

Samsung annonce une mise à jour au sujet du rappel et de la mesure corrective concernant certaines laveuses à chargement vertical Samsung

Mississauga (Ontario) – le XX novembre 2016 -- Samsung Electronics Canada Inc. a réaffirmé aujourd’hui son engagement à l’égard de la sécurité et de la satisfaction des consommateurs concernés par le rappel de laveuses à chargement vertical haute efficacité de Samsung et de Kenmore (fabriquées par Samsung) en proposant une mesure corrective. Parmi les laveuses à chargement vertical haute efficacité touchées, on compte des modèles fabriqués entre mars 2011 et avril 2016, ainsi que deux modèles fabriqués jusqu’en juin 2016 et deux modèles fabriqués jusqu’en octobre 2016.

Samsung a décidé d’annoncer une mesure corrective, car des rapports ont indiqué la possibilité qu’il y ait un problème d’équilibre au niveau de la cuve de ces laveuses, ce qui pourrait causer des vibrations excessives et faire en sorte que le couvercle se dégage de l’appareil. Cette situation entraînant un risque de blessure pour les consommateurs peut se produire lorsque le cycle d’essorage à haute vitesse est utilisé pour laver la literie ou les tissus volumineux ou résistants à l’eau. Jusqu’à maintenant, aucune blessure n’a été signalée au Canada.

« Notre principale priorité est de réduire les risques pour la sécurité à la maison et d’offrir des options simples aux consommateurs dans le cadre du rappel, explique Warner Doell, vice-président, Électroménagers, Samsung Electronics Canada. En collaboration avec les responsables de la réglementation et nos partenaires, nous agissons rapidement pour nous assurer que les consommateurs sont au courant des options qui s’offrent à eux et pour réduire au minimum les perturbations à domicile. Nous savons que cette réparation peut occasionner des inconvénients aux consommateurs et nous en sommes sincèrement désolés. »

Dans le cadre du programme de rappel, on proposera deux choix simples aux consommateurs possédant une laveuse touchée.

La première option est une réparation à la maison sans frais comprenant un renforcement de la structure de l’appareil et un nouveau guide de panneau de commande. Les consommateurs qui opteront pour la réparation à domicile bénéficieront d’une garantie du fabricant prolongée d’un an, peu importe l’âge de leur laveuse.

Les consommateurs auront comme deuxième choix d’obtenir une réduction à l’achat d’une nouvelle laveuse Samsung. Le montant de la réduction sera déterminé en fonction du modèle et de la date de fabrication de la laveuse faisant l’objet d’un rappel. Une remise de fidélité a déjà été ajoutée à la réduction afin de remercier nos clients de leur fidélité à Samsung.

À titre de mesure de sécurité supplémentaire, les clients touchés recevront par la poste une trousse d’étiquetage pour la maison. La trousse comprendra les instructions détaillées à suivre pour apposer l’information relative la sécurité sur la laveuse, ainsi qu’un nouveau guide de panneau de commande (à l’exception des modèles à panneau de commande central) qui réduira efficacement la vitesse d’essorage du cycle pour literie, deux étiquettes d’avertissement et un supplément pour le guide d’utilisation.

Les détails relatifs à la mesure corrective et les renseignements concernant les consommateurs qui n’ont pas encore enregistré leur appareil visé par le rappel se trouvent sur les sites Web suivants :

- Modèles Samsung : <http://www.samsung.com/ca/TopLoadWasherRemedy>
- Modèles Kenmore fabriqués par Samsung : <http://www.samsung.com/ca/KenmoreTopLoadWasherRemedy>

Les consommateurs qui ont des problèmes liés à leur inscription en ligne peuvent composer le 1 855 291-6251 (pour les appareils Kenmore : 1 855 291-6252) pour obtenir des réponses à leurs questions ou à leurs préoccupations.

Samsung conseille aux propriétaires de laveuses touchées d’utiliser le cycle délicat pour le lavage de la literie et des tissus volumineux et résistants à l’eau, et ce, jusqu’à ce que la réparation soit effectuée, que la laveuse soit échangée ou que les éléments de la trousse d’étiquetage pour la maison soient apposés.