

Avis aux distributeurs concernant la sécurité des produits et les mesures correctives

ACTION IMMÉDIATE REQUISE - Relais de démarrage du compresseur défectueux

Nous vous écrivons pour vous informer d'un problème de sécurité important concernant un composant sous-traité dans certaines fontaines à eau E4 230 V.

Un très petit nombre d'appareils ont présenté des problèmes de surchauffe liés à un **relais de démarrage du compresseur** défectueux, une pièce fournie par l'un de nos fabricants sous-traitants. Dans certains cas, cette défaillance a entraîné des émissions de fumée et, dans de rares circonstances, un incendie électrique confiné. Bien que le nombre d'incidents signalés soit inférieur à 0,7 % de toutes les fontaines E4 installées dans le monde, nous traitons cette question avec le plus grand sérieux.

Nous tenons à être clairs : **cette défaillance est due à un composant fabriqué par notre sous-traitant**. Borg & Overström lui en tient pleinement responsable et travaille avec des experts indépendants afin de trouver une solution rapide et définitive. Dans le même temps, nous sommes fermement à vos côtés et à ceux de vos clients pour vous fournir l'assistance, les conseils et les outils dont vous avez besoin pour gérer cette situation en toute confiance.

Conseils de sécurité immédiats

Dans l'intérêt de la sécurité, toutes les fontaines E4 doivent être immédiatement mises hors service jusqu'à ce que la solution provisoire décrite ci-dessous puisse être mise en œuvre.

Si un utilisateur décide de continuer à utiliser une fontaine pendant cette période (ce que nous déconseillons), il doit le faire à sa propre discrétion et en étant conscient des risques associés. Ces utilisateurs doivent, dans tous les cas, éteindre les fontaines lorsque la zone dans laquelle ils se trouvent est inoccupée (par exemple, la nuit et le week-end).

Solution provisoire pour la distribution

Afin de permettre l'utilisation des fontaines en attendant la mise en œuvre de la mesure corrective permanente décrite ci-dessous, votre technicien doit régler les fontaines en suivant les instructions du document ci-joint, **TI 0303.03 – Immobilisation du compresseur de la gamme E4**. Ce document explique comment contourner le compresseur. La mise en œuvre de ce réglage permet de distribuer en toute sécurité de l'eau filtrée chaude et à température tempérée jusqu'à ce qu'une mesure corrective permanente soit prise. La qualité de l'eau filtrée distribuée ne sera pas affectée par ce réglage, car il s'agit uniquement d'un problème lié à un composant électrique interne.

Mesure corrective permanente

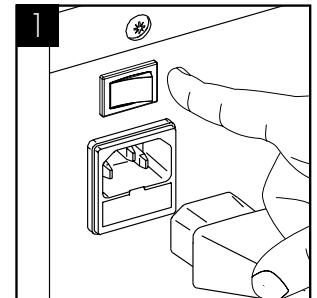
Nous avons déjà commandé la fabrication de **kits de relais de démarrage de compresseur** améliorés, dotés de composants plus robustes et de connexions de support optimisées. Ceux-ci apporteront une solution complète et permanente. Les kits vous seront fournis dans les prochaines semaines afin que vos ingénieurs puissent les installer, et nous vous tiendrons informés du calendrier.

Assistance et informations

- Ce problème concerne uniquement la gamme E4 déjà expédiée ; aucun autre modèle n'est concerné.
- Pour obtenir les dernières informations, veuillez consulter le **centre d'assistance dédié au relais compresseur** en ligne : send.borgandoverstrom.com/fr/securite. Les mises à jour y seront publiées en premier lieu, afin que vous disposiez toujours des informations les plus précises et les plus récentes.
- Si vous avez d'autres questions, veuillez envoyer un e-mail à support@borgandoverstrom.com. Veuillez noter que les délais de réponse peuvent être plus longs que d'habitude en raison du volume élevé de demandes.

Nous sommes conscients des perturbations que cela occasionne et nous vous remercions vivement de votre coopération et de votre partenariat. Vous êtes un maillon essentiel du réseau Borg & Overström, et nous continuerons à vous soutenir tout en demandant à notre sous-traitant de trouver une solution rapide et efficace.

Coupez l'alimentation électrique de la fontaine E4



Éteignez l'interrupteur situé à l'arrière de l'appareil.