

Lettre aux Consommateurs - Clients Européens



18/09/2024

REEMPLACEMENT DU PRODUIT SOUS GARANTIE

A l'attention du client Salewa et propriétaire des chaussures de trekking Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX, Puez Mid PTX (désignées ci-après collectivement comme PUEZ)

Nous souhaitons vous informer que Salewa procède à un rappel volontaire de toutes les chaussures de trekking PUEZ pour hommes et femmes, car nos tests internes ont révélé que la qualité des chaussures produites ne répond pas aux standards de nos marques premium.

Raison du remplacement : Des incohérences ont été constatées dans la qualité du collage de la bande latérale, ce qui peut entraîner des défauts d'aspect. Nous tenons à souligner que cette imperfection n'affecte en rien la sécurité et la fonctionnalité du produit.



Description du produit : Les chaussures concernées par le remplacement sont :

Puez Knit MID PTX M code modèle 61434 dans les codes couleurs 0971, 8769 et 5136

Puez Knit MID PTX W code modèle 61435 dans les codes couleurs 0971, 7392 et 1505

Puez Knit PTX M code modèle 61436 dans les codes couleurs 0971 et 8769

Puez Knit PTX W code modèle 61437 dans les codes couleurs 0971 et 5136

Puez MID PTX M code modèle 61438 dans les codes couleurs 0971, 7272, 8769 et 2151

Puez MID PTX W code modèle 61439 dans les codes couleurs 0971, 7373, 1505 et 5651

Photos des chaussures PUEZ à retourner



Puez Knit MID PTX M 61434
Puez Knit MID PTX W 61435

Puez Knit PTX M 61436
Puez Knit PTX W 61437

Puez MID PTX M 61438
Puez MID PTX W 61439



Les chaussures PUEZ que nous souhaitons remplacer peuvent être identifiées par l'étiquette présente à l'intérieur de la languette de la chaussure. Cette étiquette contient le code du produit et le code couleur. Merci de vérifier le code produit et le code couleur de votre article avec les codes listés au début de cette page pour confirmer que votre produit est éligible au retour.

Instructions pour le retour et le remplacement : Nous souhaitons vous informer sur les démarches nécessaires pour retourner les chaussures PUEZ et les remplacer par un produit de la gamme trekking Salewa.

Vous pouvez visiter la section « RECALLS » du site www.salewa.com/fr-ch située en bas de page pour obtenir plus d'informations sur la procédure de retour et de remplacement. Vous y trouverez tous les documents expliquant comment identifier les produits à remplacer et comment procéder. Vous y trouverez également un document FAQ pour clarifier d'éventuels doutes.

Sur le site de Salewa, vous trouverez les options que nous offrons pour retourner les chaussures :

1. Retournez les chaussures dans le magasin où vous les avez achetées ou dans n'importe quel revendeur agréé Salewa, un Salewa Store ou un Mountain Shop (vous trouverez la liste des magasins aux liens suivants www.salewa.com/fr-ch/StoreLocator). Le point de vente s'occupera de votre retour et vous donnera la possibilité de choisir un modèle de remplacement.
2. Accédez au site de Salewa www.salewa.com/fr-ch/rappel-preventif. Veuillez noter que les frais d'expédition du retour seront à votre charge.

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

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

Pour effectuer le retour et le remplacement, nous vous demandons d'utiliser le même canal (magasin/en ligne) que celui utilisé pour l'achat.

Si vous choisissez de nous contacter par e-mail, veuillez inclure "Remplacement PUEZ" dans l'objet.

Pour toute information spécifique ou supplémentaire, veuillez contacter l'un des contacts indiqués ci-dessus.

Nous vous remercions sincèrement pour votre patience et votre soutien tout au long de notre processus d'échange sous garantie et nous nous excusons pour les désagréments causés.

Merci d'avance pour votre collaboration.

Cordialement,

L'Équipe Salewa