STELPRO

À nos installateurs entrepreneurs-électriciens

Le 6 septembre 2011

Objet : Avis de retrait

Nous devons vous aviser qu'une anomalie a été observée sur une partie de notre production de thermostats STE402 et STE403 fabriqués en août 2011 seulement. Celle-ci pourrait entraîner une légère présence de fumée, un dépôt de suie et rendre l'appareil inutilisable.
Vous devez cesser immédiatement l'installation des produits indiqués sur la feuille ci-jointe et retourner votre inventaire chez votre distributeur local ou directement à nous en suivant les instructions ci-dessous. De plus, nous vous demandons de bien vouloir contacter vos clients, dans la mesure du possible, afin de leur demander de mettre à l'arrêt les appareils touchés par cet avis.

Par mesure de précaution, vous devrez aussi remplacer les thermostats fabriqués en août 2011 que vous avez installés depuis le ou après le 12 août 2011.

Pour les thermostats non installés qui seront retournés à nos entrepôts, vous devrez obtenir un permis de retour (RMA) auprès du service à la clientèle au 1 800 363-3414 (tél.), au 450 441-9145 (téléc.) ou au rma@stelpro.com et un remplacement sans frais vous sera expédié dès la réception de votre demande.

Pour les thermostats à remplacer, une fois le remplacement effectué vous devrez remplir le formulaire ci-joint, le signer et identifier le résident de l'endroit où le remplacement a été effectué. Vous devrez ensuite obtenir un permis de retour (RMA) auprès du service à la clientèle au 1 800 363-3414 (tél.), au 450 441-9145 (téléc.) ou au rma@stelpro.com. Ce document, accompagné des thermostats, doivent être retournés chez Stelpro. Exceptionnellement, par mesure compensatoire pour votre main-d'oeuvre et vos déplacements, Stelpro remplacera gratuitement les thermostats retournés par deux thermostats. Donc, après réception des thermostats et du formulaire signé, vous recevrez de Stelpro le double de thermostats.

Advenant le cas où vous ne pourriez pas procéder au remplacement des thermostats, vous pouvez nous fournir la liste des installations concernées et nous communiquerons directement avec vos clients pour prendre les arrangements nécessaires. Vous pouvez aussi référer vos clients directement à notre service à la clientèle ou à notre site Web, dans la section Avis de rappel et sécurité au http://www.stelpro.com/fr-CA/avis-de-rappel-et-sécurité.

LES SOCIÉTÉS LES MIEUX GÉRÉES AU CANADA

1041, PARENT,
SAINT-BRUNO-DE-MONTARVILLE
(QC) CANADA J3 V 6L7

T 450-441-0101
+ 1-800-363-3414
F 450-441-0106
STELPRO.COM

Pour l'identification de ces produits dans vos inventaires et ceux déjà installés, référez-vous aux photos ci jointes de chacun des emballages touchés. Une procédure
pour visualiser la date de fabrication sur l'écran d'un thermostat activé est aussi incluse (voir plus bas).
Pour tous renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec votre représentant Stelpro ou avec notre département de soutien technique au 450 441-6265 ou au 1 866 628-5776. De plus amples détails seront disponibles sur notre site Web dans les jours qui viennent.
Nous vous remercions de votre collaboration et de votre compréhension, et sommes sincèrement désolés de tout inconvénient que cela pourrait vous causer.

La direction

Produits en cause et codes de production :

STE402NPW :

Sur l'emballage en vrac de 5 :
Code de production estampillé sur l'emballage en vrac de 5 unités, du 01/08/11 au 31/08/11. (voir image)

Produits en carte :
Aucun code de production n'est visible de l'extérieur. Demandez l'assistance de votre représentant Stelpro ou sortez simplement le produit de l'emballage afin de lire le code gravé dans le plastique (voir l'image du code sur le plastique plus bas)

STE402NPW24 et STE403NPW24 :

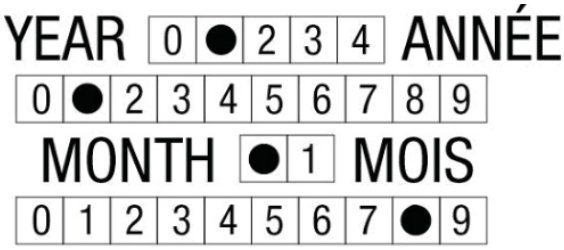
Sur l'emballage en vrac de 24 :
Code de production estampillé sur l'emballage en vrac de 24 du 01/08/11 au 31/08/11. (voir image)

Sur le produit (boîte blanche) :
Aucun code de production n'est visible sur la boîte blanche. Demandez l'assistance de votre représentant Stelpro ou sortez simplement le produit de l'emballage afin de lire le code gravé dans le plastique (voir l'image du code sur le plastique plus bas)

1041, PARENT,
SAINT-BRUNO-DE-MONTARVILLE
(QC) CANADA J3 V 6L7
T 450-441-0101
+ 1-800-363-3414
F 450-441-0106
STELPRO.COM

Pour voir directement le code sur le produit (plastique) :

À l'arrière du produit :



Comment lire :
Ligne 1 : 1
Ligne 2 : 1
Ligne 3 : 0
Ligne 4: 8
Résultat : 1108 = 2011-08 (août 2011)

Procédure pour visualiser la date de fabrication sur l'écran d'un thermostat :

1. Placer le STE402NP en mode Jour (soleil affiché)
2. Appuyer sur les 2 boutons plus de 3 secondes
3. La date de production est affichée sur les chiffres de la consigne dans le format AMM.
   Ex : 108 = août 2011, 012 = décembre 2010

1041, PARENT,
SAINT-BRUNO-DE-MONTARVILLE
(QC) CANADA J3 V 6L7
T 450-441-0101
+ 1-800-363-3414
F 450-441-0106
STELPRO.COM