

ELKAY®



Halsey Taylor®

Preguntas frecuentes

¿Se han reportado casos en los que alguna persona haya sido electrocutada mientras usaba el bebedero o la estación llenadora de botella? No. Si bien consideramos que el riesgo de lesiones es bajo y no tenemos ningún reporte confirmado de descarga eléctrica vinculado con alguno de estos equipos, es importante que siga las instrucciones descritas para que los equipos afectados puedan ser reparados. Le agradecemos de antemano su cooperación con este problema. Aunque este tipo de situaciones nunca son fáciles de manejar, estamos comprometidos a solo ofrecer productos seguros y de alta calidad. Agradecemos su colaboración para poder realizar las reparaciones necesarias.

¿Cuál es el riesgo de descarga eléctrica? No tenemos ningún reporte confirmado de descarga eléctrica vinculado con alguno de los equipos afectados, además, consideramos que el riesgo es mínimo. Elkay está tomando las precauciones necesarias al instituir la reparación de los equipos de manera voluntaria.

¿Puedo reemplazar los tornillos yo mismo sin tener que esperar a que lleguen los tornillos de la compañía? Para asegurar que su equipo sea reparado adecuadamente, Elkay le proporcionará los tornillos correctos y las instrucciones detalladas para su reparación.

¿Cuál es el tamaño de los tornillos que se rompen? Para asegurar que su equipo sea reparado adecuadamente, Elkay le proporcionará los tornillos correctos y las instrucciones detalladas para su reparación.

¿Por qué tenemos que esperar a que lleguen los tornillos de la compañía? Para asegurar que su equipo sea reparado adecuadamente, es importante que use los tornillos proporcionados por Elkay.

Si mis tornillos no están rotos, ¿necesito reemplazarlos? Si su(s) equipo(s) se fabricó entre el 2 de mayo de 2017 y el 22 de junio de 2017, y usted confirmó en checkmycooler.com que los números de serie están afectados, deberá reemplazar los tornillos independientemente de si están rotos o no.

¿Cómo puedo asegurarme de que la escuela a la que asiste mi hijo no tiene un equipo que necesite reparación? Confirme con los Directivos de la escuela que estén al tanto de la situación y que hayan verificado el estatus de todos los números de serie de los equipos instalados.

¿Cómo encuentro el número de serie de mi equipo?

Haga click en el siguiente link para abrir el documento: [Cómo encontrar el número de serie](#)

ELKAY®



Halsey Taylor®

Si tenemos un equipo más viejo instalado, ¿hay alguna posibilidad de que se rompan los tornillos de conexión a tierra? Nuestra investigación indica que este problema solo afectó un lote específico de tornillos que no se fabricó según los estándares de calidad de Elkay. Por favor, verifique el número de serie de los equipos en [insertar URL]. Todos los equipos que utilizan tornillos que no cumple con estos estándares de calidad se fabricaron entre el 2 de mayo y el 22 de junio de 2017.

¿Esto afectará mi garantía? No, esta reparación no afectará la garantía de su producto.

¿Cuál es el motivo de la reparación? Como parte del proceso de auditoría de calidad de Elkay, se encontró una pequeña cantidad de tornillos rotos, los cuales se utilizan para asegurar el cable de conexión a tierra al cable de alimentación y, en algunos modelos, un segundo cable de conexión a tierra en la válvula solenoide. Hemos determinado que los tornillos pudieron haber experimentado una condición metalúrgica llamada fragilización por hidrógeno, que podría causar la rotura de los tornillos. Si un tornillo se rompe por esta condición, el cable de conexión a tierra puede quedar suelto y el equipo ya no quedaría conectado a tierra. Aunque es poco probable, si un equipo no está conectado a tierra y surge un problema no relacionado con esto pero que involucre componentes eléctricos, el equipo podría representar un riesgo de descarga eléctrica. Elkay se ha puesto en contacto con la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo y Profeco con respecto a este problema.
DESCONECTE SU EQUIPO hasta que haya sido reparado.

¿Qué pasa si mi equipo necesita reparación? Después de verificar el número de serie y confirmar que su equipo necesita reparación, se le pedirá que envíe información para contactarlo. Un miembro del Equipo Elkay se comunicará con usted para determinar las opciones de reparación.

La reparación implica el reemplazo de los tornillos de conexión a tierra del equipo.

Elkay enviará un kit de reparación al propietario sin costo alguno. Este kit incluye los tornillos de reemplazo y las instrucciones que le mostraran como reemplazar los tornillos.

DESCONECTE EL EQUIPO hasta que haya sido reparado.