Kundenschreiben EUROPA

7. November 2022

WICHTIGER PRODUKTRÜCKRUF

Sehr geehrte Salewa-Kunden/Kundinnen und Besitzer/innen der Alp Trainer 2 Mid GTX Wanderstiefel,

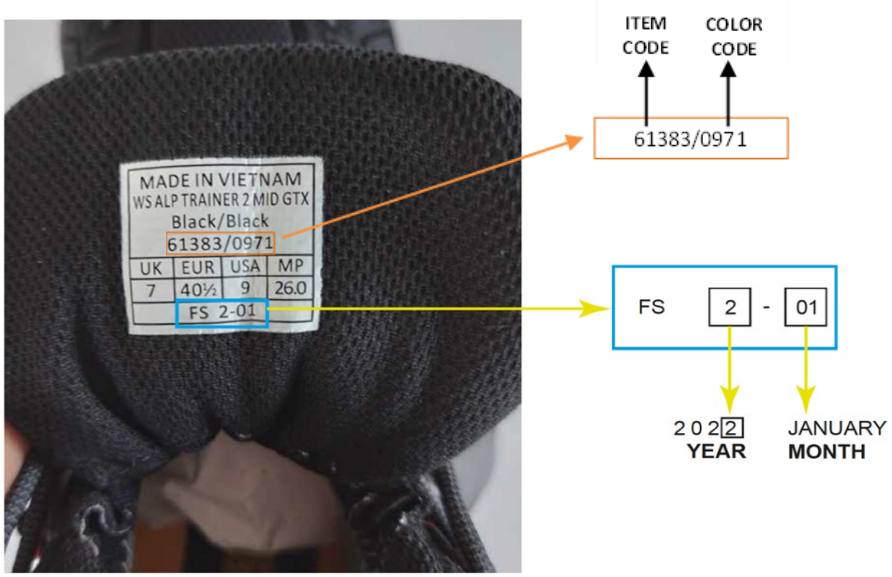
Salewa führt einen freiwilligen Produktrückruf für alle Alp Trainer 2 Mid GTX Wanderstiefel für Damen und Herren durch, die bis Ende März 2022 hergestellt wurden (die „zurückgerufenen AT2-Stiefel"). Stiefel, die im April 2022 und später hergestellt wurden, sind von dem Rückruf nicht betroffen.

Grund für den Rückruf: Wenn die zurückgerufenen AT2-Stiefel locker geschnürt oder nicht geschnürt sind, im Knöchelbereich des Stiefels nicht geschnürt sind, nicht durch die Öse oder die Schnürsenkelhaken geschnürt sind usw., ist es unwahrscheinlich, aber möglich, dass sich der Schnürsenkelhaken an der Innenseite des einen Stiefels an einem losen Stahlseil an der Innenseite des anderen Stiefels verfangen kann, wodurch eine Stolper- und/oder Sturzgefahr und ein Verletzungsrisiko für den Kunden/die Kundin entsteht.

Produktbeschreibung: Die zurückgerufenen Alp Trainer 2 Mid GTX Wanderstiefel für Herren, Artikelcode 61382, wurden in drei Farbausführungen hergestellt: Black/Black (0971), Raw Green/Pale Frog (5322) und Walnut/Fluo Orange (7512). Die zurückgerufenen Alp Trainer 2 Mid GTX Wanderstiefel für Damen, Artikelcode 61383, wurden in zwei Farbausführungen hergestellt: Black/Black (0971) und Duck Green/Rhododendron (5085)

Foto des zurückgerufenen AT2-Stiefels

Zurückgerufene AT2-Stiefel können anhand des Produktionsdatums auf der Innenseite des Zungenetiketts am Stiefel identifiziert werden. Das Produktionsdatum auf dem Etikett beginnt mit „FS“. Aus den Zahlen auf dem Etikett gehen wie folgt Jahr und Monat der Produktion hervor: Die erste Zahl ist die letzte Ziffer des Produktionsjahres und die zweite Zahl bezeichnet den Monat der Produktion. Zum Beispiel steht FS 2-01 für ein Produktionsdatum im Januar 2022.



Alle AT2-Stiefel mit den folgenden Produktionsdaten sind Gegenstand des Rückrufs: FS 0-xx, FS 1-xx, FS 2-01, FS 2-02, FS 2-03 und FS 2-04 (nur für Alp Trainer 2 Mid GTX Herrenstiefel 61382 in Black/Black 0971). Produktionsdaten ab FS 2-04 (mit Ausnahme des vorstehend genannten

61382-0971), z. B. FS 2-05, FS 2-06 usw., sind nicht Gegenstand des Rückrufs (der „Herbst-22-AT2-Stiefel“).

Foto des Herbst-22-AT2-Stiefels *kein Rückruf*

Sie können die Herbst-22-AT2-Stiefel von den zurückgerufenen AT2-Stiefeln unterscheiden, indem Sie die Seiten der Stiefel betrachten: Die Herbst-22-AT2-Stiefel haben ein verdecktes Stahlseil und einen anderen Schnürpunkt (15 mm oder 1,5 cm näher an der Zunge) als die zurückgerufenen AT2-Stiefel.

Hinweise zur Rückgabe und zum Umtausch:

Mit diesem Schreiben informieren wir Sie über die erforderlichen Schritte für die Rückgabe der zurückgerufenen AT2-Stiefel und den Ersatz durch die Herbst-22-AT2-Stiefel oder ein vergleichbares Produkt.

Bitte wenden Sie sich zunächst an die folgenden Kontaktstellen (montags bis freitags von 8.30 Uhr bis 21.30 Uhr MT):

support_at@salewa.com	+43 720 230812	Salewa Österreich
support_de@salewa.com	+49 89 120 895883	Salewa Deutschland
support_it@salewa.com	+39 0471 1660107	Salewa Italien
support_ch@salewa.com	+41 22 539 15 17	Salewa Schweiz
support_fr@salewa.com	+33 9 74 59 16 96	Salewa Frankreich
support_es@salewa.com	+34 93 220 80 51	Salewa Spanien
support_uk@salewa.com	+44 1322 918493	Salewa Vereinigtes Königreich
support_int@salewa.com	+44 1322 918493	Salewa International

Alternativ können Sie online unter www.salewa.com unten auf der Seite auf „RÜCKRUF“ klicken, um weitere Informationen über den Rückruf und den Rückgabe- und Umtauschprozess zu erhalten.

Auf der Website finden Sie umfassende Dokumente, in denen erklärt wird, wie Sie zurückgerufene Produkte erkennen und wie Sie ggf. vorgehen sollten. Sie finden dort auch ein FAQ-Dokument, in dem alle Ihre Fragen beantwortet werden.

Wenn Sie sich per E-Mail an uns wenden möchten, geben Sie in der Betreffzeile der E-Mail bitte „Rückruf AT2“ an, damit wir Ihnen direkt helfen können.

Auf der Salewa-Website finden Sie die Möglichkeiten, die wir für die Rückgabe der zurückgerufenen Schuhe anbieten:

1. Geben Sie Ihre Schuhe in dem Geschäft ab, in dem Sie die Schuhe gekauft haben, oder auch bei einem unserer autorisierten Salewa Händlern, Stores oder Mountain Shops (siehe die beigefügte Liste der Shops – link: https://www.salewa.com/de-ch/StoreLocator). Dort wird man sich um Ihre Rückgabe kümmern und Ihnen die Möglichkeit geben, ein Ersatzmodell auszuwählen.
2. Rufen Sie die Salewa-Website unter https://www.salewa.com/de-ch/rueckruf auf und folgen Sie den Anweisungen in der "ANLEITUNG FÜR DEN ONLINE-RÜCKRUF". Hier erfahren Sie, wie Sie vorgehen müssen, um das Modell auszuwählen, das Sie zurückgeben möchten, und um das Modell auszuwählen, das Sie als Ersatzprodukt wünschen. Beachten Sie, dass der Versand der Rücksendung auf Ihre eigenen Kosten erfolgt.

Für spezifische oder zusätzliche Informationen bitten wir Sie, sich an eine der oben genannten Kontaktstellen zu wenden.

Der Rückruf endet am 31. Dezember 2023.

Wir wissen Ihre Geduld und Unterstützung bei der Durchführung der Rückrufaktion zu schätzen und entschuldigen uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten.

Vielen Dank im Voraus für Ihre Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Das Salewa Team