

Technical Service Pointer	For Immediate Attention of Your Service Department	
	<i>Technical Service Pointer #: W11493384</i> <i>Action Required: Mandatory</i> <i>Release Date: November, 2021</i>	<i>Cooking Products</i>

Brands Affected







Built-in Microwave and Combo Wall Oven

Microwave Door is Not Closing

Models:

KOCE500E*	KOCE507E*	WOC54EC0H*	WOC54EC7H*	WOC75EC0H*
WOC75EC7H*	WOC97EC0H*	KMBP100ESS*	JMC2430IL*	JMC2430DP*
JMC2430IM*				

* Denotes Engineering Number

Serial Numbers:

D90104247-DX3415066

Possible Concern:

- It is possible that the Microwave door is not closing properly. The Gap on the door is too high to shut.
- Door Gap is bigger than the Door Switch Activation Distance causing it not to activate when the Door is closed.

Possible Causes:

It could be caused by below parts:

- Door Hinge
- Door Assembly (Door Skin, Door Plate, & Inner Frame)
- Door Switch
- Front Frame flatness

Correction:

1. Verify the unit is installed correctly as per Installation Guide.

2. Close the Microwave door, press on the right side and left side of the door handle individually, and check for “clicking” noise:

- If you do not hear a clicking noise then, the door closing issue is not present.
- If you hear a clicking noise on the right side then, go to step 3.

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/>

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/>

Technical Service Pointer	For Immediate Attention of Your Service Department	
	<i>Technical Service Pointer #: W11493384</i> <i>Action Required: Mandatory</i> <i>Release Date: November, 2021</i>	<i>Cooking Products</i>

	• If you hear a clicking noise on the left side then, go to step 4. • If you hear a clicking noise on both sides then, go to step 5. 3. Check if Microwave light is ON when you close the door. • Hold the right side of the door close to the seal and start the Microwave. • If the Microwave works and the light is OFF then, there is a door or a switch issue. • If the Microwave does not work and the light is ON then, there could be a switch issue. • If the Microwave does not work and the light is OFF then, you have a different issue. 4. Check if Microwave is making a “Clicking” sound while running: • Push on the left side of the door and start the Microwave. • If the Microwave works then, there is a door or a switch issue. • If the Microwave does not work then, there is a different issue. 5. If you hear a clicking noise on both sides then, check following things: • Ensure that the Inner frame on the Microwave is all snapped in. • Check for a gap between the capacitive sealing plane and inner frame. • Ensure that the unit has the correct hinges and that they are in the correct location. • Check the door arm assembly. • Check for door switch activation. Remove the door from the product to check the switch assembly. • Check if there are any dents on the Front Frame around the right door switch area. • If everything listed above checks good, then replace the Door Assembly. CLICK HERE for detailed troubleshooting video.
--	--

BULLETIN TECHNIQUE

Pour communication immédiate avec le Service technique

Bulletin technique n° : W11493384
Mesure corrective : obligatoire
Date de publication : novembre 2021

Produits de cuisson

Marques concernées

Whirlpool®

KitchenAid®

JENNAIR®

Four combiné conventionnel/micro-ondes encastré La porte du four à micro-ondes ne se ferme pas

Modèles :

KOCE500E*	KOCE507E*	WOC54EC0H*	WOC54EC7H*	WOC75EC0H*
WOC75EC7H*	WOC97EC0H*	KMBP100ESS*	JMC2430IL*	JMC2430DP*
JMC2430IM*				

* Indique le numéro d'ingénieur

Numéros de série :

D90104247-DX3415066

Problème possible :

- Il est possible que la porte du four à micro-ondes ne se ferme pas correctement. L'écart sur la porte est trop élevé pour être fermé.
- L'écart de la porte est plus grand que la distance d'activation du contacteur de porte, ce qui l'empêche de s'activer lorsque la porte est fermée.

Causes possibles :

Cela pourrait être causé par les pièces ci-dessous :

- Charnière de porte
- Ensemble de porte (revêtement de porte, plaque de porte et cadre intérieur)
- Contacteur de porte
- Planéité du cadre avant

Mesure corrective :

1. Vérifier que l'appareil est correctement installé conformément au guide d'installation.
2. Fermer la porte du four à micro-ondes, appuyer sur le côté droit et le côté

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/>

BULLETIN TECHNIQUE	Pour communication immédiate avec le Service technique	
	<i>Bulletin technique n° : W11493384</i> <i>Mesure corrective : obligatoire</i> <i>Date de publication : novembre 2021</i>	<i>Produits de cuisson</i>

	gauche de la poignée de porte individuellement et vérifier s'il y a un bruit de "cliquetis" : • Si des bruits de cliquetis ne se font pas entendre, donc il n'y pas de problème de fermeture de la porte. • Si un bruit de cliquetis sur le côté droit se fait entendre, passer à l'étape 3. • Si un bruit de cliquetis sur le côté gauche se fait entendre, passer à l'étape 4. • Si un bruit de cliquetis sur le deux côtés se fait entendre, passer à l'étape 5. 3. Vérifier si la lampe du micro-ondes est allumée lors de la fermeture de la porte. • Tenir le côté droit de la porte près du joint, puis démarrer le four à micro-ondes. • Si le four à micro-ondes fonctionne et que la lampe est éteinte, il y a un problème de la porte ou du contacteur. • Si le four à micro-ondes ne fonctionne pas et que la lampe est allumée, il y a un problème possible avec le contacteur. • Si le four à micro-ondes ne fonctionne pas et que la lampe est éteinte, il y a un autre problème. 4. Vérifier si le four à micro-ondes émet un bruit de "cliquetis" pendant son exécution : • Appuyer sur le côté gauche de la porte et démarrer le four à micro-ondes. • Si le four à micro-ondes fonctionne alors, il y a un problème de la porte ou du contacteur. • Si le four à micro-ondes ne fonctionne pas, il y a un problème différent. 5. Si un bruit de cliquetis sur le deux côtés se fait entendre, vérifier les éléments suivants : • S'assurer que le cadre intérieur du micro-ondes est bien enclenché.
--	---

BULLETIN TECHNIQUE	Pour communication immédiate avec le Service technique	
	<i>Bulletin technique n° : W11493384</i> <i>Mesure corrective : obligatoire</i> <i>Date de publication : novembre 2021</i>	<i>Produits de cuisson</i>

	• Rechercher un écart entre le plan d'étanchéité capacitif et le cadre intérieur. • S'assurer que l'appareil comporte des charnières appropriées et qu'elles sont au bon endroit. • Vérifier l'ensemble de bras de la porte : • Vérifier l'activation du contacteur de porte. Retirer la porte du produit pour vérifier l'ensemble du contacteur. • Vérifier s'il y a des bosses sur le cadre avant autour de la zone du contacteur de porte droit. • Si tout ce qui est indiqué ci-dessus est satisfaisant, remplacer l'ensemble de porte. CLIQUER ICI pour visualiser une vidéo de dépannage détaillée.
--	---

BOLETÍN DE SERVICIO TÉCNICO	Para la atención inmediata de su departamento de servicio	
	<i>Boletín de servicio técnico N.º: W11493384</i> <i>Acción requerida: obligatoria</i> <i>Fecha de publicación: noviembre de 2021</i>	<i>Productos de cocción</i>

Marcas afectadas

Whirlpool®

KitchenAid®

JENNAIR®

Horno de microondas integrado y de combinación de pared

La puerta del microondas no cierra

Modelos:

KOCE500E*	KOCE507E*	WOC54EC0H*	WOC54EC7H*	WOC75EC0H*
WOC75EC7H*	WOC97EC0H*	KMBP100ESS*	JMC2430IL*	JMC2430DP*
JMC2430IM*				

* Indica el número de ingeniería

Números de serie:

D90104247-DX3415066

Problema posible:

● Es posible que la puerta del microondas no cierre adecuadamente. El espacio en la puerta está muy alto para cerrarla.

● El espacio de la puerta es más grande que la distancia de activación del interruptor de la puerta, lo que ocasiona que no se active cuando la puerta está cerrada.

Causas posibles:

Las siguientes piezas podrían causarlo:

● Bisagra de la puerta

● Conjunto de la puerta (revestimiento, placa o estructura interior)

● Interruptor de la puerta

● Marco frontal demasiado chato

Corrección:

1. Verifique que la unidad esté instalada correctamente según la Guía de instalación.

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/>

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/>

BOLETÍN DE SERVICIO TÉCNICO	Para la atención inmediata de su departamento de servicio	
	<i>Boletín de servicio técnico N.º: W11493384</i> <i>Acción requerida: obligatoria</i> <i>Fecha de publicación: noviembre de 2021</i>	<i>Productos de cocción</i>

	2. Cierre la puerta del microondas, haga presión sobre los lados derecho e izquierdo de la manija de la puerta individualmente, y compruebe que se escuche un chasquido: ● Si no escucha el chasquido, el problema de cierre de la puerta no está presente. ● Si escucha el chasquido en el lado derecho, entonces vaya al paso 3. ● Si escucha el chasquido en el lado izquierdo, entonces vaya al paso 4. ● Si escucha el chasquido en ambos lados, entonces vaya al paso 5. 3. Compruebe que la luz del microondas esté encendida cuando cierre la puerta. ● Mantenga el lado derecho de la puerta cerca del sello y encienda el microondas. ● Si el microondas funciona y la luz está apagada, entonces se trata de un problema de la puerta o un interruptor. ● Si el microondas no funciona y la luz está encendida, entonces podría ser un problema de un interruptor. ● Si el microondas no funciona y la luz está apagada, entonces se trata de un problema diferente. 4. Compruebe si el microondas hace un ruido de chasquido mientras funciona: ● Empuje el lado izquierdo de la puerta y encienda el microondas. ● Si el microondas funciona, entonces se trata de un problema de la puerta o un interruptor. ● Si el microondas no funciona, entonces se trata de un problema diferente. 5. Si escucha el chasquido en ambos lados, revise lo siguiente: ● Asegúrese de que el marco interior del microondas esté completamente encajado. ● Compruebe si hay un espacio entre el plano de sellado capacitivo y el marco interior. ● Asegúrese de que la unidad tenga las bisagras correctas y de que
--	---

BOLETÍN DE SERVICIO TÉCNICO	Para la atención inmediata de su departamento de servicio	
	<i>Boletín de servicio técnico N.º: W11493384</i> <i>Acción requerida: obligatoria</i> <i>Fecha de publicación: noviembre de 2021</i>	<i>Productos de cocción</i>

	estén en la ubicación correcta. ● Revise el conjunto del brazo de la puerta. ● Revise la activación del interruptor de la puerta. Retire la puerta del producto para revisar el conjunto del interruptor. ● Compruebe si hay abolladuras en el marco delantero alrededor del área derecha del interruptor de la puerta. ● Si todo lo que se indica arriba está bien, reemplace el conjunto de la puerta. HAGA CLIC AQUÍ para ver un video con soluciones de problemas.
--	---