

Rappel du régulateur par Saber Grills – Questions fréquemment posées par les clients (FAQ)

Q1. Quels sont les modèles de gril et les produits concernés par le rappel?

A1. Ce rappel volontaire porte sur les régulateurs de GPL de modèle RA329 dont le code de date de fabrication tombe entre 1120 et 1344 et qui ont été :

- vendus avec certains grils Saber au GPL, dans certaines trousse de pièces de rechange sous garantie et dans certaines trousse de conversion gaz naturel à GPL;
- installés à titre de pièces sous garantie ou de rechange dans certains autres grils Saber au GPL;
- installés dans des grils et des brûleurs au gaz naturel Saber convertis pour fonctionner au GPL au lieu de gaz naturel.

Vous pouvez consulter une liste des modèles concernés à l'adresse recall.sabergrills.com.

Q2. Pourquoi Saber Grills effectue-t-il ce rappel volontaire?

A2. Le régulateur de propane liquide (GPL) du gril peut laisser le gaz s'écouler à une pression plus élevée que prévu, ce qui peut entraîner une fuite de gaz et le jaillissement d'une flamme à partir des boutons du gril, présentant un danger d'incendie et de brûlure.

Q3. Comment puis-je savoir si mon gril est concerné par le rappel volontaire?

A3. Pour savoir si votre gril Saber est inclus dans le rappel volontaire, vérifiez le numéro de modèle du gril, qui figure sur une plaque signalétique collée sous le bac à graisse, le code de date du régulateur estampé sur le régulateur, à côté du raccord à la bouteille de gaz, et le modèle du régulateur au centre du régulateur.

Q4. Dois-je retourner mon gril au magasin s'il est concerné par le rappel volontaire?

A4. Non, il ne faut pas retourner le gril au magasin. Si votre gril est inclus dans le rappel volontaire, vous pouvez commander une trousse de réparation gratuite en communiquant avec Saber Grills au numéro sans frais 1-866-671-7988 de 8 h à 18 h HNE du lundi au vendredi, et de 10 h à 15 h HNE le samedi, ou en ligne à l'adresse recall.sabergrills.com. Les consommateurs qui possèdent un gril au gaz naturel SABER encastré ou muni d'un brûleur latéral complémentaire converti pour fonctionner au propane liquide au lieu de gaz naturel et dont le régulateur est concerné par le rappel doivent appeler Saber Grills au même numéro pour demander des directives supplémentaires.

Q5. Comment puis-je obtenir ma trousse de réparation?

A5. Vous devez premièrement effectuer un simple essai pour déterminer quelle trousse de réparation convient à votre gril. Vous pouvez ensuite commander votre trousse de réparation en communiquant avec Saber Grills au numéro sans frais 1-866-671-7988 de 8 h à 18 h HNE du lundi au vendredi, et de 10 h à 15 h HNE le samedi, ou en ligne à l'adresse recall.sabergrills.com.

Q6. Combien de temps me faudra-t-il attendre pour recevoir ma trousse de réparation?

A6. Une fois la trousse de réparation commandée, nous nous attendons à ce que vous la receviez dans les sept à dix jours ouvrables, dans la plupart des cas.

Q7. Est-il difficile d'installer les pièces de rechange?

A7. La trousse de réparation donne des instructions détaillées et devrait vous permettre d'installer facilement les nouvelles pièces. En outre, Saber Grills présente sur son site Web une vidéo qui explique étape par étape comment retirer les anciennes pièces et installer les nouvelles. Nous estimons qu'il vous faudra environ 20 minutes pour changer l'assemblage du régulateur. Certains consommateurs recevront

des pièces de rechange supplémentaires. Nous estimons qu'il faudra environ une heure pour changer ces pièces-là. Vous devrez vous pencher et tendre les bras pour exécuter quelques-unes des étapes de la réparation. Veuillez passer en revue les instructions avant de remplacer les pièces. Si vous déterminez que vous n'êtes pas en mesure d'effectuer les étapes nécessaires, communiquez avec Saber Grills pour obtenir de l'aide.

Q8. Dois-je m'inquiéter pour ma sécurité?

A8. Si votre gril est inclus dans le rappel volontaire, son utilisation pose un risque de brûlure et d'incendie. Cessez d'utiliser le gril jusqu'à ce que vous ayez installé les pièces de rechange. Une fois que vous les aurez installées, vous pourrez utiliser votre gril en toute sécurité.

Q9. Dois-je acheter un nouveau gril?

A9. Non. Pour régler le problème de sécurité, il vous suffit d'effectuer un simple essai pour déterminer quelle trousse de réparation convient à votre gril, de commander la trousse de réparation et d'installer les pièces de rechange. Une fois que vous les aurez installées, vous pourrez utiliser votre gril en toute sécurité.

Q10. Combien de grils sont concernés par ce problème de régulateur?

A10. Nous avons confirmé qu'environ 19 000 grils aux États-Unis, au Canada et dans d'autres pays sont concernés par le rappel volontaire. En outre, jusqu'à 3 000 grils environ qui ont reçu des pièces de garantie ou ont été convertis pour fonctionner au propane au lieu de gaz naturel pourraient être concernés.

Q11. Puis-je continuer à utiliser mon gril si je n'ai pas eu de problèmes?

A11. Si votre gril est inclus dans ce rappel, vous devriez immédiatement cesser de l'utiliser et communiquer avec Saber Grills pour obtenir une trousse de réparation gratuite accompagnée de consignes d'installation. Vous pourrez recommencer à utiliser votre gril après avoir installé les pièces de rechange.

Q12. Ai-je droit à une trousse de réparation si je n'ai plus le reçu du produit?

A12. Oui. Vous n'avez pas besoin de produire un reçu pour commander votre trousse de réparation gratuite.