

---

BSH HOME APPLIANCES CORPORATION

**\*\*\*\* Attention Service Manager \*\*\*\***

**IMPORTANT SAFETY RECALL NOTICE**

**Bosch®, Thermador®, Gaggenau®, Kenmore®, Kenmore Elite® Dishwashers**

October 19, 2017

BSH Home Appliances Corporation has voluntarily agreed to expand its 2015 dishwasher safety recall to replace the power cords on certain Bosch, Thermador, Gaggenau, Kenmore and Kenmore Elite dishwasher models. This expansion of the safety recall is effective October 19, 2017. The original announcement was made October 1, 2015 following customer reports that found 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 expansion involves power cords that were manufactured by an external supplier and sold with certain Bosch, Thermador, and Gaggenau dishwashers that were manufactured from September 2012 through January 2015, and sold in the United States and Canada; and Kenmore and Kenmore Elite brand dishwashers manufactured from June 2013 through March 2014 and sold in Canada. This recall has been expanded to additional models. (See attached table for full list of models impacted by the 2015 safety recall and the 2017 safety recall expansion.)

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 has made 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, Kenmore 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>

---

BSH HOME APPLIANCES CORPORATION

1901 Main Street, Suite 600, Irvine, CA 92614  
Technical Services Phone: 1-800-444-9091

## The basic steps of the repair action:

- 1.) The customer contacts the repair hotline and provides the model and serial numbers of their dishwasher. (Bosch, Thermador and Gaggenau serial numbers begin with "FD." Kenmore and Kenmore Elite dishwashers begin with "103" or "104".)
- 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 Agent along with their name, address, phone, etc.
- 4.) The Authorized Agent 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 Agent will verify the customer's information and the mailing address for the Authorized Agent. The Authorized Agent can change its mailing information if necessary and 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 service 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

Bosch				Thermador		Kenmore	
Model	FD Number Range	Model	FD Number Range	Model	FD Number Range	Model	Serial Start
SGE53U	FD 8801 – 9501	SHV7ER	FD 8801 – 9501	DWHD440	FD 9209 – 9403	630.12302	103 or 104
SGE63E	FD 8801 – 9501	SHV7PT	FD 9209 – 9403	DWHD640	FD 8801 – 9501	630.12303	103 or 104
SGE68U	FD 8801 – 9501	SHV8PT	FD 9209 – 9403	DWHD650	FD 8801 – 9501	630.12309	103 or 104
SGV63E	FD 8801 – 9501	SHV9ER	FD 8801 – 9501	DWHD651	FD 8801 – 9501	630.12312	103 or 104
SGX68U	FD 8801 – 9501	SHV9PT	FD 8801 – 9501			630.12313	103 or 104
SHE33T	FD 9209 – 9403	SHX53T	FD 9209 – 9403			630.12319	103 or 104
SHE53T	FD 9209 – 9403	SHX58E	FD 8801 – 9501			630.12322	103 or 104
SHE65T	FD 9209 – 9403	SHX5ER	FD 8801 – 9501			630.12323	103 or 104
SHE68E	FD 8801 – 9501	SHX65T	FD 9209 – 9403			630.12902	103 or 104
SHE68T	FD 9209 – 9403	SHX68E	FD 8801 – 9501	Gaggenau		630.12903	103 or 104
SHE7ER	FD 8801 – 9501	SHX68T	FD 9209 – 9403	Model	FD Number Range	630.12912	103 or 104
SHE7PT	FD 9209 – 9403	SHX7ER	FD 8801 – 9501	DF241761	FD 8801 – 9501	630.12913	103 or 104
SHE8ER	FD 8801 – 9501	SHX7PT	FD 9209 – 9403	DF260760	FD 8801 – 9501	630.12919	103 or 104
SHE8PT	FD 9209 – 9403	SHX8ER	FD 8801 – 9501	DF260761	FD 8801 – 9501	630.12922	103 or 104
SHE9ER	FD 8801 – 9501	SHX8PT	FD 9209 – 9403	DF261760	FD 8801 – 9501	630.12923	103 or 104
SHE9PT	FD 8801 – 9501	SHX9ER	FD 8801 – 9501	DF261761	FD 8801 – 9501	630.12929	103 or 104
SHP53T	FD 9209 – 9403	SHX9PT	FD 8801 – 9501			630.12933	103 or 104
SHP65T	FD 9209 – 9403	SPE5ES	FD 8801 – 9501			630.13003	010 or 013
SHP7PT	FD 9209 – 9403	SPE53U	FD 8801 – 9501			630.13023	010 or 013
SHV53T	FD 9209 – 9403	SPE68U	FD 8801 – 9501			630.13993	010 or 013
SHV58E	FD 8801 – 9501	SPV5ES	FD 8801 – 9501			630.14003	010 or 013
SHV68E	FD 8801 – 9501	SPX5ES	FD 8801 – 9501				
SHV68T	FD 9209 – 9403	SPX68U	FD 8801 – 9501				

Other characters to identify different colors will follow the model numbers shown in the table. The table also 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.

BSH Authorized Service Agents and Sears are authorized to service Kenmore and Kenmore Elite models.

## 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 DE SÉCURITÉ IMPORTANT**  
**Lave-vaisselle Bosch<sup>MD</sup>, Thermador<sup>MD</sup>, Gaggenau<sup>MD</sup>, Kenmore<sup>MD</sup>**  
**et Kenmore Elite<sup>MD</sup>**

Le 19 octobre 2017

BSH Home Appliances Corporation a volontairement convenu d'élargir son rappel de sécurité de 2015 afin de remplacer les cordons d'alimentation de certains modèles de lave-vaisselle des marques Bosch, Thermador, Gaggenau, Kenmore et Kenmore Elite. Ce rappel élargi entre en vigueur le 19 octobre 2017. L'annonce initiale a été faite le 1<sup>er</sup> octobre 2015 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 élargi vise des cordons d'alimentation qui ont été fabriqués par un fournisseur externe et vendus avec certains lave-vaisselle des marques Bosch, Thermador et Gaggenau fabriqués de septembre 2012 à janvier 2015 et vendus aux États-Unis et au Canada; et des marques Kenmore et Kenmore Elite fabriqués de juin 2013 à mars 2014 et vendus au Canada. Le présent rappel a été élargi pour inclure d'autres modèles. (Voir le tableau ci-joint pour obtenir la liste de tous les modèles visés par le rappel de sécurité de 2015 et le rappel de sécurité élargi de 2017.)

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, Kenmore ou Kenmore Elite communique avec vous, veuillez lui demander d'appeler le service d'assistance téléphonique pour réparation, 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.thermador.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 pour réparation et fournit le numéro de modèle et le numéro de série de son lave-vaisselle. (Les numéros de série de Bosch, Thermador et Gaggenau débutent par « FD ». Les numéros de série des lave-vaisselle Kenmore et Kenmore Elite débutent avec « 103 » ou « 104 ».)
- 2.) Le service d'assistance téléphonique vérifie dans la base de données s'il existe une correspondance avec les numéros de modèle et 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 » (*Place Order*).
- 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**

<b>Bosch</b>				<b>Thermador</b>		<b>Kenmore</b>	
Model	FD Number Range	Model	FD Number Range	Model	FD Number Range	Model	Serial Start
SGE53U	FD 8801 – 9501	SHV7ER	FD 8801 – 9501	DWHD440	FD 9209 – 9403	630.12302	103 or 104
SGE63E	FD 8801 – 9501	SHV7PT	FD 9209 – 9403	DWHD640	FD 8801 – 9501	630.12303	103 or 104
SGE68U	FD 8801 – 9501	SHV8PT	FD 9209 – 9403	DWHD650	FD 8801 – 9501	630.12309	103 or 104
SGV63E	FD 8801 – 9501	SHV9ER	FD 8801 – 9501	DWHD651	FD 8801 – 9501	630.12312	103 or 104
SGX68U	FD 8801 – 9501	SHV9PT	FD 8801 – 9501			630.12313	103 or 104
SHE33T	FD 9209 – 9403	SHX53T	FD 9209 – 9403			630.12319	103 or 104
SHE53T	FD 9209 – 9403	SHX58E	FD 8801 – 9501			630.12322	103 or 104
SHE65T	FD 9209 – 9403	SHX5ER	FD 8801 – 9501			630.12323	103 or 104
SHE68E	FD 8801 – 9501	SHX65T	FD 9209 – 9403			630.12902	103 or 104
SHE68T	FD 9209 – 9403	SHX68E	FD 8801 – 9501			630.12903	103 or 104
SHE7ER	FD 8801 – 9501	SHX68T	FD 9209 – 9403			630.12912	103 or 104
SHE7PT	FD 9209 – 9403	SHX7ER	FD 8801 – 9501			630.12913	103 or 104
SHE8ER	FD 8801 – 9501	SHX7PT	FD 9209 – 9403			630.12919	103 or 104
SHE8PT	FD 9209 – 9403	SHX8ER	FD 8801 – 9501			630.12922	103 or 104
SHE9ER	FD 8801 – 9501	SHX8PT	FD 9209 – 9403			630.12923	103 or 104
SHE9PT	FD 8801 – 9501	SHX9ER	FD 8801 – 9501			630.12929	103 or 104
SHP53T	FD 9209 – 9403	SHX9PT	FD 8801 – 9501			630.12933	103 or 104
SHP65T	FD 9209 – 9403	SPE5ES	FD 8801 – 9501			630.13003	010 or 013
SHP7PT	FD 9209 – 9403	SPE53U	FD 8801 – 9501			630.13023	010 or 013
SHV53T	FD 9209 – 9403	SPE68U	FD 8801 – 9501			630.13993	010 or 013
SHV58E	FD 8801 – 9501	SPV5ES	FD 8801 – 9501			630.14003	010 or 013
SHV68E	FD 8801 – 9501	SPX5ES	FD 8801 – 9501				
SHV68T	FD 9209 – 9403	SPX68U	FD 8801 – 9501				

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 fourchette de numéros de série indique si le modèle est visé par le rappel. Les modèles Kenmore et Kenmore Elite 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