

**1 제품정보**

- (조치대상) '21. 9. ~ '22. 5. 생산된 비스포크 그랑데 AI(생산 106,173대, 판매 91,488대)
  - (주요 모델명) ①WF24A95\*\*\*\*, ②WF24B96\*\*\*\*, ③WF25B96\*\*\*\*
  - (제조사) 삼성전자(주)

새제품			파손 사례	
				
WF24A95****	WF24B96****	WF25B96****	외부 유리가 이탈하여 파손	

**2 사업자 조치 계획**

- 조치대상에 대하여 무상 도어 교체 실시

**<조치계획 주요내용>**

구 분	내 용
조치대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 제 품 : 비스포크 그랑데 AI 3개 제품</li> <li>▪ 모델명 : WF24A95****, WF24B96****, WF25B96**** (24개 모델)</li> <li>▪ '21. 9. ~ '22. 5. 한국 생산분(총 106,173대)</li> </ul>
조치기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ '22. 8. 22. ~ '22. 11. 30.</li> </ul>
조치내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (콜센터 접수) 기사 방문하여 점검 및 무상 도어 교체 실시</li> <li>▪ (추가 점검 실시) 타제품 문제로 방문한 엔지니어가 세탁기까지 무상 점검</li> <li>▪ (사전점검 서비스) 설치·판매·서비스 이력 등을 활용한 전화 안내 및 사전 점검을 통한 도어 교체 실시</li> </ul>
조치방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 소비자가 콜센터 접수 시 엔지니어 직접 방문하여 무상 도어 교체</li> </ul>
사업자 홍보방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 홈페이지(www.samsung.com), 삼성전자서비스 홈페이지(www.samsungsvc.co.kr) 게시 및 고객 이력 등을 활용한 전화 안내</li> </ul>
사업자 연락방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 삼성전자 고객센터(1588-3366), 삼성전자서비스 홈페이지(www.samsungsvc.co.kr)</li> </ul>

### 3 조치대상 모델 확인 방법

- 제품 전면 우측 하단 에너지소비효율 등급 표시 스티커 内 모델명 확인
  - 삼성전자서비스 홈페이지(www.samsungsvc.co.kr)에서 시리얼넘버(S/N) 입력 시 무상 수리 대상 여부 확인 가능

(예시) 제품 모델명 확인 방법



### 4 조치대상 전체 모델

- WF24A95\*\*\*\*, WF24B96\*\*\*\*, WF25B96\*\*\*\*(색상차이에 따른 24개 모델)
  - 아래 24개 모델에 해당하는 경우 삼성전자(주) 고객상담실을 통해 문의·접수

WF24A95**(8종)	WF24B96**(9종)	WF25B96**(7종)
WF24A9500KB	WF24B9600KB	WF25B9600KB
WF24A9500KE	WF24B9600KE	WF25B9600KE
WF24A9500KF	WF24B9600KF	WF25B9600KF
WF24A9500KP	WF24B9600KP	WF25B9600KP
WF24A9500KS	WF24B9600KS	WF25B9600KS
WF24A9500KW	WF24B9600KV	WF25B9600KV
WF24A9500YE	WF24B9600KW	WF25B9600KW
WF24A9501KV	WF24B9600ME	-
-	WF24B9600NE	-