

Service Bulletin

ERFORDERLICHE RÜCKSENDUNG HEBEMOTOREN

Betrifft: Ewellix Actuator Update PN CK4603129

An: Zertifizierten Serviceunternehmen

Märkte: Weltweit

Produkt/Modelle: Clamshell Grills

Datum: 12. Dezember 2024

Betrifft: Sofortiges Handeln erforderlich: Isolation und Rücksendung nicht geprüfter Hebemotoren Kits (Teilenummer CK4603129)

Sehr geehrte Damen und Herren,

Garland hat einen kritischen Fehler an einer internen Komponente des Hebemotors identifiziert. (Teilenummer CK4603129). Einige Techniker haben bereits Vorfälle festgestellt bei denen der Hebemotor im eingebauten Zustand nicht mehr funktioniert hat. Aus diesem Grund möchten wir Sie bitten ALLE Hebemotoren Kits (Teilenummer CK4603129) in Ihrem Bestand zu isolieren und nicht mehr einzusetzen.

Bitte folgen Sie den unten genannten Punkten:

1. **ISOLATION:** Alle Hebemotoren Kits mit der Teilenummer CK4603129 müssen umgehend isoliert werden. Diese Kits sind als nicht geprüft zu betrachten und dürfen nicht mehr als Ersatzteil verwendet werden.
2. **RÜCKSENDUNG:** Diese nicht geprüften Kits müssen an Ihren lokalen Ersatzteillieferanten zurückgeschickt werden, der Ersatzteilpreis wird ohne Handling-Pauschale vollständig erstattet. Eventuell entstehende Rücksendekosten werden ebenfalls erstattet.

Bitte folgende Sie den unten genannten Punkten um geprüfte Hebemotoren zu identifizieren:

- **Prüfmarke:** Geprüfte Hebemotoren haben eine **grünen Punkt** auf der Motoreinheit des Hebemotors und auf der Umverpackung des Kits
- **Hersteller Seriennummer:** Alle geprüften Hebemotoren haben eine Hersteller Seriennummer **höher als A00552694**.

Bitte beachten Sie die Bilder auf Seite 3 als weitere Erklärung.

Die Hauptdistributoren in den Märkten verfügen bereits über geprüften Bestand und die Lieferung für Ersatzbestellungen ist sichergestellt. Bitte stellen Sie sicher das isolierte Hebemotoren **nicht mehr als Ersatzteil** verwendet werden.

Weitere Informationen zum Austausch von Hebemotoren die in Grills verbaut sind und eine detaillierte Serviceinformation folgt in Kürze.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und Unterstützung für dieses Projekt.

Anleitung zum Austausch Ihrer Lagerbestände:

Als Vorsichtsmaßnahme bitten wir alle Servicepartner den folgenden Punkten zu folgen:

Schritt 1: Ersatzbestellung auslösen

- **Bestellen Sie schnellstmöglich neue Hebemotoren Kits** bei Ihrem üblichen Ersatzteillieferanten.
- **Geprüfter Warenbestand** besteht aus allen CK4603129 Hebemotor Kits mit einem grünen Punkt und Seriennummer **höher als A00552694**. (siehe Bilder Seite 3)

Schritt 2: Isolieren des aktuellen nicht geprüften Lagerbestand

- **Isolieren Sie Ihren aktuellen Lagerbestand und verwenden Sie diesen nicht mehr.** Organisieren Sie die Rücksendung der betroffenen Hebemotoren Kits mit Ihrem Ersatzteillieferanten.

Schritt 3: Rücksendung der nicht geprüften Hebemotoren Kits

- **Senden Sie die nicht geprüften Hebemotoren Kits** an Ihren Ersatzteillieferanten zurück, beachten sie die folgenden angeführten Punkte.

Ablauf der Rücksendung:

1. Rücksendung organisieren:

- Erfolgt ihre Ersatzteilbestellung direkt beim Hersteller, **senden Sie eine Rücksendeanforderung an GLparts@Garland-Group.com**. Die Punkte 2.- 3. treffen nur bei der Rücksendeabwicklung mit dem Hersteller zu.
- Erfolgt Ihre Ersatzteilbestellung bei einem lokalen Ersatzteillieferanten, folgen Sie dem individuellen Rücksendeprozess, stimmen Sie sich mit Ihrem Lieferanten ab. Alle Ersatzteillieferanten sind über die Rücksendeaktion informiert.

2. Erhalten Sie eine RGA:

- Eine **Return Goods Authorization (RGA)** Nummer und Rücksendeinformationen werden kommuniziert.
- Die RGA Nummer **muss deutlich erkennbar** auf der Umverpackung der Rücksendung erkennbar sein.

3. Rücksendeadresse:

- Senden Sie die nicht geprüften Hebemotoren Kits an die in der RGA kommunizierte Adresse.

4. Rückerstattung:

- Sobald die Rückgabe erfolgt und die Rücksendung eingetroffen ist, werden die Kosten ohne Handling-Pauschale erstattet. Eventuell entstandene Rücksendekosten werden erstattet. Wenden Sie sich zur Erstattung der Rücksendekosten an ihren lokalen Distributor.

Wichtiger Hinweis: Fügen Sie KEINE anderen Ersatzteile der Rücksendung bei.

Identifikation geprüfter Hebemotoren Kits:



Grüner Punkt auf dem Hebemotor



Grüner Punkt auf der Umverpackung



Hersteller Seriennummer auf dem Hebemotor

Vielen Dank für Ihre anhaltende Unterstützung. Wir sind bestrebt diese Angelegenheit schnellstmöglich abzuwickeln und die erwarteten Standards wieder herzustellen.

GARLAND®