

# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



Southwire™

# SURGE GUARD\*

RV Power Protection

**Visit [www.rvpower.southwire.com](http://www.rvpower.southwire.com) for additional Surge Guard product information.**

## **Can 50 Amp models be operated on a 120V/30 Amp, 120V/20 Amp, or 120V/15 Amp power source?**

Yes, in most cases, purchased RV adapter cord sets can be used with your Surge Guard products. Note that the adapter must be configured to supply power to both input lines of the 120/240V, 50A Surge Guard. Also, the power source should be protected by a properly rated circuit breaker, so the adapter cord is not overloaded.

## **The unit “hums” when operating, is this dangerous?**

Typically this is a normal electrical phenomenon caused when the contactor coil “vibrates”. Check to see if other symptoms are present (i.e. signs of overheating or erratic power). Try removing and restoring power to the unit several times. The supplier of the contactor indicates this condition often will subside with continued operation. If the condition persists or other symptoms are observed, contact the manufacturer for instructions by calling 1-800-780-4324 x 20311.

## **How are Surge Guard devices different from a voltage booster?**

Voltage boosters are only able to correct for minor out of specifications low voltages and provide only limited surge protection for itself and not for the coach. Voltage boosters offer no protection for extreme over/under voltage and open neutral condition.

## **Is it safe to switch to the bypass mode?**

Some discontinued models do provide the bypass function. We have since removed it from all our products for safety reasons. Bypass mode is for emergency use only in a high/low voltage situation. There is no protection for over/under voltage and open neutral when in bypass mode.

## **What should be in line first, the voltage booster or the Surge Guard device?**

We recommend that the voltage booster be first, then the Surge Guard device.

## **Why has my Surge Guard unit failed?**

Surge Guard unit components will sometimes fail when subjected to excessive temperatures, input voltages or surges that might otherwise result in damage to electrical/electronics equipment in the coach. In this event, even though the unit is rendered inoperative, it will likely have protected your expensive equipment in the coach from damage.

## **You lose shore power and everyone around you has power. Is it the Surge Guard unit or is it the input power?**

Please refer to the “Before You Call” guide located on our [www.rvpower.southwire.com](http://www.rvpower.southwire.com) website.

## **What are the approximate dimensions for the Surge Guard units?**

35530	5.30"W x 11.12"L x 3.78"D	40100	7.78"W x 10.00"L x 5.10"D	41290	8.84"W x 14.50"L x 5.27"D
35550	5.30"W x 11.39"L x 4.93"D	40240	5.84"W x 14.50"L x 5.27"D	44260	2.41"W x 14.40"L x 1.85"D
34830	4.68"W x 21.50"L x 3.86"D	40250	8.84"W x 12.75"L x 5.21"D	44270	3.06"W x 15.86"L x 1.85"D
34850	4.68"W x 22.75"L x 3.86"D	41260	8.84"W x 12.75"L x 5.21"D	44750	2.10"W x 20.15"L x 2.10"D

## **Can I install the hardwire Surge Guard unit myself?**

The manufacturer recommends that the hardwire units be installed by a qualified licensed electrician. However, as long as the unit is properly installed warranty is still valid.

For all units, the manufacturer recommends that initial power be applied to the Surge Guard unit with the coach disconnected. If the Surge Guard unit operates normally, remove power and carefully connect the remaining load wires. Apply power for normal operation.

## **Can the hardwire units be mounted horizontally?**

The manufacturer recommends mounting the unit any way other than flat where the label is facing the sky. Vertically or horizontally upside down (label facing the earth) is advised.

## **What does the “CAUTION WHEN ILLUMINATED” light mean?**

A potentially dangerous condition exists. Disconnect/remove power and verify that power to the unit (from the power source) is not miswired. If the unit is properly wired, it may not be adequately grounded, causing the CAUTION WHEN ILLUMINATED light to be on.

## **Why does the Time Delay light blink for several minutes when the unit is first connected and power is applied or reapplied?**

This is normal. When the blinking light goes out after blinking for 2 minutes, 16 seconds, power is available for the coach.

## **If the LCD display went out is there a backup for power and fault indication?**

Yes, there are three LEDs on the face of the unit as a secondary backup for power and fault indication.

## **My unit makes a single large “clunk” 2 minutes, 16 seconds after power is applied (or when switched to bypass mode). Should I be concerned?**

This is a normal sound and is caused by the power contactor (relay) inside the unit energizing. This indicates “normal” power is available to the RV.

**For technical assistance, please call 1-800-780-4324 x 20311**

Manufactured by Southwire Company, LLC, 5250 140th Avenue North, Clearwater, Florida 33760

© 2017 Southwire Company, LLC. All rights reserved.

\* Trademark of Southwire Company, LLC. Registered in the United States.

507-00000 G

# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



## What do I do when the unit “chatters” when power up is attempted?

DO NOT ATTEMPT TO OPERATE. Consult the troubleshooting guide and/or call Southwire technical support at (800) 780-4324, ext 20311

## What do I do if the unit fails to operate?

With Line Light(s) Off: Check power source. On 50 Amp units, both line lights must be on for the unit to operate.

With Lines Light(s) On: If the condition persists, verify that the line (source) voltage is within 102V to 132V per line. If line voltage is within 102V to 132V per line (both lines must be within tolerance), return unit to manufacturer. Call 1-800-780-4324 x 20311 for return instructions.

## Can these units be “field repaired”?

No. The unit must be returned to Southwire. Please call 1-800-780-4324 x 20311 to obtain a return materials authorization number.

## Can these units be “field tested”?

No. However, please consult the troubleshooting guide shipped with each product or at [www.rvpower.southwire.com](http://www.rvpower.southwire.com) under the given part number. If unit needs to be returned, please contact Southwire at 1-800-780-4324 x 20311 to obtain a return materials authorization number.

## What is surge protection?

Surge protection is protection against voltage spikes on power lines. These voltage spikes can cause severe damage to electronic/electrical equipment, even if not in close proximity. Although several factors determine the effectiveness of surge protection, a loose guide is the number of joules rated for the device. This should not be confused with over/under voltage protection, which is effective for a gradual increase or decrease in voltage, exceeding the maximum or minimum voltage for which appliances are rated.

NOTE: Direct lightning strikes can be catastrophic. Although effectiveness varies, obviously no device can effectively protect against a close or direct lightning strike.

## Does Southwire have a recommended replacement for discontinued models AECM10040A and AECM10040AG automatic transfer switches, should they fail to operate properly?

Yes. If your AECM Automatic Transfer Switch needs to be replaced, Southwire recommends the following replacements:

Model AECM10040A: Replace with Southwire Model 40250-RVC-1K Model AECM10040AG: Replace with Southwire Model 40250-RVC-2K

The above ATS replacements meet the UL requirements for automatic transfer switches, UL 108. Note that the kits include the basic Southwire ATS Model 40250, a replacement remote monitor and adapters to allow the existing remote monitor cable to be used. If you have any questions or need assistance in troubleshooting and/or replacing your unit, please refer to [www.rvpower.southwire.com](http://www.rvpower.southwire.com) or contact Southwire Technical Support at 1-800-780-4324 x 20311.

## What does the term “weather resistant” mean?

The term “weather resistant”, sometimes described as “rainproof”, is used to describe many electrical products that are manufactured for outdoor use. Surge Guard products described as “weather resistant” can be used in most outdoor environments. Please note that these products should not be submerged under water at any time.

## How are Surge Guard devices different from standard surge protectors?

Standard surge protectors do not provide protection for over/under voltage or open neutral conditions.

## What does the RED “protected” indicator LED on my surge guard tell me?

If the “SURGE” indicator light is on, it means that the built-in surge protection has absorbed its capacity or been sacrificed to protect your equipment and is no longer functioning properly. The surge guard is recommended to be replaced. Any questions can be answered by Technical Support

## How do I know my surge protection still works?

The surge protection does not usually fail unless there is a direct lightning strike. If this happens, there would likely be other obvious damage; otherwise, the surge protection should last indefinitely. On models 34830 and 34850, the SURGE (No protection when lit) LED indicator will be lit

## What is over voltage and under voltage protection?

Over voltage and under voltage protection removes primary power from the load (i.e. RV coach) when the voltage drops below 102V or above 132V (safe mode). This predetermined value is selected as the point beyond which electrical and electronic equipment is likely to be damaged if operated for an extended length of time. The user of any protective device is urged to be aware that protective devices are not necessarily effective for all circumstances. Bypassing for this condition can result in damage of electrical equipment on the coach.

## What is the warranty period for these units?

Refer to the warranty information supplied at time of purchase. Generally, unless otherwise noted, the unit is under warranty for one (1) year with proof of purchase.

## Are locking devices available to protect my portable Surge Guard unit?

Yes, a lock hasp (for use with a padlock) can be obtained through Surge Guard dealers nationwide.

**For technical assistance, please call 1-800-780-4324 x 20311**



Southwire™

**SURGE GUARD\***

RV Power Protection

## FOIRE AUX QUESTIONS

Visitez [www.SurgeGuard.com](http://www.SurgeGuard.com) pour plus de renseignements sur le produit Surge Guard.

### Les modèles de 50 ampères peuvent-ils fonctionner avec une source d'alimentation de 120 V/30 A, 120 V/20 A, ou 120 V/15A?

Oui, dans la plupart des cas, les jeux de cordons adaptateurs pour VR peuvent être utilisés avec vos produits Surge Guard. Prenez note que l'adaptateur doit être configuré en fonction du bloc d'alimentation pour les deux lignes d'entrée de 120/240 V, 50 A du Surge Guard. De plus, la source d'alimentation doit être protégée par un disjoncteur calibré correctement, de manière à ce que le cordon adaptateur ne soit pas surchargé.

### L'appareil « bourdonne » lorsqu'il fonctionne, est-ce dangereux?

En général, il s'agit d'un phénomène électrique normal qui se produit lorsque la bobine de contacteur « vibre ». Vérifiez si d'autres symptômes sont présents (par exemple, des signes de surchauffe ou une tension irrégulière). Essayez de couper et de rétablir l'alimentation vers l'appareil à plusieurs reprises. Le fournisseur du contacteur indique que cette condition est fréquente et se résorbera avec l'exploitation continue. Si cette condition persiste ou si d'autres symptômes sont observés, contactez le fabricant pour la démarche à suivre en appelant au 1-800-780-4324 x 20311.

### En quoi Surge Guard est-il différent d'un amplificateur de tension?

Les amplificateurs de tension sont conçus seulement pour corriger les basses tensions mineures hors spécifications et offrent uniquement une protection limitée contre les surintensités pour eux-mêmes et non pour le véhicule. Les amplificateurs de tension n'offrent aucune protection contre les surtensions ou les sous-tensions extrêmes et les circuits neutres ouverts.

### Est-il sécuritaire de passer en mode de dérivation?

Certains modèles abandonnés offrent une fonction de dérivation. Nous avons éliminé cette fonction de tous nos produits pour des motifs de sécurité. Le mode de dérivation est conçu pour les urgences seulement dans une situation de haute tension ou de basse tension. En mode de dérivation, il n'y a pas de dispositif de protection contre la surtension ou la sous-tension et le circuit neutre ouvert.

### Quel dispositif devrait être installé en premier dans le circuit, l'amplificateur de tension ou l'appareil Surge Guard?

Nous recommandons d'installer l'amplificateur de tension en premier, puis l'appareil Surge Guard.

### Pourquoi mon produit Surge Guard a-t-il fait défaut?

Les composantes de l'appareil Surge Guard feront parfois défaut lorsqu'exposées à des températures excessives, des tensions d'entrée ou des surtensions qui auraient autrement endommagé l'équipement électrique ou électronique du véhicule. Dans ce cas, même si l'appareil Surge Guard est maintenant inutilisable, il a protégé l'équipement dispendieux de votre véhicule contre les dommages.

### Vous perdez le courant de stationnement et tout le monde autour de vous a encore de l'électricité. Le problème provient-il de l'appareil Surge Guard ou de la puissance d'entrée?

Veillez vous référer au guide « Avant d'appeler » situé sur notre site Web [www.SurgeGuard.com](http://www.SurgeGuard.com).

### Quelles sont les dimensions approximatives des produits Surge Guard?

35530	5,30 po L x 11,12 po l x 3,78 po h	40100	7,78 po L x 10,00 po l x 5,10 po h	41290	8,84 po L x 14,50 po l x 5,27 po h
35550	5,30 po L x 11,39 po l x 4,93 po h	40240	5,84 po L x 14,50 po l x 5,27 po h	44260	2,41 po L x 14,40 po l x 1,85 po h
34830	4,68 po L x 21,50 po l x 3,86 po h	40250	8,84 po L x 12,75 po l x 5,21 po h	44270	3,06 po L x 15,86 po l x 1,85 po h
34850	4,68 po L x 22,75 po l x 3,86 po h	41260	8,84 po L x 12,75 po l x 5,21 po h	44750	2,10 po L x 20,15 po l x 2,10 po h

### Puis-je installer l'appareil Surge Guard câblé moi-même?

Le fabricant recommande que les appareils câblés soient installés par un électricien qualifié. Cependant, dans la mesure où l'appareil est installé correctement, la garantie reste valide.

Pour tous les appareils, le fabricant recommande que l'alimentation initiale soit appliquée à l'appareil Surge Guard avec le véhicule débranché. Si l'appareil Surge Guard fonctionne normalement, retirez l'alimentation et branchez soigneusement les fils de charge restants. Raccordez l'alimentation pour une utilisation normale.

### Les appareils câblés peuvent-ils être installés horizontalement?

Le fabricant recommande de monter l'appareil de n'importe quelle façon, sauf à plat avec l'étiquette vers le ciel. Monter l'appareil verticalement ou horizontalement à l'envers (avec l'étiquette vers le sol) est conseillé.

### Que signifie l'indicateur « CAUTION WHEN ILLUMINATED »?

Une condition potentiellement dangereuse est présente. Débranchez ou retirez l'alimentation et vérifiez que l'alimentation vers l'appareil (de la source d'alimentation) n'est pas mal raccordée. Si l'appareil est correctement branché, il n'est peut-être pas mis à la terre de façon adéquate, provoquant le scintillement de l'indicateur CAUTION WHEN ILLUMINATED.

### Pourquoi le témoin Time Delay clignote-t-il pendant plusieurs minutes lorsque l'appareil est branché pour la première fois et lorsque l'alimentation est coupée et rétablie?

Ceci est normal. Lorsque la lumière clignotante cesse de clignoter après 2 minutes et 16 secondes, l'alimentation est acheminée au véhicule.

### Si l'affichage ACL s'éteint, y a-t-il une autre façon d'indiquer la tension et les défaillances?

Oui, il y a trois DEL sur le devant de l'appareil qui agissent à titre d'affichage secondaire pour la tension et la défaillance.

### Mon appareil émet un bruit sourd 2 minutes et 16 secondes après la mise sous tension (ou lorsque l'appareil passe en mode de dérivation). Devrais-je m'inquiéter?

Ceci est un bruit normal provoqué par la mise sous tension du contacteur de puissance (relais) à l'intérieur de l'appareil. Ceci indique qu'une alimentation « normale » est disponible pour le VR.

**Pour obtenir une assistance technique, veuillez composer le 1-800-780-4324 x 20311**



Southwire™

**SURGE GUARD\***

RV Power Protection

## FOIRE AUX QUESTIONS

### Que dois-je faire si l'appareil « clique » lorsque le démarrage est tenté?

NE PAS TENTER D'UTILISER L'APPAREIL. Référez-vous au guide de dépannage et/ou appelez le soutien technique de Southwire au (800) 780-4324 x 20311

### Que dois-je faire si l'appareil ne fonctionne pas correctement?

**Avec les indicateurs de ligne éteints :** Vérifiez la source d'alimentation. Sur les appareils de 50 A, les deux indicateurs de ligne doivent être allumés pour que l'appareil fonctionne.

**Avec les indicateurs de ligne allumés :** Si la condition persiste, vérifiez que la tension de ligne (source) se situe entre 102 V et 132 V par ligne. Si la tension de ligne se situe entre 102 V et 132 V par ligne (les deux lignes doivent respecter cette tolérance), retournez l'appareil au fabricant. Appelez au 1-800-780-4324 x 20311 pour obtenir les directives sur le retour de marchandise.

### Ces appareils peuvent-ils être « réparés sur place »?

Non. L'appareil doit être retourné à Southwire. Veuillez appeler au 1-800-780-4324 x 20311, pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise.

### Ces appareils peuvent-ils être « testés sur place »?

Non. Cependant, veuillez vous référer au guide de dépannage fourni avec chaque produit ou offert au [www.SurgeGuard.com](http://www.SurgeGuard.com) en fonction du numéro de référence. Si vous devez retourner l'appareil, veuillez contacter Southwire au 1-800-780-4324 x 20311, pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise.

### Qu'est-ce que la protection contre la surtension?

La protection contre la surtension est une protection contre les pointes de tension dans les lignes électriques. Ces pointes de tension peuvent causer des dommages importants à l'équipement électronique et électrique, même si l'équipement n'est pas à proximité. Bien que de nombreux facteurs déterminent l'efficacité de la protection contre les surtensions, une ligne directrice est le nombre de joules approuvé pour l'appareil. Il est important de ne pas confondre ceci avec la protection contre les hautes et basses tensions, qui est efficace pour une augmentation ou une diminution progressive de la tension, excédant la tension maximale ou minimale approuvée pour l'appareil.

REMARQUE : La foudre directe peut être catastrophique. Bien que l'efficacité varie, il convient de noter qu'aucun appareil n'offre une protection efficace contre un coup de foudre direct ou à proximité.

### Southwire propose-t-il un modèle de remplacement pour les modèles abandonnés AECM10040A et AECM10040AG de commutateurs de transfert automatiques, dans le cas où ils devraient cesser de fonctionner correctement?

Oui. Si votre commutateur de transfert automatique AECM doit être remplacé, Southwire recommande les modèles de remplacement suivants :

Modèle AECM10040A : Remplacer avec le modèle 40250-RVC-1K de Southwire  
Modèle AECM10040AG : Remplacer avec le modèle 40250-RVC-2K de Southwire

Les CTA de remplacement sont conformes aux exigences des normes UL pour les commutateurs de transfert automatiques, UL 108. Veuillez noter que les jeux de cordons comprennent le modèle de CTA 40250 de base de Southwire, un moniteur à distance et des adaptateurs de remplacement pour permettre l'utilisation du câble du moniteur à distance existant. Pour toute question ou tout besoin d'assistance en matière de dépannage ou de remplacement de votre appareil, veuillez vous référer au [www.SurgeGuard.com](http://www.SurgeGuard.com) ou contactez le soutien technique de Southwire au 1-800-780-4324 x 20311.

### Que signifie l'expression « résistant aux intempéries »?

L'expression « résistant aux intempéries », aussi parfois appelée « étanche à la pluie », est utilisée pour décrire les nombreux produits électroniques qui sont fabriqués pour un usage extérieur. Les produits Surge Guard décrits comme « résistants aux intempéries » peuvent être utilisés dans la plupart des environnements extérieurs. Veuillez noter que ces produits ne doivent pas être submergés dans l'eau en tout temps.

### En quoi Surge Guard est-il différent des autres limiteurs de surtension ordinaires?

Les limiteurs de surtension ordinaires n'offrent pas de protection contre les conditions de haute ou de basse tension ni contre les circuits ouverts.

### Que signifie un témoin à DEL rouge « protégé » allumé sur mon limiteur de surtension?

Si le témoin indicateur « SURGE » est allumé, cela signifie que la protection intégrée contre les surtensions a atteint sa limite d'absorption ou qu'elle a été sacrifiée pour protéger votre équipement et qu'elle ne fonctionne plus correctement. Il est recommandé de remplacer le limiteur de surtension. Le soutien technique peut répondre à l'ensemble de vos questions.

### Comment puis-je m'assurer que mon limiteur de surtension fonctionne encore correctement?

Le limiteur de surtension ne fait généralement pas défaut, à moins d'être frappé directement par la foudre. Dans ce cas, il y aurait probablement d'autres dommages évidents; autrement, la protection contre les surtensions devrait durer indéfiniment. Sur les modèles 34830, 34850 - le témoin indicateur à DEL « SURGE » sera allumé (aucune protection lorsque le témoin est allumé)

### Qu'est-ce que la protection contre la haute tension et la basse tension?

La protection contre la haute et la basse tension coupe l'alimentation principale de la charge (c.-à-d. le VR) lorsque la tension passe en dessous de 102 V ou au-dessus de 132 V (mode sans échec). Cette valeur prédéterminée est choisie comme le point au-delà duquel l'équipement électrique est susceptible d'être endommagé s'il est utilisé pendant une période prolongée. L'utilisateur d'un dispositif de protection est invité à être conscient que les dispositifs de protection ne sont pas nécessairement efficaces dans tous les contextes. Contourner cette condition peut endommager l'équipement électrique du véhicule.

### Quelle est la durée de la garantie de ces appareils?

Consultez l'information de garantie fournie au moment de l'achat. En général, à moins d'indications contraires, l'appareil est garanti pendant un (1) an sur présentation d'une preuve d'achat.

### Des dispositifs de verrouillage sont-ils offerts pour protéger mon appareil Surge Guard?

Oui, un verrou (à utiliser en conjonction avec un cadenas) peut être acheté auprès des détaillants Surge Guard partout au pays.

**Pour obtenir une assistance technique, veuillez composer le 1-800-780-4324 x 20311**