

Häufig gestellte Fragen für Endverbraucher

Wichtige Fragen und Antworten zum Garantiewaustausch

von Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX Wanderschuhen

Was hat es mit der Ankündigung von SALEWA bezüglich der Wanderschuhe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX auf sich?

Salewa führt einen freiwilligen Garantiewaustausch für alle Herren- und Damen-Wanderschuhe von PUEZ durch, da unsere internen Tests ergeben haben, dass die Qualität der produzierten Schuhe nicht den Standards unserer Premium-Marke entspricht. Es wurden Unstimmigkeiten in der Qualität der seitlichen Randverklebung festgestellt, die zu ästhetischen Mängeln wie Rissen oder Delaminationen führen können.

Wir möchten betonen, dass dieser Mangel die Sicherheit und Funktionalität des Produkts nicht beeinträchtigt.

Welche SALEWA-Produkte unterliegen dem freiwilligen Garantiewaustausch?

Die betroffenen Schuhe sind:

- Puez Knit MID PTX M, Modellnummer 61434, Farbe 0971, 8769 und 5136
- Puez Knit MID PTX W, Modellnummer 61435, Farbe 0971, 7392 und 1505
- Puez Knit PTX M, Modellnummer 61436, Farbe 0971 und 8769
- Puez Knit PTX W, Modellnummer 61437, Farbe 0971 und 5136
- Puez MID PTX M, Modellnummer 61438, Farbe 0971, 7272, 8769 und 2151
- Puez MID PTX W, Modellnummer 61439, Farbe 0971, 7373, 1505 und 5651

Die zu ersetzenden PUEZ-Schuhe sind an dem Etikett in der Zunge des Schuhs zu erkennen, da auf diesem Etikett die Modellnummer und der Farbcode angegeben sind.

Weitere Informationen über den Austausch und den Ablauf des Prozesses finden Sie unter www.salewa.com/de-de und www.salewa.com/de-at am Ende der Seite im Abschnitt „RECALL“. Auf dieser Seite finden Sie alle Dokumente mit Informationen darüber, wie Sie die zu ersetzenden Produkte identifizieren und wie Sie vorgehen können. Außerdem gibt es ein FAQ-Dokument, das alle Fragen beantwortet.

Warum empfiehlt SALEWA, die Schuhe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX zu ersetzen? Was ist das Problem mit den Schuhen?

SALEWA empfiehlt einen freiwilligen Austausch, da Unstimmigkeiten in der Qualität der seitlichen Randverklebung festgestellt wurden, die zu ästhetischen Mängeln wie Rissen oder

Ablösungen des Obermaterials führen können, was zur Folge hat, dass die betroffenen Schuhe nicht mehr den SALEWA-Standards entsprechen.

Kann ich das Problem beheben oder reparieren?

Das Problem mit den Schuhen Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX und Puez Knit PTX kann von den Verbrauchern nicht behoben oder repariert werden. Verbraucher können die betroffenen Produkte gemäß dem unten beschriebenen Austauschverfahren an SALEWA zurücksenden.

Gibt es einen Datumscode oder eine Seriennummer, an der ich erkennen kann, ob mein Produkt auszutauschen ist?

Die zu ersetzenden PUEZ-Schuhe sind an dem Etikett in der Zunge des Schuhs zu erkennen, da auf diesem Etikett die Modellnummer und der Farbcode angegeben sind.

Es handelt sich um die folgenden Modellnummern:

- Puez Knit MID PTX M, Modellnummer 61434, Farbe 0971, 8769 und 5136
- Puez Knit MID PTX W, Modellnummer 61435, Farbe 0971, 7392 und 1505
- Puez Knit PTX M, Modellnummer 61436, Farbe 0971 und 8769
- Puez Knit PTX W, Modellnummer 61437, Farbe 0971 und 5136
- Puez MID PTX M, Modellnummer 61438, Farbe 0971, 7272, 8769 und 2151
- Puez MID PTX W, Modellnummer 61439, Farbe 0971, 7373, 1505 und 5651

Was soll ich mit einem Produkt tun, das dem freiwilligen Garantieaustausch unterliegt?

Auf ästhetische Mängel prüfen (Bruch, Delamination, Ablösung oder Rissbildung der seitlichen Randverklebung). Wenn dies der Fall ist, schicken Sie es an SALEWA zurück, um es auszutauschen.

(Siehe nächster Abschnitt „Wie wird der Austausch vorgenommen?“)

Wie sieht ein solcher Garantieaustausch aus?

Kontaktieren Sie uns zunächst unter den unten angegebenen Email-Adressen bzw. Telefonnummern immer Montag bis Donnerstag von 8:30 bis 21:30 Uhr bzw. Freitag von 8.30 bis 17.00 Uhr:

- 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

Oder online unter www.salewa.com am Ende der Seite im Abschnitt „RÜCKRUF“. Dort finden Sie auch weitere Informationen über den Rückruf, den Ablauf der Rückgabe und des Austauschs. Auf der Salewa-Website finden Sie die Optionen, die wir für die Rückgabe von Schuhen anbieten, die freiwillig ausgetauscht werden:

1. Über den Salewa-Händler, bei dem Sie den Schuh erworben haben, einem Salewa-Store oder einem Mountain Shop (www.salewa.com/de-de/StoreLocator (Deutschland), www.salewa.com/de-at/StoreLocator (Österreich)). Der Verkaufspunkt wird Ihre Rückgabe bearbeiten und Ihnen die Möglichkeit geben, ein Ersatzmodell auszuwählen.
2. Über die Salewa-Website (www.salewa.com/de-de/rueckruf (Deutschland), www.salewa.com/de-at/rueckruf Österreich)) und folgen Sie den Anweisungen unter "ONLINE-ANLEITUNG FÜR DEN AUSTAUSCH" (ONLINE SUBSTITUTION INSTRUCTIONS MANUAL), um das Modell auszuwählen, das Sie zurückgeben, und das gewünschte Ersatzprodukt auszuwählen.

Bitte beachten Sie, dass die Rücksendekosten zu Ihren Lasten gehen. Wenn Sie uns per E-Mail kontaktieren möchten, geben Sie bitte "PUEZ Austausch" im Betreff an, damit wir Ihnen direkt weiterhelfen können.

Was soll ich tun, wenn ich online Produkte gekauft habe, die dem freiwilligen Garantieaustausch unterliegen?

Der Austausch ist dasselbe für Produkte, die online, bei autorisierten SALEWA-Händlern oder direkt bei SALEWA gekauft wurden. (Siehe den vorherigen Abschnitt „Wie läuft das Austauschverfahren ab?“)

Bitte beachten Sie: Das Verfahren kann in der EU, den USA und anderen Ländern unterschiedlich sein. Bitte befolgen Sie die Anweisungen für Ihr Land.

Was muss ich tun, wenn ich gebrauchte Produkte gekauft habe, die dem Austausch unterliegen?

Verbraucher, die gebrauchte Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX Schuhe gekauft haben, die dem Austausch unterliegen, können dem Austauschverfahren folgen, wie im vorhergehenden Abschnitt „Was ist das Austauschverfahren?“ beschrieben wird.

Mein Produkt scheint einwandfrei zu funktionieren. Kann ich es weiterhin verwenden?

Das Produkt kann weiterhin verwendet werden. Das erwähnte Problem ist rein ästhetisch und tritt möglicherweise nicht bei allen Modellen auf. Selbst wenn das Problem vorhanden ist, gibt es keine Sicherheits- oder Funktionsrisiken im Zusammenhang mit dem Produkt. Daher empfehlen wir, die Schuhe an SALEWA zur Ersatzlieferung zurückzusenden, falls Sie einen Bruch oder ein Reißen des seitlichen Randverklebung bemerken, wie in den vorherigen Antworten erläutert.

Was könnte passieren, wenn ich die Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX Schuhe, die einem freiwilligen Austausch bei SALEWA unterliegen, nicht zurückgebe und weiterhin benutze?

Wenn Sie die zum Austausch vorgesehenen Puez Mid, Puez Knit Mid, Puez Knit Low Schuhe weiterhin verwenden und die oben genannten Probleme, wie Bruch oder Reißen des seitlichen Randverklebung, auftreten, könnten Sie mit der wahrgenommenen ästhetischen Qualität des Produkts unzufrieden sein. Die Sicherheit und Funktionalität des Produkts stehen jedoch nicht in Frage.

Wie viel kostet es mich, die Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX Schuhe, die dem freiwilligen Austausch unterliegen, zurückzusenden?

Die Rückgabe des Produkts ist bei allen autorisierten Händlern und Salewa-Geschäften kostenlos. Wenn Sie das Produkt direkt an uns versenden möchten, werden die Versandkosten nicht von Salewa übernommen.

Wie lange dauert es, bis ich das Ersatzmodell erhalte?

Wir werden unser Bestes tun, um einen effizienten und schnellen Prozess für den Versand des Ersatzmodells zu gewährleisten. Leider können wir keinen genauen Zeitpunkt oder ein Datum für den Versand des Ersatzmodells angeben. Die Versandzeiten hängen von der Verfügbarkeit des Produkts und dem Transport ab.

Sie können die Verfügbarkeit von Salewa-Produkten jederzeit online unter www.salewa.com überprüfen.

Sind noch andere SALEWA-Wanderschuhe von dem freiwilligen Austausch betroffen?

Nein, nur die Schuhe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX mit den oben genannten Codes sind Gegenstand dieses freiwilligen Austauschs.

Wo kann ich weitere Informationen finden? An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe?

EU:

Sie erreichen uns unter den unten angegebenen Email-Adressen bzw. Telefonnummern immer Montag bis Donnerstag von 8:30 bis 21:30 Uhr bzw. Freitag von 8.30 bis 17.00 Uhr:

- 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

Oder besuchen Sie www.salewa.com am Ende der Seite im Abschnitt „RÜCKRUF“, um weitere Informationen über den Rückruf und den Ablauf der Rückgabe und des Austauschs zu erhalten.

Auf der Salewa-Website finden Sie die verfügbaren Optionen für die Rückgabe von Schuhen, die Gegenstand eines freiwilligen Austauschs sind:

Geben Sie die Schuhe in dem Geschäft ab, in dem Sie sie gekauft haben, oder bei einem autorisierten Salewa-Händler oder in einem Salewa Store oder Mountain Shop (www.salewa.com/de-de/StoreLocator (Deutschland), www.salewa.com/de-at/StoreLocator (Österreich)). Die Verkaufsstelle wird Ihre Rückgabe bearbeiten und Ihnen die Möglichkeit geben, ein Ersatzmodell zu wählen.

Rufen Sie die Salewa-Website auf (www.salewa.com/de-de/rueckruf (Deutschland), www.salewa.com/de-at/rueckruf Österreich)) und folgen Sie den Anweisungen in der „ONLINE-ERSATZANLEITUNG“, um das Modell auszuwählen, das Sie zurückgeben möchten, und wählen Sie das gewünschte Ersatzprodukt. Bitte beachten Sie, dass die Rücksendung auf Ihre Kosten erfolgt.

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