

Direction Satisfaction Client et Qualité

Date : 17 octobre 2024
Contact : schneider.electric.france.qualite@se.com
N/ref : Courrier 1

Objet : Comportement indésirable du FW version 1.3.6 des EVlink Pro AC

Cher client,

Dans le cadre de la surveillance de la qualité de nos produits, nous avons constaté sur nos bornes de recharge Evlink Pro AC **supervisées (CPO ou EVCE)**, que la version du FirmWare (V1.3.6), mise à disposition depuis le 19 avril 2024, peut générer des corruptions mémoire dans une zone définie de la mémoire de la borne. Dans le cas où la zone de mémoire est affectée par de nombreuses corruptions, les bornes de recharge peuvent se trouver indisponibles et dans ce cas ne permettent plus d'assurer les fonctions de charge, communication réseau et de supervision.

Nos analyses techniques n'ont pas fait ressortir de risques de sécurité dans l'utilisation des bornes de recharge dont le FirmWare présente ce dysfonctionnement.

Pour remédier à ce dysfonctionnement de façon définitive, il est nécessaire d'effectuer la mise à jour de vos bornes de recharge EVlink Pro AC avec la version FirmWare V1.3.10, disponible par téléchargement via l'application mobile eSetup ou via internet (utiliser le lien suivant ou taper [EVlink Pro AC Firmware](#) dans la barre de recherche de votre navigateur)

Cette nouvelle version FirmWare est installable à distance, toutefois il est recommandé de faire réaliser cette intervention par une personne habilitée sur site si l'installation a un réseau en chaîne (daisy chain) ou si les bornes de recharge ont la version FirmWare 1.3.6 installée depuis plus de quatre mois.

Afin de pouvoir vous assister dans le cadre de cette mise à jour, et dans tous les cas, veuillez nous retourner le formulaire réponse joint à schneider.electric.france.qualite@se.com.

Veuillez noter que dans le cas où vous ne procéderiez pas à la mise à jour des bornes concernées, la survenance du dysfonctionnement désigné ci-dessus pourrait nécessiter le remplacement des bornes de recharge, et ce remplacement pourrait dans ce cas faire l'objet d'une limitation ou exclusion de notre garantie.

Nous vous prions de croire, cher client, en notre meilleure considération et sommes à votre disposition pour toute information complémentaire (notamment concernant vos commandes).

PJ : Formulaire réponse

Alain Daudenthun
Responsable Qualité France

