

Domande frequenti per i consumatori

Domande e risposte importanti in merito alla sostituzione in garanzia delle scarpe da trekking Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX

A cosa si riferisce l'annuncio di SALEWA relativo alle scarpe da trekking Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX?

Salewa sta effettuando una sostituzione in garanzia volontaria di tutte le scarpe da trekking PUEZ da uomo e da donna, in quanto i nostri test interni hanno riscontrato che la qualità delle scarpe prodotte non è in linea con gli standard dei nostri marchi premium.

Sono state riscontrate delle inconsistenze nella qualità dell'incollaggio del fascione laterale, che possono creare dei difetti estetici, quali lacerazioni o scollaggi.

Ci teniamo a sottolineare che questa imperfezione non compromette la sicurezza e la funzionalità del prodotto.

Quali prodotti SALEWA sono soggetti alla sostituzione volontaria?

Le scarpe in questione sono:

Puez Knit MID PTX M codice modello 61434, nei codici colore 0971, 8769 e 5136

Puez Knit MID PTX W codice modello 61435, nei codici colore 0971, 7392 e 1505

Puez Knit PTX M codice modello 61436, nei codici colore 0971 e 8769

Puez Knit PTX W codice modello 61437, nei codici colore 0971 e 5136

Puez MID PTX M codice modello 61438, nei codici colore 0971, 7272, 8769 e 2151

Puez MID PTX W codice modello 61439, nei codici colore 0971, 7373, 1505 e 5651

Le scarpe PUEZ soggette alla sostituzione possono essere identificate dall'etichetta presente nella parte interna della linguetta della scarpa. In questa etichetta potrà trovare il codice del prodotto e il codice colore.

Per maggiori informazioni sulla sostituzione e su come completare tale processo, consultare il sito www.salewa.com/it-it/richiama in fondo alla pagina, nella sezione "RICHIAMI".

Sul sito troverà tutti i documenti con le informazioni su come riconoscere i prodotti soggetti alla sostituzione e su come procedere. Troverà anche un documento FAQ per rispondere a eventuali domande.

Perché SALEWA suggerisce la sostituzione delle scarpe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX? Qual è il problema con le scarpe?

SALEWA suggerisce una sostituzione volontaria a scopo precauzionale perché sono state riscontrate delle inconsistenze nella qualità dell'incollaggio del fascione laterale, che possono creare dei difetti estetici, quali fessure, lacerazioni o delaminazioni dal materiale della tomaia, risultando in una qualità estetica non sufficiente agli standard SALEWA.

Posso risolvere il problema o farlo riparare?

Il problema legato alle scarpe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX non può essere risolto o riparato dai consumatori. I consumatori possono restituire i prodotti richiamati a SALEWA secondo le procedure di sostituzione descritte di seguito.

C'è un codice data o un numero di serie che devo conoscere per verificare se il mio prodotto è soggetto alla sostituzione?

Le scarpe PUEZ soggette a sostituzione possono essere identificate dall'etichetta presente nella parte interna della linguetta della scarpa. In questa etichetta potrà trovare il codice del prodotto e il codice colore.

Di seguito i codici dei prodotti in questione:

Puez Knit MID PTX M codice modello 61434, nei codici colore 0971, 8769 e 5136

Puez Knit MID PTX W codice modello 61435, nei codici colore 0971, 7392 e 1505

Puez Knit PTX M codice modello 61436, nei codici colore 0971 e 8769

Puez Knit PTX W codice modello 61437, nei codici colore 0971 e 5136

Puez MID PTX M codice modello 61438, nei codici colore 0971, 7272, 8769 e 2151

Puez MID PTX W codice modello 61439, nei codici colore 0971, 7373, 1505 e 5651

Cosa devo fare con un prodotto soggetto alla sostituzione volontaria?

Controllare la presenza di difetti estetici (rottura, delaminazione, scollaggio o fessurazioni del fascione in gomma laterale). In caso affermativo, restituirli a SALEWA per la sostituzione. (Vedere paragrafo successivo "Qual è la procedura di sostituzione?")

Qual è la procedura di sostituzione?

In primo luogo, ci contatti ai seguenti recapiti (dalle 8:30 alle 21:30 GMT dal lunedì al giovedì, dalle 8.30 alle 17.00 GMT venerdì):

support_at@salewa.com	+43 720 230812	Salewa Austria
support_de@salewa.com	+49 89 120 895883	Salewa Germania
support_it@salewa.com	+39 0471 1660107	Salewa Italia
support_ch@salewa.com	+41 22 539 15 17	Salewa Svizzera
support_fr@salewa.com	+33 9 74 59 16 96	Salewa Francia
support_es@salewa.com	+34 93 220 80 51	Salewa Spagna
support_uk@salewa.com	+44 1322 918493	Salewa Regno Unito
support_int@salewa.com	+44 1322 918493	Salewa International

Oppure online su www.salewa.com in fondo alla pagina, nella sezione “RICHIAMI”, per maggiori informazioni sul ritiro e su come completare la procedura di reso e sostituzione.

Sul sito di Salewa troverà le opzioni che offriamo per restituire le scarpe soggette a sostituzione volontaria:

1. Consegni le scarpe nello store dove ha effettuato l'acquisto, oppure in qualsiasi rivenditore autorizzato Salewa, o in uno Store Salewa o in un Mountain Shop (troverà l'elenco dei negozi in allegato - link: www.salewa.com/it-it/StoreLocator (Italiano) - www.salewa.com/de-it/StoreLocator (Tedesco)). Il punto vendita si occuperà del Suo reso e Le darà la possibilità di scegliere un modello sostitutivo.
2. Acceda al sito di Salewa www.salewa.com/it-it/riciami (Italiano) - www.salewa.com/de-it/rueckruf (Tedesco)). Tenga presente che la spedizione del reso sarà a Sue spese. Se decide di contattarci tramite e-mail, includa nell'oggetto la dicitura “Sostituzione PUEZ”, così potremo aiutarLa direttamente.

Cosa devo fare se ho acquistato prodotti soggetti alla sostituzione volontaria su Internet?

La procedura di sostituzione è la stessa per i prodotti acquistati su Internet, presso i rivenditori autorizzati SALEWA o direttamente da SALEWA. (Vedere paragrafo precedente “Qual è la procedura di sostituzione?”) Attenzione: la procedura potrebbe essere diversa tra UE, USA e altri Paesi. Si prega di seguire le istruzioni relative al proprio Paese.

Cosa devo fare se ho acquistato prodotti usati soggetti alla sostituzione?

I consumatori che hanno acquistato le scarpe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX usate soggette alla sostituzione possono seguire la procedura di sostituzione descritta nel paragrafo precedente “Qual è la procedura di sostituzione?”.

Il mio prodotto sembra funzionare correttamente. Posso continuare a utilizzarlo?

Il prodotto può continuare ad essere utilizzato. La problematica in esame è puramente estetica e non necessariamente può presentarsi su tutti i modelli. Anche in caso di presenza del problema, non ci sono rischi per la sicurezza né di funzionalità del prodotto. Per questo motivo, Le consigliamo di restituire le scarpe a SALEWA per la sostituzione, qualora vedesse il presentarsi della rottura o lacerazione del fascione di gomma laterale, come spiegato nelle risposte precedenti.

Cosa potrebbe succedere se non restituisco le scarpe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX soggetti a sostituzione volontaria a SALEWA e continuo a utilizzarli?

Se continua a utilizzare le scarpe Puez Mid, Puez Knit Mid, Puez Knit Low soggette a sostituzione e se si verificano le circostanze sopra descritte, quali rottura o lacerazione del fascione di gomma laterale, potrebbe essere insoddisfatto della qualità estetica percepita del prodotto. Non è messa in dubbio la sicurezza né la funzionalità del prodotto.

Quanto mi costerà restituire le scarpe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX soggetti a sostituzione volontaria?

Il reso del prodotto è gratuito presso tutti i rivenditori autorizzati e i punti vendita Salewa. Se desidera spedire il prodotto, le spese di spedizione non saranno coperte da Salewa.

Quanto tempo ci vuole per ricevere il modello sostitutivo?

Da parte nostra metteremo in atto tutte le risorse per garantire un processo efficiente e rapido per la spedizione del modello sostitutivo.

Purtroppo, non siamo in grado di indicare un'ora o una data precisa per la spedizione del modello sostitutivo.

I tempi di spedizione dipendono dalla disponibilità del prodotto e dal trasporto.

Può sempre verificare la disponibilità dei prodotti Salewa online su www.salewa.com.

Ci sono altre scarpe da trekking SALEWA coinvolte nella sostituzione volontaria?

No, solo le scarpe Puez Mid PTX, Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX, di cui codici sopra, sono soggette alla sostituzione volontaria in questione.

Dove posso trovare maggiori informazioni? Chi posso contattare in caso di dubbi?

UE:

In primo luogo, ci contatti ai seguenti recapiti (dalle 8:30 alle 21:30 GMT dal lunedì al giovedì, dalle 8.30 alle 17.00 venerdì):

support_at@salewa.com	+43 720 230812	Salewa Austria
support_de@salewa.com	+49 89 120 895883	Salewa Germania
support_it@salewa.com	+39 0471 1660107	Salewa Italia
support_ch@salewa.com	+41 22 539 15 17	Salewa Svizzera
support_fr@salewa.com	+33 9 74 59 16 96	Salewa Francia
support_es@salewa.com	+34 93 220 80 51	Salewa Spagna
support_uk@salewa.com	+44 1322 918493	Salewa Regno Unito
support_int@salewa.com	+44 1322 918493	Salewa International

Oppure online su www.salewa.com in fondo alla pagina, nella sezione "RICHIAMI", per maggiori informazioni sul ritiro e su come completare la procedura di reso e sostituzione.

Sul sito di Salewa troverà le opzioni che offriamo per restituire le scarpe soggette a sostituzione volontaria:

1. Consegni le scarpe nello store dove ha effettuato l'acquisto, oppure in qualsiasi rivenditore autorizzato Salewa, o in uno Store Salewa o in un Mountain Shop (troverà l'elenco dei negozi in allegato - link: www.salewa.com/it-it/StoreLocator (Italiano) - www.salewa.com/de-it/StoreLocator (Tedesco)). Il punto vendita si occuperà del Suo reso e Le darà la possibilità di scegliere un modello sostitutivo.
2. Acceda al sito di Salewa www.salewa.com/it-it/richiami (Italiano) - www.salewa.com/de-it/rueckruf (Tedesco)). Tenga presente che la spedizione del reso sarà a Sue spese. Se decide di contattarci tramite e-mail, includa nell'oggetto la dicitura "Sostituzione PUEZ", così potremo aiutarLa direttamente.