

## **Preguntas Frecuentes para los Consumidores**

### **Preguntas y Respuestas Importantes sobre la Sustitución de Garantía de los Zapatos de Senderismo Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX**

#### **¿Cuál es el anuncio de SALEWA sobre los zapatos de senderismo Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX?**

Salewa está llevando a cabo una sustitución voluntaria de garantía para todos los zapatos de senderismo PUEZ para hombres y mujeres porque nuestras pruebas internas han mostrado que la calidad de los zapatos producidos no cumple con los estándares de nuestras marcas premium. Se encontraron inconsistencias en la calidad de la adhesión de la banda lateral, lo que puede causar defectos estéticos, como rasgaduras o deslaminaciones.

Queremos enfatizar que esta imperfección no compromete la seguridad ni la funcionalidad del producto.

#### **¿Qué productos de SALEWA están sujetos a la sustitución voluntaria?**

Los zapatos afectados son:

- Puez Knit MID PTX M, código de modelo 61434, en los códigos de color 0971, 8769, y 5136
- Puez Knit MID PTX W, código de modelo 61435, en los códigos de color 0971, 7392, y 1505
- Puez Knit PTX M, código de modelo 61436, en los códigos de color 0971 y 8769
- Puez Knit PTX W, código de modelo 61437, en los códigos de color 0971 y 5136
- Puez MID PTX M, código de modelo 61438, en los códigos de color 0971, 7272, 8769, y 2151
- Puez MID PTX W, código de modelo 61439, en los códigos de color 0971, 7373, 1505, y 5651

Los zapatos PUEZ sujetos a sustitución se pueden identificar por la etiqueta dentro de la lengüeta del zapato. Esta etiqueta mostrará el código de producto y el código de color.

Para obtener más información sobre la sustitución y cómo completar el proceso, visite [www.salewa.com](http://www.salewa.com) al final de la página, en la sección "RECALL".

En el sitio, encontrará todos los documentos con información sobre cómo identificar los productos sujetos a sustitución y cómo proceder. También hay un documento de preguntas frecuentes para responder cualquier pregunta.

#### **¿Por qué SALEWA recomienda sustituir los zapatos Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX?**

##### **¿Cuál es el problema con los zapatos?**

SALEWA recomienda una sustitución voluntaria como precaución debido a que se encontraron inconsistencias en la calidad de la adhesión de la banda lateral, lo que puede causar defectos estéticos como grietas, rasgaduras o deslaminaciones del material superior, lo que resulta en una calidad estética que no cumple con los estándares de SALEWA.

##### **¿Puedo arreglar o reparar el problema?**

El problema con los zapatos Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX no puede ser arreglado o reparado por los consumidores. Los consumidores pueden devolver los productos afectados a SALEWA según los procedimientos de sustitución descritos a continuación.

### **¿Existe un código de fecha o número de serie que necesite saber para verificar si mi producto está sujeto a sustitución?**

Los zapatos PUEZ sujetos a sustitución se pueden identificar por la etiqueta dentro de la lengüeta del zapato. Esta etiqueta mostrará el código de producto y el código de color.

Estos son los códigos de producto en cuestión:

Puez Knit MID PTX M, código de modelo 61434, en los códigos de color 0971, 8769, y 5136

Puez Knit MID PTX W, código de modelo 61435, en los códigos de color 0971, 7392, y 1505

Puez Knit PTX M, código de modelo 61436, en los códigos de color 0971 y 8769

Puez Knit PTX W, código de modelo 61437, en los códigos de color 0971 y 5136

Puez MID PTX M, código de modelo 61438, en los códigos de color 0971, 7272, 8769, y 2151

Puez MID PTX W, código de modelo 61439, en los códigos de color 0971, 7373, 1505, y 5651

### **¿Qué debo hacer con un producto sujeto a sustitución voluntaria?**

Verifique si hay defectos estéticos (roturas, deslaminaciones, desprendimientos o grietas de la banda lateral de goma). Si están presentes, devuélvalos a SALEWA para su sustitución. (Vea el siguiente párrafo "**¿Cuál es el procedimiento de sustitución?**")

### **¿Cuál es el procedimiento de sustitución?**

Primero, contáctenos a los siguientes contactos (de 8:30 AM a 9:30 PM CET de lunes a jueves, de 8:30 AM a 17:00 PM CET de viernes):

support\_at@salewa.com +43 720 230812 Salewa Austria

support\_de@salewa.com +49 89 120 895883 Salewa Alemania

support\_it@salewa.com +39 0471 1660107 Salewa Italia

support\_ch@salewa.com +41 22 539 15 17 Salewa Suiza

support\_fr@salewa.com +33 9 74 59 16 96 Salewa Francia

support\_es@salewa.com +34 93 220 80 51 Salewa España

support\_uk@salewa.com +44 1322 918493 Salewa Reino Unido

support\_int@salewa.com +44 1322 918493 Salewa Internacional

O en línea en [www.salewa.com/es-es](http://www.salewa.com/es-es) al final de la página, en la sección "RECALLS", para obtener más información sobre el retiro y cómo completar el proceso de devolución y sustitución.

En el sitio web de Salewa, encontrará las opciones que ofrecemos para devolver los zapatos sujetos a sustitución voluntaria:

Entregue los zapatos en la tienda donde los compró, o en cualquier minorista autorizado de Salewa, o en una tienda Salewa o Mountain Shop (encontrará la lista de tiendas adjunta - enlace: [www.salewa.com/es-es/StoreLocator](http://www.salewa.com/es-es/StoreLocator)). El punto de venta gestionará su devolución y le dará la opción de elegir un modelo de sustitución.

Acceda al sitio web de Salewa ([www.salewa.com/es-es/retirada-por-seguridad](http://www.salewa.com/es-es/retirada-por-seguridad)) Tenga en cuenta que los gastos de envío correrán a su cargo. Si decide contactarnos por correo electrónico, incluya "Sustitución PUEZ" en el asunto para que podamos asistirle directamente.

### **¿Qué debo hacer si compré productos sujetos a sustitución voluntaria en línea?**

El procedimiento de sustitución es el mismo para los productos comprados en línea, en minoristas autorizados de SALEWA, o directamente de SALEWA. (Vea el párrafo anterior "¿Cuál es el procedimiento de sustitución?")

Tenga en cuenta: El procedimiento puede variar entre la UE, EE. UU. y otros países. Siga las instrucciones para su país.

### **¿Qué debo hacer si compré productos usados sujetos a sustitución?**

Los consumidores que compraron zapatos Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX usados y sujetos a sustitución pueden seguir el procedimiento de sustitución descrito en el párrafo anterior "¿Cuál es el procedimiento de sustitución?".

### **Mi producto parece funcionar bien. ¿Puedo seguir usándolo?**

El producto puede seguir utilizándose. El problema en cuestión es puramente estético y no necesariamente ocurrirá en todos los modelos. Incluso si el problema está presente, no hay riesgos de seguridad o funcionalidad asociados con el producto. Por lo tanto, recomendamos devolver los zapatos a SALEWA para su sustitución si nota la aparición de roturas o desgarros en la banda lateral de goma, como se explica en las respuestas anteriores.

### **¿Qué podría suceder si no devuelvo los zapatos Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX sujetos a sustitución voluntaria a SALEWA y sigo usándolos?**

Si continúa utilizando los zapatos Puez Mid, Puez Knit Mid, Puez Knit Low sujetos a sustitución y ocurren los problemas mencionados, como la rotura o el desgarrado de la banda lateral de goma, podría estar insatisfecho con la calidad estética percibida del producto. La seguridad y funcionalidad del producto no están en duda.

### **¿Cuánto me costará devolver los zapatos Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX sujetos a sustitución voluntaria?**

La devolución del producto es gratuita en todos los minoristas autorizados y tiendas Salewa.

Si desea enviar el producto, los gastos de envío no serán cubiertos por Salewa.

### **¿Cuánto tiempo se tarda en recibir el modelo de sustitución?**

Haremos todo lo posible para garantizar un proceso eficiente y rápido para el envío del modelo de sustitución. Desafortunadamente, no podemos proporcionar un tiempo o fecha específicos para el envío del modelo de sustitución.

Los tiempos de envío dependen de la disponibilidad del producto y del transporte.

Siempre puede consultar la disponibilidad de los productos Salewa en línea en [www.salewa.com](http://www.salewa.com).

### **¿Hay otros zapatos de senderismo de SALEWA involucrados en la sustitución voluntaria?**

No, solo los zapatos Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX y Puez Knit PTX con los códigos mencionados están sujetos a esta sustitución voluntaria.

## ¿Dónde puedo encontrar más información? ¿A quién puedo contactar si tengo alguna pregunta?

UE:

Puede contactarnos a los siguientes números (disponibles de 8:30 AM a 9:30 PM CET de lunes a jueves, de 8:30 AM a 5:00 PM CET de viernes):

- Salewa Austria: support\_at@salewa.com | +43 720 230812
- Salewa Alemania: support\_de@salewa.com | +49 89 120 895883
- Salewa Italia: support\_it@salewa.com | +39 0471 1660107
- Salewa Suiza: support\_ch@salewa.com | +41 22 539 15 17
- Salewa Francia: support\_fr@salewa.com | +33 9 74 59 16 96
- Salewa España: support\_es@salewa.com | +34 93 220 80 51
- Salewa Reino Unido: support\_uk@salewa.com | +44 1322 918493
- Salewa Internacional: support\_int@salewa.com | +44 1322 918493

O visite [www.salewa.com/es-es](http://www.salewa.com/es-es) al final de la página en la sección "RECALL" para obtener más información sobre el retiro y cómo completar el proceso de devolución y sustitución.

En el sitio web de Salewa, encontrará las opciones disponibles para devolver los zapatos sujetos a sustitución voluntaria:

1. Entregue los zapatos en la tienda donde los compró, o en cualquier minorista autorizado de Salewa, o en una tienda Salewa o Mountain Shop (encontrará la lista de tiendas adjunta - enlace: [www.salewa.com/es-es/StoreLocator](http://www.salewa.com/es-es/StoreLocator)). El punto de venta gestionará su devolución y le dará la opción de elegir un modelo de sustitución.
2. Acceda al sitio web de Salewa ([www.salewa.com/es-es/retirada-por-seguridad](http://www.salewa.com/es-es/retirada-por-seguridad)). Tenga en cuenta que los gastos de envío de la devolución correrán a su cargo. Si decide contactarnos por correo electrónico, incluya "Sustitución PUEZ" en el asunto para que podamos asistirle directamente.