentación de la impresora.
- Si huele un olor extraño, se recomienda ventilación.

Solución Permanente:

Este fenómeno particular se evitará actualizando el firmware de la impresora:

- Descargue e instale la versión actualizada del firmware que se detalla a continuación.
- Si no se puede apagar la impresora, desconecte primero el cable de alimentación de la impresora, vuelva a enchufarlo y encienda la impresora. Luego, actualice el firmware de la impresora.

Modelo de versión de firmware

TS5000 series 1.160 o posterior
TS6000 series 2.020 o posterior
TS8000 series 1.170 o posterior
TS9000 series 2.030 o posterior
TS5100 series 1.100 o posterior
TS6100 series 1.100 o posterior
TS8100 series 1.100 o posterior
TR7500 series 1.100 o posterior
TR8500 series 1.100 o posterior
TS8200 series 1.010 o posterior
TS6200 series 1.020 o posterior
TS9500 series 1.020 o posterior

Para descargar el firmware, visite <https://www.cla.canon.com/cla/es/support/consumer>

Información de contacto:

<https://www.canon.com.mx/servicio/contactanos>

Teléfono: 52 49 49 05 / 800 710 7168

Lunes a viernes de 8:00 a 19:30 hrs.