

Technical Service Pointer

For Immediate Attention of Your Service Department

Technical Service Pointer #: **W11460554B**
Action Required: **Mandatory**
Release Date: **July, 2020**

Refrigeration Products

Brands Affected



KitchenAid



This notification is a Service Notice only. This is not a Recall.

ALL POINTERS ONLINE:
<https://www.servicematters.com/>

To receive pointers by email, or to edit or delete a current email address, go to
<https://www.servicebench.com/>

KitchenAid, Maytag, Whirlpool AK12 3DR FDBM LED Module/freezer light not working - Call Techline

Models:

KRFF507HBL00	KRFF507HBS00	KRFF507HPS00	KRFF507HWH00
KRFF577KBS00	KRFF577KPS00	MFT2772HEZ00	MFT2772HEZ01
WRF757SDHV00	WRF757SDHZ00	WRF767SDHV00	WRF767SDHZ00

Serial Numbers:

K601-KX12

Possible Concern:

Customers may report that the freezer light has stopped working in certain KitchenAid, Maytag, and Whirlpool French Door Bottom Mount refrigerators. In rare circumstances, the freezer LED Module and its connector may be foamed in, requiring the additional service steps below.

NOTE: Do not force the LED Module or the wires out. It is not necessary to access the connector to service or test.

Possible Causes:

Variation in the manufacturing process may cause some freezer LED Modules to become foamed in place, making it difficult to locate the connector and remove the assembly for service.

Correction:

The following steps will guide you through the process to service a freezer LED Module that is foamed in place and cannot be repaired as normal. Note: Begin diagnosis at the Freezer LED first.

- 1) Before starting diagnostics or repairs, first call the Tech-Line to initiate a video chat.

Technical Service Pointer

For Immediate Attention of Your Service Department

Technical Service Pointer #: W11460554B
Action Required: Mandatory
Release Date: July, 2020

Refrigeration Products

The Tech-Line will walk you through the repair steps.

- 2) Be sure to order the service kit for the freezer LED Module that matches the color of the liner:

W10695460 for gray liner
W10695459 for white liner

Note: These kits are interchangeable, and the freezer LED Module is not visible, so the customer may not object to using a different color.

- 3) Use care while removing the LED Module. The wires may be foamed in and tight. Do not pull or force the module or wires out. Upon releasing the LED module, it may be necessary to do testing from the back of the module and not at the connector (See the Instruction Sheet W10695437 in the following link for details).

<https://s3.amazonaws.com/sm-backend-production-attachments/instructionsheet-w10695437-revb.pdf>

- a) If the connector is not visible do not dig into foam, utilize the splice kit to install a new LED Module.
- b) Do not pull on the LED Module wires in an effort to free the connector or gain better access. Doing so may damage the wires inside the liner. It may be necessary to cut the wires at the back of the old LED Module and add the splice kit with a new LED Module per Instruct sheet W10695437.
- c) If necessary to cut the wires from the old LED Module. Be sure to cut the wires as close to the old LED Module so the remaining wire is as long as possible.

Bulletin technique

Pour communication immédiate avec le Service technique

Bulletin technique n° : **W11460554B**
Mesure corrective : obligatoire
Date de publication : juillet 2020

Produits de réfrigération

Marques concernées



KitchenAid



Cette notification est un avis d'entretien seulement. Ce n'est pas un rappel.

TOUS LES BULLETINS EN LIGNE :
<https://www.servicematters.com/>

Pour recevoir les bulletins par courriel, ou pour modifier ou supprimer une adresse de courriel, consulter
<https://www.servicebench.com/>

KitchenAid, Maytag, Whirlpool AK12 3DR FDBM

La lampe à DEL du congélateur ne fonctionne pas – appelez le service technique

Modèles :

KRFF507HBL00	KRFF507HBS00	KRFF507HPS00	KRFF507HWH00
KRFF577KBS00	KRFF577KPS00	MFT2772HEZ00	MFT2772HEZ01
WRF757SDHV00	WRF757SDHZ00	WRF767SDHV00	WRF767SDHZ00

Numéros de série :

K601-KX12

Problème possible :

Les clients peuvent signaler que la lampe du congélateur a cessé de fonctionner dans certains réfrigérateurs avec porte à double battant et congélateur en bas de marque KitchenAid, Maytag et Whirlpool. Dans de rares circonstances, le module à DEL du congélateur et son connecteur peuvent être partiellement recouverts de mousse isolante, nécessitant les étapes d'entretien supplémentaires ci-après.

REMARQUE : Ne pas sortir forcément le module à DEL ni les fils. Il n'est pas nécessaire d'accéder au connecteur pour effectuer un entretien ou un test.

Causes possibles :

Des variations dans le processus de fabrication peuvent entraîner la couverture de mousse isolante de certains modules à DEL du congélateur, ce qui rend difficile la localisation du connecteur et le retrait de l'ensemble pour réparation.

Mesure corrective :

Les étapes ci-dessous servent de guide au processus d'entretien d'un module à DEL du congélateur qui est partiellement recouvert par la mousse isolante, et ce, ne peut pas être réparé normalement : Remarque : Commencer d'abord le diagnostic par la DEL du congélateur.

Bulletin technique

Pour communication immédiate avec le Service technique

Bulletin technique n° : **W11460554B**
Mesure corrective : *obligatoire*
Date de publication : *juillet 2020*

Produits de réfrigération

- 1) Avant de commencer les diagnostics ou les réparations, appeler d'abord le service technique pour lancer un clavardage vidéo. Le service technique fournira de l'aide pendant les étapes de réparation.
- 2) S'assurer de commander la trousse d'entretien pour le module à DEL du congélateur qui correspond à la couleur de la cuve intérieure :

W10695460 pour cuve grise
W10695459 pour cuve blanche

Remarque : Ces trousse sont interchangeable et le module à DEL du congélateur n'est pas visible, donc le client peut ne pas s'opposer à l'utilisation d'une couleur différente.

- 3) Prendre soin lors du retrait du module à DEL. Les fils peuvent être serrés et recouverts de mousse. Ne pas tirer ni forcer le module ou les fils. Lors du retrait du module à DEL, il peut être nécessaire d'effectuer des tests à l'arrière du module et non au niveau du connecteur (voir la fiche d'instructions W10695437 dans le lien suivant pour plus de détails).
<https://s3.amazonaws.com/sm-backend-production-attachments/instructionsheet-w10695437-revb.pdf>
 - a) Si le connecteur n'est pas visible, ne pas creuser dans la mousse, utiliser la trousse de jonction de fil pour installer un nouveau module à DEL.
 - b) Ne pas tirer sur les fils du module à DEL dans le but de dégager le connecteur ou d'avoir un meilleur accès. Cela pourrait endommager les fils à l'intérieur de la cuve. Il peut être nécessaire de couper les fils à l'arrière de l'ancien module à DEL et d'ajouter la trousse de jonction de fil avec un nouveau module à DEL conformément à la fiche d'instructions W10695437.
 - c) Au besoin, couper les fils de l'ancien module à DEL. S'assurer de couper les fils au plus près de l'ancien module à DEL du congélateur afin que le fil restant soit aussi long que possible.

Boletín de servicio técnico

Para la atención inmediata de su departamento de servicio

Boletín de servicio técnico n.º: **W11460554B**
Acción requerida: *obligatoria*
Fecha de publicación: *Julio de 2020*

Productos de refrigeración

Marcas afectadas



Esta notificación es solamente un Aviso de servicio. No es un retiro del mercado.

TODOS LOS BOLETINES EN LÍNEA:
<https://www.servicematters.com/>

Para recibir boletines por correo electrónico o para corregir o eliminar una dirección de correo electrónico actual, visite
<https://www.servicebench.com/>

KitchenAid, Maytag, Whirlpool AK12 3DR FDBM

La luz del congelador/módulo LED no funciona: llame a la línea técnica

Modelos:

KRFF507HBL00	KRFF507HBS00	KRFF507HPS00	KRFF507HWH00
KRFF577KBS00	KRFF577KPS00	MFT2772HEZ00	MFT2772HEZ01
WRF757SDHV00	WRF757SDHZ00	WRF767SDHV00	WRF767SDHZ00

Números de serie:

K601-KX12

Problema posible:

Los clientes pueden informar que la luz del congelador ha dejado de funcionar en algunos refrigeradores KitchenAid, Maytag y Whirlpool de dos puertas con montaje en la parte inferior. En raras ocasiones, el módulo LED del congelador y su conector pueden tener espuma, por lo que es necesario seguir los pasos adicionales de servicio que se indican a continuación.

NOTA: No intente sacar a la fuerza el módulo LED o los cables. No es necesario acceder al conector para realizar pruebas o servicio técnico.

Causas posibles:

La variación en el proceso de fabricación puede hacer que el módulo LED de ciertos congeladores esté fijado con espuma, lo que dificulta localizar el conector y retirar el ensamblaje para su reparación.

Corrección:

Los siguientes pasos lo guiarán en el proceso de reparación de un módulo LED de congelador fijado con espuma y que no se puede reparar normalmente: Nota: Primero inicie el diagnóstico del módulo LED del congelador.

Boletín de servicio técnico	Para la atención inmediata de su departamento de servicio	
	<i>Boletín de servicio técnico n.º: W11460554B</i> <i>Acción requerida: obligatoria</i> <i>Fecha de publicación: Julio de 2020</i>	<i>Productos de refrigeración</i>

	<p>1) Antes de hacer un diagnóstico o reparación, llame a la línea técnica para iniciar un chat de video. Un representante de la línea técnica lo guiará paso a paso en la reparación.</p> <p>2) Asegúrese de pedir el kit de mantenimiento para el módulo LED del congelador que sea el adecuado para el color del recubrimiento:</p> <p>W10695460 para recubrimiento gris W10695459 para recubrimiento blanco</p> <p>Nota: Estos kits son intercambiables y el módulo LED del congelador no está visible, de modo que el cliente no se opondría a usar un color diferente.</p> <p>3) Retire el módulo LED con cuidado. Los cables pueden estar ajustados y fijados con espuma. No tire del módulo o los cables ni los saque con fuerza. Una vez retirado el módulo LED, es posible que sea necesario realizar pruebas desde la parte posterior del módulo y no desde el conector (consulta la Hoja de instrucciones W10695437 en el siguiente enlace para obtener más detalles).</p> <p>https://s3.amazonaws.com/sm-backend-production-attachments/instructionsheet-w10695437-revb.pdf</p> <p>a) Si el conector no está visible, no escarbe la espuma, use un juego de empalme para instalar un módulo LED nuevo.</p> <p>b) No tire de los cables del módulo led para poder liberar el conector u obtener mejor acceso. Hacer esto puede dañar los cables dentro del recubrimiento. Es posible que sea necesario cortar los cables en la parte posterior del módulo LED viejo y agregar el juego de empalme con un módulo LED nuevo, según la Hoja de instrucciones W10695437.</p> <p>c) Si es necesario, corte los cables del módulo LED viejo. Asegúrese de cortar los cables lo más cerca posible del módulo LED viejo para que el cable restante sea lo más largo posible.</p>
--	---