

Questions fréquemment posées par les consommateurs

Questions et réponses importantes concernant le retour sous garantie des chaussures de randonnée

Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX

Quelle est l'annonce de SALEWA concernant les chaussures de randonnée Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX ?

Salewa procède à un retour volontaire sous garantie de toutes les chaussures de randonnée PUEZ pour hommes et femmes, car nos tests internes ont montré que la qualité des chaussures produites ne correspondait pas aux standards de nos marques premium. Nous avons constaté un défaut dans la qualité d'adhérence de la bande latérale, ce qui peut entraîner des défauts esthétiques tels que des déchirures ou des décollements.

Nous tenons à souligner que ces imperfections n'affectent en rien la sécurité et la fonctionnalité du produit.

Quels produits SALEWA sont concernés par ce retour volontaire ?

Les chaussures concernées sont :

- Puez Knit MID PTX M, code modèle 61434, dans les codes couleur 0971, 8769, et 5136
- Puez Knit MID PTX W, code modèle 61435, dans les codes couleur 0971, 7392, et 1505
- Puez Knit PTX M, code modèle 61436, dans les codes couleur 0971 et 8769
- Puez Knit PTX W, code modèle 61437, dans les codes couleur 0971 et 5136
- Puez MID PTX M, code modèle 61438, dans les codes couleur 0971, 7272, 8769, et 2151
- Puez MID PTX W, code modèle 61439, dans les codes couleur 0971, 7373, 1505, et 5651

Les chaussures PUEZ concernées par le retour peuvent être identifiées par l'étiquette à l'intérieur de la languette de la chaussure. Cette étiquette indique le code du produit et le code couleur.

Pour plus d'informations sur le retour et la manière de compléter la procédure, consultez le site www.salewa.com à la section « RETRAITS » en bas de la page.

Vous trouverez sur le site tous les documents indiquant quels produits sont concernés par le retour et comment procéder. Un document FAQ est également à votre disposition pour répondre à vos questions.

Pourquoi SALEWA recommande-t-elle de renvoyer les chaussures Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX ? Quel est le problème avec les chaussures ?

SALEWA recommande un retour volontaire par précaution car des défauts ont été trouvés dans la qualité de l'adhérence de la bande latérale, ce qui peut provoquer des défauts esthétiques tels que des fissures, des déchirures ou des décollements du matériau supérieur, résultant en une qualité esthétique qui ne répond pas aux normes de SALEWA.

Puis-je résoudre ou réparer le problème ?

Le problème rencontré au niveau des chaussures Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX ne peut pas être résolu ou réparé par les consommateurs. Les consommateurs peuvent renvoyer les produits rappelés à SALEWA en suivant les procédures d'échange décrites ci-dessous.

Y a-t-il un code date ou un numéro de série que je dois connaître pour vérifier si mon produit est concerné par le retour ?

Les chaussures PUEZ concernées par le retour peuvent être identifiées par l'étiquette à l'intérieur de la languette de la chaussure. Cette étiquette indique le code du produit et le code couleur.

Voici les codes produits concernés :

- Puez Knit MID PTX M, code modèle 61434, dans les codes couleur 0971, 8769, et 5136
- Puez Knit MID PTX W, code modèle 61435, dans les codes couleur 0971, 7392, et 1505
- Puez Knit PTX M, code modèle 61436, dans les codes couleur 0971 et 8769
- Puez Knit PTX W, code modèle 61437, dans les codes couleur 0971 et 5136
- Puez MID PTX M, code modèle 61438, dans les codes couleur 0971, 7272, 8769, et 2151
- Puez MID PTX W, code modèle 61439, dans les codes couleur 0971, 7373, 1505, et 5651

Que dois-je faire avec un produit soumis à un retour volontaire ?

Vérifiez s'il présente des défauts esthétiques (cassure, décollement, détachement ou fissuration de la bande latérale en caoutchouc). Si c'est le cas, retournez-les à SALEWA pour un avoir. (Voir le paragraphe suivant "Quelle est la procédure de retour ?")

Quelle est la procédure de retour ?

Tout d'abord, contactez-nous aux coordonnées suivantes (de 8h30 à 21h30 CET du lundi au jeudi, de 8h30 à 17h00 CET de vendredi) :

- Salewa Autriche support_at@salewa.com | +43 720 230812
- Salewa Allemande support_de@salewa.com | +49 89 89 120 895883
- Salewa Italie support_it@salewa.com | +39 0471 1660107
- Salewa Suisse support_ch@salewa.com | +41 22 22 539 15 17
- Salewa France support_fr@salewa.com | +33 9 74 59 16 16 96
- Salewa Espagne support_es@salewa.com | +34 93 220 80 80 51
- Salewa Royaume Uni support_uk@salewa.com | +44 1322 918493
- Salewa International support_int@salewa.com | +44 1322 918493

Ou en ligne dans la section « RECALLS » du site www.salewa.com située en bas de la page. Vous y trouverez de plus amples informations sur le rappel et sur la manière de compléter la procédure de retour et de retour.

Sur le site de Salewa, vous trouverez les options que nous proposons pour retourner les chaussures soumises à un retour volontaire :

1. Déposez les chaussures dans le magasin où vous les avez achetées, ou dans n'importe quel détaillant agréé Salewa, ou dans un magasin Salewa ou Mountain Shop. Le point de vente s'occupera de votre retour et vous donnera la possibilité de choisir un modèle de retour.
2. Accédez au site www.salewa.com/fr-fr/rappel-preventif. Veuillez noter que les frais de retour seront à votre charge. Si vous choisissez de nous contacter par e-mail, veuillez inclure "Retour PUEZ" dans l'objet afin que nous puissions vous aider directement.

Que dois-je faire si j'ai acheté en ligne des produits soumis à un retour volontaire ?

La procédure de retour est la même pour les produits achetés en ligne, auprès de détaillants agréés SALEWA ou directement auprès de SALEWA. (Voir le paragraphe précédent "Quelle est la procédure de retour ?")

Veuillez noter : La procédure peut varier entre l'UE, les États-Unis et d'autres pays. Merci de suivre les instructions pour votre pays.

Que dois-je faire si j'ai acheté d'occasion les produits qui font l'objet du retour volontaire ?

Les consommateurs qui ont acheté d'occasion des chaussures Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX soumises à un retour peuvent suivre la procédure de retour décrite dans le paragraphe précédent "Quelle est la procédure de retour ?".

Mon produit semble fonctionner correctement. Puis-je continuer à l'utiliser ?

Le produit peut toujours être utilisé. Le problème en question est de nature purement esthétique et il est possible qu'il ne se produise pas sur tous les modèles. Même si le problème se produit, il n'y a aucun risque de sécurité ou de fonctionnement associé au produit. Nous vous recommandons donc de renvoyer les chaussures à SALEWA pour un échange si vous constatez l'apparition de cassures ou de fissures dans la bande de caoutchouc latérale, comme expliqué dans les réponses précédentes.

Que pourrait-il se passer si je ne retourne pas les chaussures Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX soumises à un retour volontaire à SALEWA et que je continue à les utiliser ?

Si vous continuez à utiliser les chaussures Puez Mid, Puez Knit Mid, Puez Knit Low soumises à un retour et que les problèmes susmentionnés se produisent, tels que la cassure ou la déchirure de la bande latérale en caoutchouc, vous pourriez être insatisfait de la qualité esthétique perçue du produit. La sécurité et la fonctionnalité du produit ne sont pas remis en question.

Combien me coûtera le retour des chaussures Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX soumises à une substitution volontaire ?

Le retour du produit est gratuit dans tous les points de vente agréés et les magasins Salewa.

Si vous souhaitez renvoyer le produit, les frais d'envoi ne sont pas pris en charge par Salewa.

Combien de temps faut-il pour recevoir le modèle de substitution ?

Nous ferons de notre mieux pour assurer un processus efficace et rapide pour l'expédition du modèle de substitution. Malheureusement, nous ne pouvons pas fournir de date ou d'heure précise pour l'envoi du modèle de substitution.

Les délais d'expédition dépendent de la disponibilité des produits et du transport. Vous pouvez toujours vérifier la disponibilité des produits Salewa en ligne sur www.salewa.com.

Y a-t-il d'autres chaussures de randonnée SALEWA concernées par la substitution volontaire ?

Non, seules les chaussures Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX avec les codes mentionnés ci-dessus sont concernées par cette substitution volontaire.

Où puis-je trouver plus d'informations ? Qui puis-je contacter en cas de questions ?

UE :

Vous pouvez nous contacter aux numéros suivants (disponibles de 8h30 à 21h30 CET du lundi au jeudi, de 8h30 à 17h00 CET de vendredi) :

- Salewa Autriche support_at@salewa.com | +43 720 230812
- Salewa Allemande support_de@salewa.com | +49 89 89 120 895883
- Salewa Italie support_it@salewa.com | +39 0471 1660107
- Salewa Suisse support_ch@salewa.com | +41 22 22 539 15 17
- Salewa France support_fr@salewa.com | +33 9 74 59 16 16 96
- Salewa Espagne support_es@salewa.com | +34 93 220 80 80 51
- Salewa Royaume Uni support_uk@salewa.com | +44 1322 918493
- Salewa International support_int@salewa.com | +44 1322 918493

Ou visitez, la section "RAPPEL" sur www.salewa.com, en bas de la page, pour plus d'informations sur le rappel et comment compléter la procédure de retour et de substitution.

Sur le site de Salewa, vous trouverez les options disponibles pour retourner les chaussures soumises à la substitution volontaire :

1. Déposez les chaussures dans le magasin où vous les avez achetées, ou dans tout revendeur agréé Salewa, ou dans un magasin Salewa ou Mountain Shop (vous trouverez la liste des magasins ici - lien : www.salewa.com/fr-fr/StoreLocator). Le point de vente se chargera de votre retour et vous donnera la possibilité de choisir un modèle de substitution.
2. Accédez au site de Salewa www.salewa.com/fr-fr/rappel-preventif. Veuillez noter que les frais de retour seront à votre charge. Si vous décidez de nous contacter par email, veuillez inclure "Substitution PUEZ" dans l'objet afin que nous puissions vous aider directement.