

Service après-vente de MABE CANADA INC. : 1-888-532-5777

## Avis de sécurité – Rappel de certains lave-vaisselle encastrés GE et Profile de GE

Madame,  
Monsieur,

MABE CANADA INC. a annoncé le rappel de certains lave-vaisselle encastrés de marques GE et GE Profile fabriqués aux États-Unis et vendus au Canada. Selon nos dossiers, il est possible que vous soyez propriétaire de l'un de ces produits. Veuillez lire attentivement le présent avis de sécurité et appeler au Service après-vente de MABE CANADA INC. (1-888-532-5777) afin de prendre rendez-vous pour une réparation gratuite si votre lave-vaisselle est visé par le rappel.

Ce rappel concerne environ 4 400 lave-vaisselle encastrés fabriqués entre septembre 1997 et décembre 2001 qui ont été vendus au Canada. Il s'agit des modèles suivants :

GSD2200, GSD2220, GSD2221, GSD2230, GSD2231, GSD2625, GSD2635, GSD3425, GSD3435, GSD3455, GSD5120, GSD 5130, GSD5500, GSD5560, GSD5920, GSD5930, GSD5940, GSD5950, GSM2100 et GSD2130.

Le numéro de série est important, car ce ne sont pas tous les lave-vaisselle encastrés portant ces numéros de modèle qui sont visés par le rappel. Vous trouverez la plaque signalétique sur laquelle sont indiqués les numéros de modèle et de série sur la cuve du lave-vaisselle, tout juste à l'intérieur de la porte.

**Les appareils rappelés portent un numéro de série qui se termine par un «B» et qui commence par :**

AA	AT	AV	AZ	
DA	DT	DV	DZ	
FA	FT	FV	FZ	
GA	GT	GV	GZ	
HA	HT	HV	HZ	
LA	LT	LV	LZ	
MA	MT	MV	MZ	
RA	RT	RV	RZ	
SA	SS	ST	SV	SZ
TA	TS	TT	TV	TZ
VA	VS	VT	VV	VZ
ZA	ZS	ZT	ZV	ZZ

La plaque signalétique porte également la mention «APPLIANCE PARK 40225».

Le distributeur de produit de rinçage peut présenter une fuite et le liquide peut s'écouler sur les fils internes du lave-vaisselle. Cette fuite peut provoquer un court-circuit et une surchauffe, ce qui crée un risque d'incendie pour les consommateurs. *Aucun incident du genre n'a été signalé au Canada; cependant*, si votre lave-vaisselle fait partie des appareils indiqués ci-dessus, nous vous recommandons fortement de cesser de l'utiliser.

Si vous possédez un lave-vaisselle visé par ce rappel, veuillez communiquer avec le Service après-vente au 1-888-532-5777 pour le faire réparer sans frais. Au moment où vous appellerez, ayez à portée de la main le numéro de modèle et le numéro de série de votre lave-vaisselle.

Mai 2007

## **FOIRE AUX QUESTIONS :**

### **Q1 : Quels sont les numéros de modèle touchés?**

**R1 :** Vous trouverez les modèles en annexe. Le numéro de série est important car ce ne sont pas tous les lave-vaisselle portant ces numéros de modèle qui sont affectés. Regardez à l'avant, du côté gauche de la cuve du lave-vaisselle, pour trouver les numéros de modèle et de série de votre lave-vaisselle.

### **Q2 : Puis-je continuer d'utiliser mon lave-vaisselle faisant l'objet du rappel? Il semble bien fonctionner.**

**R2 :** Nous vous recommandons fortement de ne pas utiliser votre lave-vaisselle tant qu'il n'aura pas été réparé. Si vous devez absolument laver de la vaisselle, utilisez-le uniquement sous supervision jusqu'à ce qu'il soit réparé. Ne faites pas fonctionner le lave-vaisselle pendant la nuit.

### **Q4 : Que doit faire un consommateur possédant un lave-vaisselle GE faisant l'objet du rappel?**

**R4 :** GE essaie présentement de communiquer avec le plus grand nombre possible de clients. Entre-temps, les consommateurs qui possèdent l'un des lave-vaisselle faisant l'objet du rappel doivent appeler à la ligne d'assistance téléphonique au 1-888-532-5777 pour faire réparer gratuitement leur appareil. Avant d'appeler, prenez en note les numéros de modèle et de série de votre lave-vaisselle.

### **Q5 : Est-ce que l'un de ces lave-vaisselle est encore en production?**

**R5 :** Non. GE a redessiné ses lave-vaisselle en 2001 dans le cadre du processus normal de conception. Les éléments conceptuels qui sont à la source de ce problème ont été modifiés.

### **Q7 : A-t-on signaler des blessures? Des dommages matériels?**

**R7 :** Aucune défaillance de produit, aucun dommage matériel et aucune blessure n'ont été portés à l'attention de GE et Mabe concernant les lave-vaisselle vendus au Canada. Pour ce qui est des 2,5 millions de lave-vaisselle vendus aux États-Unis, GE a reçu 135 rapports de surchauffe des fils, et 56 rapports de dommages matériels, dont 12 rapports d'incendie à l'intérieur du lave-vaisselle. Les dommages causés par le feu se limitaient à l'appareil ou aux surfaces adjacentes. Aucune blessure n'a été signalée.

### **Q9 : Quel problème présentent ces modèles de lave-vaisselle GE?**

**R9 :** Après plusieurs années, l'utilisation normale d'un produit de rinçage liquide dans certains modèles provoque une concentration de produit de rinçage sur les fils à l'intérieur de la porte du lave-vaisselle. Sur les modèles touchés, le produit de rinçage peut détériorer l'isolant des fils à l'intérieur de la porte, ce qui peut provoquer un court-circuit, une surchauffe ou un incendie si les fils entrent en contact avec la porte en métal.

**Q10 : Est-ce que d'autres modèles de lave-vaisselle GE pourraient être également touchés?**

**R10 :** Nous savons que les éléments conceptuels qui sont à la source de ce problème ont été utilisés sur des modèles fabriqués entre septembre 1997 et décembre 2001. Après cette date, les modèles ont été modifiés dans le cadre d'un processus normal de conception des produits. Nous surveillons continuellement le rendement de tous les électroménagers que nous fabriquons. Nous recevons une grande variété de données sur le rendement de nos produits et nous en assurons un suivi afin d'être en mesure de réagir rapidement afin de protéger nos consommateurs.

**Q13 : Est-ce qu'un consommateur peut obtenir un nouveau lave-vaisselle au lieu de le faire réparer?**

**R13 :** Non. Nous réparerons le lave-vaisselle sans frais. Nous n'offrirons pas un nouveau lave-vaisselle aux consommateurs qui possèdent l'un des appareils faisant l'objet du rappel.

**Q18 : Comment les techniciens répareront-ils les lave-vaisselle visés par le rappel?**

**R18 :** Les techniciens ont été formés pour réparer le problème en remplaçant le faisceau de conducteurs et le capot du compartiment moteur, en ajoutant un nouveau protecteur de porte et en remplaçant l'isolant de la porte.

**Q23 : Est-ce que des lave-vaisselle faisant l'objet du rappel sont encore vendus en magasin?**

**R23 :** Les lave-vaisselle rappelés sont âgés entre 5 et 8 ans. Si jamais des détaillants en ont encore en stock, nous les avons avisés de ne pas les vendre et de communiquer avec Mabe.

**Q25 : Pendant combien de temps ce rappel est-il valable?**

**R25 :** Ce rappel demeurera en vigueur indéfiniment, et les réparations gratuites et les rabais seront offerts tant qu'il y aura une demande de la part des consommateurs.

**Q26 : Que se passe-t-il dans le cas d'un consommateur possédant un contrat d'entretien sur son lave-vaisselle?**

**R26 :** Si le consommateur appelle au numéro 1-888, on lui proposera une réparation sans frais peu importe qu'il possède ou non un contrat d'entretien.

**Q27: Combien de temps un consommateur doit-il prévoir pour faire réparer son appareil?**

**R27 :** Compte tenu du nombre de techniciens disponibles dans les différentes régions du Canada, la période d'attente pour la réparation varie; cependant, ces réparations auront la priorité sur tous les autres appels de service.

**Q28 : Est-ce qu'un consommateur peut réparer lui-même son lave-vaisselle?**

**R28 :** GE et Mabe recommandent de confier la réparation de ces lave-vaisselle à des techniciens qualifiés seulement. Les lave-vaisselle sont branchés directement au câblage électrique de la maison et lors de la réparation, il faut travailler alors que la tension secteur est appliquée, ce qui crée un risque d'électrocution.

-

**Q30 : Où ces lave-vaisselle ont-ils été fabriqués?**

**R30 :** Au GE Appliance Park de Louisville, au Kentucky.

**Q31 : Comment un défaut conceptuel de ce genre peut-il se produire si vous vous vantez continuellement de suivre la rigoureuse méthodologie Six Sigma?**

**R31 :** Cette conception n'a pas été perçue comme étant défectueuse lors des phases de conception et de mise à l'essai pendant le développement du produit. Nous modifions et améliorons continuellement nos processus d'analyse et d'essai et nous ferons de même pour corriger ce problème. Nous sommes très bons, mais nous ne sommes pas parfaits.

**Q34 : Combien ce rappel coûtera-t-il à GE?**

**R34 :** Le coût n'est pas important. Nous allons prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité de nos consommateurs. Nous ne divulguons pas ce genre de renseignements.