

**\*\*\*\* Attention Service Manager \*\*\*\***  
**IMPORTANT SAFETY RECALL NOTICE**  
**Bosch®, Thermador®, Gaggenau®, Kenmore Elite® Dishwashers**

October 1, 2015

BSH Home Appliances Corporation has voluntarily agreed to conduct a recall to replace the power cords on certain Bosch, Thermador, Gaggenau and Kenmore Elite dishwasher models. This safety recall is effective October 1, 2015. This announcement is made following customer reports that found that the dishwasher power cord connector plug, which connects behind the dishwasher, can overheat, posing a potential fire hazard. No injuries have been reported.

This safety recall involves power cords that were manufactured by an external supplier and sold with certain Bosch, Thermador, Gaggenau and Kenmore Elite dishwashers that were manufactured from January 2008 through December 2013 and sold in the United States and Canada. BSH is working in full cooperation with the U.S. Consumer Product Safety Commission and Health Canada to quickly recall and replace the affected power cords. The affected units are limited and listed in the table below. It is important that we locate as many units as possible and make the necessary repairs to minimize further incidents. BSH is making arrangements to have all units repaired with a replacement power cord in the customer's home free of charge.

Customers will contact a special repair hotline to check if their dishwasher is an affected model:

**1-888-965-5813**

If a Bosch, Thermador, Gaggenau or Kenmore Elite dishwasher customer contacts you first, please have them contact our repair hotline from 8:00 a.m. to 8:00 p.m. EST Monday through Sunday or the respective brand Web site anytime. Affected customers will be provided an authorization number to have the necessary service call completed. A link has also been added to the safety recall page on the respective brand Web sites where a customer can check if their model is affected.

**United States**

<http://www.bosch-home.com/us/>  
<http://www.thermador.com/>  
<http://www.gaggenau.com/us/>  
<http://www.sears.com>

**Canada**

<http://www.bosch-home.ca>  
<http://www.thermador.ca>  
<http://www.gaggenau.com/ca>  
<http://www.sears.ca>

**The basic steps of the repair action:**

- 1.) The customer contacts the repair hotline and provides the model and serial numbers of their dishwasher beginning with FD.
- 2.) The hotline checks the model and serial numbers for a match in our database. If a match is found the call center collects the customer's information, provides an authorization number, and provides a list of Authorized Service Agents for the customer's zip code.
- 3.) The customer calls the Authorized Service Agent of their choosing and provides BSH's authorization number to the Authorized Agency along with their name, address, phone, etc.
- 4.) The Authorized Agency then logs on to a special website <http://orders.bsh-usa.com/> and inputs their BSH agency number and the customer's authorization number.
- 5.) The customer's information will appear and the Authorized Agency will verify the customer's information and the mailing address for the Authorized Agency. The Authorized Agency can change its mailing information if necessary, then click the "Place Order" button.
- 6.) The part will be delivered to the Authorized Service Agent within 3 to 5 business days.
- 7.) Upon the receipt of the part the agent will contact the customer to arrange the service visit.
- 8.) On the agreed service day the service agent will install the new power cord as outlined in the instructions that are provided with the power cord kit and complete the service ticket with authorization number and part number listed. Estimated time of repair is approximately 30 to 45 minutes.
- 9.) The service agent will then submit their service claim through the warranty system for payment. All authorized claims that are part of this dishwasher action will be paid a flat rate fee of \$120.00.

**Affected Dishwashers**

<b>Brand</b>	<b>Model # Beginning With</b>			<b>Serial # Range</b>
<b>Bosch</b>	SGE63E SGV63E SHE68E SHE7ER SHE8ER SHE9ER SHE9PT SHV58E	SHV68E SHV7ER SHV9ER SHV9PT SHX58E SHX5ER SHX68E SHX7ER	SHX8ER SHX9ER SHX9PT SPE5ES SPV5ES SPX5ES	FD8801-FD9312
<b>Gaggenau</b>	DF2417 DF2607 DF2617			FD8904-FD9312
<b>Thermador</b>	DWHD64 DWHD65			FD8908-FD9312
<b>Kenmore Elite</b>	630.13003 630.14003	630.13023	630.13993	Beginning With 010 or 013

The model numbers shown will be followed by other characters to identify different colors. The table above shows the first four numbers of the serial numbers beginning with FD. The serial number range determines whether the model is affected by the recall. Kenmore Elite models may be serviced by BSH Authorized Servicers and Sears.

## Recap

- The repair consists of removing the dishwasher from the cabinet, replacing the old power cord, in rare cases replacing the power module and reinstalling the dishwasher. (The instructions are provided with the new power cord kit.)
- The estimated time of repair is approximately 30 to 45 minutes.
- An authorization number will be provided to you by the customer and is required to receive the part at no cost and for payment of your service call.
- Claims are submitted through the normal warranty process.
- A product and service satisfaction survey will be mailed to customers by BSH after the completion of the service call is submitted for payment.

We thank you for your assistance with this safety recall. If for any reason you have difficulty with the repair of the dishwasher please contact BSH's **Technical Assistance Team at 1-800-444-9091**.

Sincerely,



Mark Bledsoe  
Technical Services Manager - North America  
BSH Home Appliances Corporation

## \*\*\* Message aux directeurs de service \*\*\*

### AVIS DE RAPPEL IMPORTANT

Lave-vaisselle Bosch<sup>MD</sup>, Thermador<sup>MD</sup>, Gaggenau<sup>MD</sup> et Kenmore Elite<sup>MD</sup>

BSH Home Appliances Corporation a volontairement convenu de faire un rappel de certains modèles de lave-vaisselle des marques Bosch, Thermador, Gaggenau et Kenmore Elite dont le cordon d'alimentation doit être remplacé. Ce rappel entre en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2015. La présente annonce est faite en raison du fait que des clients ont constaté que la fiche de connexion du cordon d'alimentation située à l'arrière du lave-vaisselle peut surchauffer, ce qui présente un risque d'incendie. Aucune blessure n'a été signalée.

Le présent rappel vise des cordons d'alimentation fabriqués par un tiers fournisseur installés sur des lave-vaisselle des marques Bosch, Thermador, Gaggenau et Kenmore Elite fabriqués de janvier 2008 à décembre 2013 et vendus aux États-Unis et au Canada. BSH collabore entièrement avec la Consumer Product Safety Commission des États-Unis et Santé Canada pour rappeler et remplacer rapidement les cordons d'alimentation visés. Les appareils touchés sont indiqués dans le tableau ci-après et leur nombre est limité. Il importe de localiser le plus d'appareils possible et d'effectuer les réparations qui s'imposent afin de réduire au minimum le nombre d'incidents éventuels. BSH prend des mesures pour que les cordons d'alimentation de tous les appareils touchés soient remplacés gratuitement chez le client.

Les clients doivent appeler le service d'assistance téléphonique pour vérifier si leur modèle est touché au :

**1-888-965-5813**

Si un client qui possède un lave-vaisselle Bosch, Thermador, Gaggenau ou Kenmore Elite communique avec vous, veuillez lui demander d'appeler le service d'assistance téléphonique, qui est ouvert de 8 h à 20 h, heure normale de l'Est, du lundi au dimanche, ou de visiter le site Web de la marque en question. Les clients touchés par ce rappel se verront affecter un numéro d'autorisation pour recevoir la visite d'un réparateur. En outre, un lien vers la page de rappel des sites Web de chacune des marques a été ajouté pour que le client puisse vérifier si son modèle est touché.

#### États-Unis

<http://www.bosch-home.com/us/>  
<http://www.thermador.com/>  
<http://www.gaggenau.com/us/>  
<http://www.sears.com>

#### Canada

<http://www.bosch-home.ca>  
<http://www.thermadro.ca>  
<http://www.gaggenau.com/ca>  
<http://www.sears.ca>

#### **Principales étapes à suivre pour faire effectuer une réparation :**

- 1.) Le client appelle le service d'assistance téléphonique et fournit le numéro de modèle et le numéro de série débutant par FD de son lave-vaisselle.

- 2.) Le service d'assistance téléphonique vérifie dans la base de données s'il existe une correspondance avec le modèle et le numéro de série. Si une correspondance est trouvée, le centre d'appels recueille les renseignements relatifs au client et fournit à ce dernier un numéro d'autorisation et une liste de réparateurs autorisés à proximité de chez lui en fonction de son code postal.
- 3.) Le client communique avec le réparateur autorisé de son choix et fournit au service de réparation autorisé le numéro d'autorisation de BSH et ses coordonnées, dont son nom, son adresse et son numéro de téléphone.
- 4.) Le service de réparation autorisé se connecte à un site Web spécial (<http://orders.bsh-usa.com/>) et entre son numéro de service de réparation BSH et le numéro d'autorisation du client.
- 5.) Le service de réparation autorisé vérifie les renseignements relatifs au client qui s'affichent ainsi que sa propre adresse postale, qu'il peut changer au besoin, puis clique sur le bouton « Placer la commande ».
- 6.) La pièce est livrée au réparateur autorisé dans les trois à cinq jours ouvrables.
- 7.) Lorsqu'il reçoit la pièce, le réparateur communique avec le client pour fixer une date de visite.
- 8.) Lors de la visite, le réparateur installe le nouveau cordon d'alimentation suivant les instructions fournies dans la trousse du nouveau cordon d'alimentation et remplit le formulaire de service en inscrivant le numéro d'autorisation et le numéro de la pièce. Le temps de la réparation est d'environ 30 à 45 minutes.
- 9.) Le réparateur dépose ensuite une demande de règlement dans le système de garantie. Les demandes de règlement autorisées faisant partie du présent rappel de lave-vaisselle seront réglées selon un tarif fixe de 120,00 \$.

### Lave-vaisselle visés par le rappel

Marque	N <sup>os</sup> de modèle commençant par			Numéros de série
<b>Bosch</b>	SGE63E	SHV68E	SHX8ER	De FD8801 à FD9312
	SGV63E	SHV7ER	SHX9ER	
	SHE68E	SHV9ER	SHX9PT	
	SHE7ER	SHV9PT	SPE5ES	
	SHE8ER	SHX58E	SPV5ES	
	SHE9ER	SHX5ER	SPX5ES	
	SHE9PT	SHX68E		
	SHV58E	SHX7ER		
<b>Gaggenau</b>	DF2417			De FD8904 à FD9312
	DF2607			
	DF2617			
<b>Thermador</b>	DWHD64			De FD8908 à FD9312
	DWHD65			
<b>Kenmore Elite</b>	630.13003	630.13023	630.13993	Numéros de série commençant avec 010 or 013
	630.14003			

D'autres caractères viendront compléter les numéros de modèle qui figurent dans le tableau ci-dessus afin d'identifier les différentes couleurs. Le tableau ci-dessus présente les quatre premiers chiffres des numéros de série qui commencent par FD. La plage de numéros de série indique si le modèle est visé par le rappel. Les modèles Kenmore peuvent être réparés par les réparateurs autorisés de BSH ou Sears.

## Résumé

- La réparation consiste à retirer le lave-vaisselle de son emplacement, à remplacer le cordon d'alimentation, à remplacer, dans de rares cas, le module de commande et à replacer le lave-vaisselle. (Les instructions sont fournies dans la trousse du nouveau cordon d'alimentation.)
- Le temps de la réparation est d'environ 30 à 45 minutes.
- Le numéro d'autorisation que le client vous remet est nécessaire pour recevoir la pièce sans frais et pour payer la visite du réparateur.
- Les demandes de règlement sont présentées en suivant la procédure habituelle de garantie.
- BSH envoie aux clients un sondage sur la satisfaction du produit et du service après la présentation de la demande de règlement du réparateur.

Nous vous remercions de votre aide pour ce rappel. Si, pour quelque raison que ce soit, vous éprouvez des difficultés relativement à la réparation d'un lave-vaisselle, veuillez communiquer avec **l'équipe d'assistance technique de BSH au 1-800-444-9091**.

Sincères salutations.



Mark Bledsoe  
Directeur des services techniques – Amérique du Nord  
BSH Home Appliances Corporation