QUESTIONS FRÉQUENTES

1. Comment reconnaître que ma longe via ferrata est concernée par le rappel?
Le rappel concerne toutes les longes via ferrata SALEWA équipées d'un système de frein de corde, indépendamment de la description de l'article et du numéro de lot.

Toutes les longes via ferrata concernées par le rappel sont dotées d'un dispositif de freinage similaire, existant en différentes couleurs:

CONCERNÉ

Les longes dotées de types de construction suivants sont concernées, quels que soient leur couleur et le modèle de mousqueton utilisé:

CONCERNÉ

2. Certaines longes via ferrata SALEWA ne sont pas concernées par le rappel. Comment reconnaître les longes qui ne sont pas concernées par le rappel?
L'action de rappel ne concerne que les longes via ferrata équipées d'un frein de corde; les longes via ferrata avec dispositif d'absorption en tissu ne sont pas concernées par le rappel. Ne sont pas concernées les longes via ferrata équipées d'un dispositif d'absorption en tissu du type illustré ci-dessous ou similaire, en circulation dans différentes variantes de couleurs:

PAS CONCERNÉ

3. Je possède une longe via ferrata comportant tous les éléments cités et qui est donc concernée par le rappel. Puis-je encore l'utiliser? Que se passe-t-il si je ne renvoie pas ma longe, ou si je souhaite la renvoyer seulement plus tard?
Afin d'assurer une sécurité totale, l'utilisation des longes via ferrata concernées doit être interrompue IMMÉDIATEMENT.

4. Que dois-je faire avec une longe via ferrata concernée par l'action de rappel?
Si vous possédez une ou plusieurs longes via ferrata avec frein de corde, concernées par le rappel:

- Enregistrez-vous sur www.salewa.com/fr-fr/rappel-preventif et suivez les instructions que vous trouverez dans le document "Manuel".
- Imprimez le formulaire de retour généré automatiquement, qui inclut l'étiquette d'adresse pour le renvoi. Vos données personnelles ainsi que votre numéro de réclamation seront enregistrés.
- Collez l'étiquette de renvoi sur le paquet contenant la/les longe(s) via ferrata.
- Envoyez le paquet par courrier postal à l'adresse indiquée.
- L'échange se fera directement via le service à la clientèle SALEWA.

5. Combien de temps durera le processus d'échange de ma longe?
Après la réception de votre envoi, nous vous enverrons un e-mail vous informant du délai de livraison de la longe de rechange. Vous pouvez en outre accompagner l'avancée de votre demande directement via notre plateforme en ligne www.salewa.com/fr-fr/rappel-preventif.

6. Mes frais de port seront-ils remboursés?
N'envoyez S.V.P. pas votre longe en port dû. Pour couvrir vos frais de port, nous vous ferons parvenir gratuitement un tissu circulaire SALEWA Icono avec l'envoi de la nouvelle longe.

7. Comment le problème est-il survenu? Y a-t-il eu un accident ou un incident?
Non, il n'y a pas eu d'accident ni d'incident. Des écarts ont été constatés dans le cadre de tests de routine, effectués sur des longes très usées, utilisées dans le domaine de la location. Comme SALEWA souhaite éviter toute atteinte à la sécurité de ses clients, la marque a décidé de lancer cette action de rappel préventive sur toutes les longes concernées (avec frein de corde).

8. D'autres fabricants sont-ils aussi touchés par ce problème?
Divers fabricants doivent faire face à des problèmes similaires sur leurs produits et ont publié les résultats des tests. Toute personne en possession d'une longe via ferrata avec frein de corde devrait s'informer auprès du fabricant de la longe, pour savoir si cette dernière est concernée.

9. Comment en est-on arrivé à un tel cumul d'actions de rappel dans le domaine des longes via ferrata?
Les produits SALEWA n'ont pas été concernés par la première grande action de rappel sur les longes via ferrata, motivée par la réduction de la résistance des brins élastiques suite à une utilisation intense.
Le fait que la mise en œuvre de freins de corde pouvait déboucher sur des forces d'impact plus élevées en raison de l'âge ou de l'usure des longes était déjà partiellement connu, mais pas dans la mesure et à la fréquence révélées par les derniers tests en date.
De forme générale, tous les fabricants ont développé des longes de via ferrata en accord avec les normes techniques, le savoir-faire et les connaissances de l'époque.

10. Pourquoi le produit de remplacement est-il plus sûr?
Le produit de remplacement n'est plus équipé d'un frein de corde, mais d'un dispositif d'absorption en tissu. De nombreux tests ont démontré que les dispositifs d'absorption en tissu souffrent bien moins de l'âge et de l'usure que les freins de corde. De plus, les brins reliés aux mousquetons disposent d'une plus grande réserve de résistance sur les nouvelles longes. Les recommandations sur les durées d'utilisation maximum fournies par le fabricant doivent cependant aussi être strictement respectées avec les produits de remplacement.

11. Durant combien de temps puis-je utiliser une longe via ferrata, et quand dois-je la remplacer?
La durée de vie d'une longe via ferrata dépend de son âge et de sa fréquence d'utilisation.

Fréquence d'utilisation	**Durée de vie**
Un stockage adéquat:	jusqu'à 10 ans
Rarement: une à deux fois par an	jusqu'à 7 ans
Occasionnellement: une fois par mois	jusqu'à 5 ans
Régulièrement: plusieurs fois par mois	jusqu'à 3 ans
Souvent: chaque semaine	jusqu'à 1 an
Continuellement: pratiquement tous les jours	jusqu'à ½1/2 an

Indépendamment de ces recommandations, une longe via ferrata doit être immédiatement remplacée

dans les cas suivants:

- Après une chute
- Si les coutures sont endommagées (doute sur la résistance)
- Fortes salissures (par du sable, graisse, bitume, huile, etc.)
- Effilochage visible des sangles
- Après un contact avec un produit chimique
- Après une exposition à une forte chaleur (brûlure/fonte du tissu ou marques de brûlure suite à un contact avec une source de chaleur ou à une forte abrasion)
- l'exposition à un rayonnement UV fort