Nazwa sprzedawcy

Nazwa ulicy i nr

XX-XXX nazwa miasta

Nazwa kraju

Imię i nazwisko klienta

Nazwa ulicy i nr

XX-XXX nazwa miasta

Nazwa kraju

kwiecień 28, 2019

Informacja o wycofaniu głośników oraz o konieczności zamontowania kabli zabezpieczających

— Wymagane działanie —

Szanowny Sprzedawco!

Kontaktujemy się z Tobą, aby poinformować o problemach związanych z bezpieczeństwem, dotyczących niektórych modeli głośników Bose. Z naszych danych wynika, że jesteś jedną z osób, które zakupiły wspomniane głośniki Bose, dlatego wymagane jest podjęcie określonych działań z Twojej strony.

Bose wycofuje wszystkie głośniki FreeSpace DS 40F do montażu w suficie/podtynkowego, wyprodukowane przed 13 sierpnia 2018 r. W trakcie instalacji lub użytkowania kotwy montażowe tych głośników mogą pękać, powodując upadek głośników i poważne obrażenia ciała. Do tej pory otrzymaliśmy informacje o 29 głośnikach, które spadły z miejsca, gdzie zostały zamontowane oraz jedno zgłoszenie dotyczące obrażeń ciała.

Bose wymaga również zainstalowania kabli zabezpieczających w przypadku niektórych głośników, w tym modelu DS 40F, instalowanych w komercyjnych punktach przygotowywania posiłków. Obecnie dotyczy to również uprzednio zamontowanych głośników. W wyniku kontaktu z olejem kuchennym lub jego oparami elementy montażowe tych głośników mogą pęknąć, co może spowodować upadek głośników i poważne obrażenia ciała. Do tej pory otrzymaliśmy informacje o pięciu głośnikach, które spadły z miejsca, gdzie zostały zamontowane oraz jedno zgłoszenie dotyczące obrażeń ciała.

Wymagane działania:

Powiadom klientów, których to dotyczy, o zaistniałym problemie. Sprzedawca produktów Bose zapewnia szablony listów oraz listy często zadawanych pytań, pomocne w przekazywaniu tych informacji.

Wymień wycofane głośniki i w razie potrzeby zainstaluj kable zabezpieczające dla użytkowników końcowych. Sprzedawca produktów Bose zapewni bezpłatne głośniki zamienne, darmowe kable zabezpieczające i rekompensatę kosztów usługi instalacji.

Skontaktuj się ze sprzedawcą produktów Bose, korzystając z informacji znajdujących się na górze niniejszego listu i podaj wszelkie wymagane informacje. Nawiąż z nim współpracę w celu przeprowadzenia opisanych poniżej procedur wycofania produktu i instalacji kabla zabezpieczającego.

W imieniu firmy Bose Corporation przepraszamy za wszelkie niedogodności. Dołożymy wszelkich starań, aby sprawnie przeprowadzić konieczne działania, ponieważ Twój sukces ma dla nas kluczowe znaczenie. W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o skontaktowanie się ze sprzedawcą produktów Bose. Zadowolenie klientów jest naszym najwyższym priorytetem, dlatego pragniemy pomóc w jak najszybszej i bezproblemowej realizacji tych procesów.

Z poważaniem

Nazwa sprzedawcy

Wycofanie DS 40F — wymagane działania

Podsumowanie

Wycofywane są wszystkie głośniki FreeSpace DS 40F do montażu w suficie/podtynkowego, wyprodukowane przed 13 sierpnia 2018 r. Głośniki montowane w konfiguracji podwieszanej NIE zostały uwzględnione w tej akcji, ponieważ w przypadku montażu podwieszanego kotwy montażowe nie są używane. Jeśli jednak w przyszłości podwieszany głośnik FreeSpace DS 40F wyprodukowany przed 13 sierpnia 2018 roku, będzie miał zostać zamontowany w suficie lub podtynkowo, konieczna będzie jego wymiana.

Produkty, których dotyczy problem

Wszystkie głośniki FreeSpace DS 40F do montażu w suficie/podtynkowego, wyprodukowane przed 13 sierpnia 2018 r.

Zapoznaj się z Dokumentem 6A (dołączonym), zawierającym pełną listę wszystkich modeli DS 40F, których dotyczy problem, oraz ich kodów SKU.

Wykonaj następujące czynności:

1. Zidentyfikuj wszystkie miejsca, w których z Twojego ramienia zainstalowano wadliwe głośniki DS 40F.
2. Bezzwłocznie skontaktuj się z klientami, którzy zakupili głośniki FreeSpace DS 40F, by poinformować ich o wycofaniu produktu. Skorzystaj z jednego z dostarczonych przez nas szablonów listu i wspieraj klientów przez cały proces wycofywania produktu: Po wprowadzeniu danych kontaktowych w odpowiednich sekcjach należy je dostarczyć wraz z dołączonymi Dokumentem 4L i Dokumentem 2F.
3. Skontaktuj się ze sprzedawcą i postępuj zgodnie z dostarczonymi instrukcjami.

Instalacja kabla zabezpieczającego — wymagane działanie

Podsumowanie

Głośniki i akcesoria Bose wymienione poniżej, które są instalowane w komercyjnych punktach przygotowywania posiłków, gdzie są narażone na działanie oleju kuchennego lub jego oparów, muszą zostać zabezpieczone kablem.

Produkty, których dotyczy problem

EdgeMax EM90 i EM180

FreeSpace DS 16 do montażu podtynkowego oraz powierzchniowego (DS 16F, DS 16S, DS 16SE)

FreeSpace DS 40 do montażu podtynkowego oraz powierzchniowego (DS 40F, DS 40SE)

FreeSpace DS 100 do montażu podtynkowego oraz powierzchniowego (DS 100F, DS 100SE)

FreeSpace 3 — satelity montowane podtynkowo

Moduł basowy Acoustimass głośnika FreeSpace 3 series II

Zapoznaj się z Dokumentem 6A (dołączonym), zawierającym pełną listę wszystkich z powyższych modeli głośników, których dotyczy problem, oraz ich kodów SKU.

Wykonaj następujące czynności:

1. Zidentyfikuj wszystkie komercyjne punkty przygotowywania posiłków, takie jak restauracje i kawiarnie, w których z Twojego ramienia zainstalowano wymienione powyżej, wadliwe głośniki. Głośniki te wymagają kontroli. Kontrola nie jest konieczna TYLKO WÓWCZAS, gdy masz pewność, że:
   1. w danym miejscu nie jest używany olej kuchenny

LUB

* 1. w danym miejscu zainstalowane są wyłącznie głośniki montowane powierzchniowo i/lub podwieszane i NIE znajdują się one w tym samym pomieszczeniu, w którym używany jest olej kuchenny.

W przypadku pewności, że dana lokalizacja spełnia warunek opisany w punkcie (a) lub (b), nie jest wymagane podejmowanie żadnych działań obejmujących głośniki zainstalowane w tym miejscu. Jako że elementy montażowe tych głośników nie są narażone na działanie oleju kuchennego ani jego oparów, instalacja kabla zabezpieczającego nie jest konieczna. Jeśli dana lokalizacja nie spełnia warunków opisanych w punkcie (a) lub (b) lub jeśli nie masz co do tego całkowitej pewności, musisz przeprowadzić w tym miejscu inspekcję, zgodnie z instrukcjami zawartymi w znajdującym się poniżej punkcie (3). Sprzedawca produktów Bose zajmie się procesem zamówienia lub rekompensaty kosztów kabla zabezpieczającego za Ciebie.

1. Możemy poprosić Cię o odwiedzenie lokalizacji w celu przeprowadzenia kontroli we współpracy ze sprzedawcą (który zapewni wszelkie potrzebne kable zabezpieczające lub produkt zastępczy). Kolejne kroki zależą od tego, czego dowiesz się podczas inspekcji:
   1. CZY W DANYM MIEJSCU UŻYWANY JEST OLEJ KUCHENNY? Jeśli odpowiedź brzmi „NIE”, nie są wymagane żadne dalsze działania. Jako że elementy montażowe tych głośników nie są narażone na działanie oleju kuchennego ani jego oparów, instalacja kabla zabezpieczającego nie jest konieczna. Jeśli odpowiedź brzmi „TAK”, przejdź dalej do punktu (b).
   2. CZY GŁOŚNIKI ZAMONTOWANO W TYM SAMYM POMIESZCZENIU, W KTÓRYM UŻYWANY JEST OLEJ KUCHENNY? Jeśli odpowiedź brzmi „TAK”, zainstaluj kabel zabezpieczający na głośnikach. Proces ten dotyczy głośników montowanych powierzchniowo, podwieszanych oraz głośników do montażu w suficie i podtynkowego. Jeśli odpowiedź brzmi „NIE”, przejdź dalej do punktu (c).
   3. CZY GŁOŚNIKI ZOSTAŁY ZAMONTOWANE POWIERZCHNIOWO LUB SĄ PODWIESZANE? Jeśli odpowiedź brzmi „TAK”, nie są wymagane żadne dalsze działania. Jako że elementy montażowe tych głośników nie są narażone na działanie oleju kuchennego ani jego oparów, instalacja kabla zabezpieczającego nie jest konieczna. Jeśli odpowiedź brzmi „NIE” (tzn. są to głośniki montowane w suficie/podtynkowo), przejdź dalej do punktu (d).
   4. CZY GŁOŚNIKI ZAMONTOWANE W SUFICIE/PODTYNKOWO SĄ NARAŻONE NA KONTAKT Z POWIETRZEM POCHODZĄCYM Z POMIESZCZENIA, W KTÓRYM UŻYWANY JEST OLEJ KUCHENNY POPRZEZ SYSTEM HVAC Z OBIEGIEM POWROTNYM PONAD SUFITEM? Jeśli odpowiedź brzmi „NIE”, nie są wymagane żadne dalsze działania. Jako że elementy montażowe tych głośników nie są narażone na działanie oleju kuchennego ani jego oparów, instalacja kabla zabezpieczającego nie jest konieczna. Jeśli odpowiedź brzmi „TAK” lub nie masz co do niej pewności, zainstaluj kabel zabezpieczający na głośnikach.

Masz dodatkowe pytania?

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o skontaktowanie się ze sprzedawcą produktów Bose.