

Questions-réponses sur la sécurité des produits et les mesures correctives

Partie 1 Questions relatives aux mesures immédiates et à la résolution provisoire

Partie 2 Questions relatives aux mesures correctives permanentes

Partie 1

Questions relatives aux mesures immédiates et à la résolution provisoire

À quels modèles/gammes de distributeurs cette consigne de sécurité s'applique-t-elle ?

La fontaine E4 de Borg & Overström 230 V.

Quelles sont les séries de numéros de série concernées ?

Tous les incidents signalés concernent des fontaines plus anciennes. Aucun incident n'a été signalé concernant les appareils dont le numéro de série commence par « 25 ». Toutefois, par mesure de précaution, toutes les fontaines E4 doivent faire l'objet de mesures correctives immédiates.

Combien d'appareils sont tombés en panne sur le terrain ?

À ce jour, nous avons enregistré 140 cas de défaillance du relais de démarrage du compresseur dans le système de réfrigération de notre fournisseur. Dans chaque cas, la panne a provoqué un courant excessif dans le compresseur, qui a ensuite fait sauter le fusible de protection de la carte de commande du compresseur (CCB). Ce dispositif de sécurité empêche la distribution d'eau réfrigérée, mais contient le problème. Les seules exceptions concernent trois appareils dont le fusible n'a pas sauté avant que la surintensité ne s'aggrave, créant un risque d'incendie thermique.

Quelle est la probabilité qu'un de mes distributeurs tombe en panne ?

D'après les données recueillies sur le terrain à ce jour, le taux de défaillance observé est de 140 unités sur 20 000 unités fournies, soit environ 0,7 %. Bien que la probabilité soit faible, nous prenons chaque cas au sérieux. La majorité des pannes ont été contenues en toute sécurité par le fusible de protection du tableau de commande du compresseur (CCB), qui empêche l'aggravation du problème et garantit la sécurité de l'unité en cas de panne. Nous travaillons en étroite collaboration avec notre fournisseur pour traiter la cause profonde du problème et mettons en œuvre des mesures correctives afin de réduire encore davantage cette probabilité à l'avenir.

L'agence gouvernementale compétente a-t-elle été informée ?

Oui, l'agence gouvernementale britannique chargée de la protection des consommateurs, de la sécurité des produits et du commerce équitable a été informée, et nous sommes en contact avec elle afin d'obtenir des conseils et un soutien continu dans cette affaire.

Les fontaines à eau doivent-elles être débranchées ?

Dans l'intérêt de la sécurité, vos fontaines E4 doivent être éteintes, en attendant la mise en place de la solution provisoire de distribution mentionnée ci-dessous. Si cette consigne n'est pas respectée (ce que nous déconseillons), vous devez vous assurer, dans tous les cas, que votre fontaine E4 est éteinte lorsque les lieux sont inoccupés, c'est-à-dire la nuit et le week-end.

Que signifie « éteint » ? Mis hors tension ou débranché ?

Il suffit de mettre l'appareil hors tension à l'aide du bouton situé à l'arrière. Cependant, vous pouvez débrancher l'appareil par mesure de précaution supplémentaire.

Que dois-je dire à mon client ?

Pour des raisons de sécurité, veuillez demander à votre client d'éteindre sa fontaine E4 jusqu'à ce que la solution provisoire décrite ci-dessous soit mise en œuvre. Il doit être informé de cette consigne ; si celle-ci n'est pas respectée (ce que vous ne recommandez pas), il doit dans tous les cas s'assurer que sa fontaine E4 est éteinte lorsque les lieux sont inoccupés, c'est-à-dire la nuit et le week-end. Veuillez l'informer que vous allez envoyer un technicien sur place pour mettre en œuvre la solution provisoire (isolation du compresseur) décrite ci-dessous.

Quand recevrons-nous les instructions techniques pour mettre en œuvre la solution provisoire d'isolation du compresseur ?

Les instructions sont fournies en pièce jointe à l'e-mail. Il s'agit du document intitulé « TI 0303.3 - Immobilisation du compresseur de la gamme E4 ». Ce document a été envoyé au contact principal afin que vous le distribuiez à votre équipe technique si nécessaire. Toutes les ressources sont également disponibles sur la page Web dédiée à l'assistance : send.borgandoverstrom.com/fr/securite

Combien de temps faudra-t-il pour mettre en œuvre la résolution provisoire (isolation du compresseur) par unité ?

Du début à la fin, la procédure prendra entre 2 et 5 minutes.

Si le compresseur a été isolé, la fontaine peut-elle toujours être utilisée ?

Oui, à condition que votre ingénieur ait suivi nos instructions pour la résolution provisoire (isolation du compresseur), l'appareil continuera à distribuer de l'eau filtrée chaude et à température tempérée. Le bouton "eau gazeuse" fonctionnera également, mais l'eau distribuée sera de l'eau filtrée à température tempérée. Le bouton "eau froide" ne fonctionnera pas*.

*Applicable uniquement aux premiers appareils dont le numéro de série est compris entre 2305xx et 2309xx après 90 minutes, mais réinitialisable en éteignant puis en rallumant l'appareil. Non applicable aux appareils dont le numéro de série est 2310xx et supérieur.

Que faites-vous pour tester vos produits ?

Tous les produits Borg & Overström sont testés conformément aux normes réglementaires internationales requises en matière de sécurité électrique et de performances. Au moment de la fabrication, chaque distributeur est soumis à des tests fonctionnels et de sécurité électrique à 100 %, notamment :

- **Contrôles de la continuité de la mise à la terre et de la résistance d'isolement** pour garantir la sécurité électrique.
- **Des tests haute tension (rigidité diélectrique)** pour confirmer l'intégrité des composants et de l'assemblage.
- **Des tests d'étanchéité et de pression du système d'eau** pour vérifier la sécurité du système.
- **Des tests de fonctionnement** des principales fonctionnalités (distribution d'eau réfrigérée, à température ambiante, gazeuse et chaude) pour valider le bon fonctionnement.

De plus, nos produits sont certifiés de manière indépendante selon la norme **CEI 60335 (Appareils électrodomestiques et analogues - Sécurité)**, qui garantit la conformité avec les normes internationales de sécurité électrique. Au-delà de cela, nous effectuons également des contrôles de qualité et des tests de fiabilité internes renforcés afin de garantir que nos produits répondent en permanence aux attentes en matière de sécurité et aux normes de performance de Borg & Overström.

Cela signifie-t-il que le technicien doit se rendre deux fois chez le client ?

Si vous souhaitez mettre en œuvre la solution provisoire en attendant la solution définitive, oui. Si votre client final est prêt à attendre que la solution définitive puisse être mise en œuvre, une seule visite sera nécessaire.

Une compensation sera-t-elle disponible pour couvrir les frais liés au temps et aux déplacements de nos techniciens ?

Les détails concernant la compensation seront communiqués dans une prochaine mise à jour. Rien n'est confirmé pour le moment.

Étant donné qu'un problème similaire de surchauffe s'est produit à l'automne 2024, comment pouvez-vous garantir qu'un incident similaire ne se reproduira pas ?

À la suite de ce dernier incident, nous avons mené une analyse interne approfondie des causes profondes (RCA) et fait appel à deux organismes externes indépendants pour examiner et valider le mode de défaillance identifié. Leurs évaluations concordent avec nos conclusions. Parallèlement, nous travaillons sans relâche avec notre chaîne d'approvisionnement afin de garantir la mise en place d'un composant amélioré, accompagné de mesures de test et

d'assurance qualité renforcées. L'ensemble de ces mesures nous donne une grande confiance dans le fait que le risque de récurrence a été éliminé.

Borg & Overström continuera-t-il à fabriquer des fontaines E4 ?

La fabrication de la gamme E4 a été suspendue jusqu'à nouvel ordre.

Existe-t-il des informations techniques sur d'autres modèles (tels que B3, E6, T3 et autres) expliquant pourquoi ils sont sûrs et ne sont pas concernés ?

Certains composants sont communs à toute notre gamme de produits. Cependant, chaque modèle est validé et testé individuellement par rapport à des seuils de performance et de sécurité définis, ce qui nous permet d'évaluer en permanence leur fiabilité et de disposer d'un mécanisme pour émettre des recommandations en cas de risque élevé. Cette approche garantit que nos produits sont maintenus dans des paramètres de fonctionnement stricts et sûrs, et que leur fiabilité est progressivement améliorée sur toute la gamme.

Partie 2

Questions concernant les mesures correctives permanentes

Quand une solution permanente sera-t-elle disponible ?

Les mesures correctives visant à remplacer le relais de démarrage du compresseur seront communiquées dès qu'elles seront disponibles. Veuillez consulter la page Assistance relais compresseur de notre site Web pour obtenir les dernières informations.

Y a-t-il des frais associés aux fontaines hors garantie ?

Toutes les pièces nécessaires à la résolution du problème seront fournies gratuitement, y compris pour les appareils hors garantie.

Mes techniciens doivent-ils effectuer la mise à niveau ?

Oui, il est essentiel que cette intervention soit effectuée par une personne compétente.

Mes techniciens ne sont pas disponibles pour se rendre immédiatement sur tous les sites équipés de fontaines. Comment allez-vous m'aider ?

Tant que le client éteint la fontaine, il n'y a aucun danger. Vos techniciens devront se rendre sur les sites des clients dès que possible.

Que dois-je faire avec les appareils E4 que j'ai en stock ?

Nous vous fournirons les pièces nécessaires pour mettre à niveau les appareils, afin qu'ils puissent être installés.

Qu'en est-il des E4 actuellement en commande et/ou en production ?

Tous les produits actuellement en commande ou en production seront pré-équipés de composants mis à niveau dès qu'ils seront disponibles.

Avez-vous des instructions ou une vidéo explicative sur la mise en œuvre de la mise à niveau ?

Les instructions et une vidéo seront publiées lorsque les pièces de rechange seront prêtes à être expédiées. Toutes les ressources seront publiées sur la page Web dédiée à l'assistance ici :

send.borgandoverstrom.com/fr/securite

Combien de temps faudra-t-il pour installer la solution permanente ?

Nous vous communiquerons cette information dès que le délai de mise en œuvre aura été déterminé.

Avons-nous besoin d'outils spéciaux pour mettre en œuvre la mesure corrective permanente ?

Non. Les outils nécessaires sont ceux habituellement utilisés pour l'entretien courant.

Puis-je renvoyer les unités concernées à B&O pour réparation ?

Il n'est pas nécessaire de renvoyer les fontaines à B&O pour réparation. La mesure corrective est simple à mettre en œuvre par vos techniciens. La mesure corrective sur site est le moyen le plus rapide de rétablir le bon fonctionnement des fontaines.