

Kundenbrief - Europäische Kunden



18/09/2024

PRODUKTAUSTAUSCH IM RAHMEN DER GARANTIE

Sehr geehrter Salewa-Kunde und Besitzer der Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX und Puez Mid PTX Wanderschuhe (im Folgenden als PUEZ bezeichnet), wir möchten Sie darüber informieren, dass Salewa freiwillig diese PUEZ-Wanderschuhe für Herren und Damen zurückruft, da unsere internen Tests ergeben haben, dass die Qualität der produzierten Schuhe nicht dem Standard unserer Premium-Marke entspricht.

Grund für den Austausch: Es wurden Unregelmäßigkeiten in der Qualität der Verklebung des Seitenstreifens festgestellt, die ästhetische Mängel verursachen können.

Wir möchten betonen, dass diese Unvollkommenheit die Sicherheit und Funktionalität des Produkts nicht beeinträchtigt.



Beschreibung der Produkte, die Gegenstand des Garantieaustauschs sind:

- **Puez Knit MID PTX M 00-0000061434,**
in den Farben 0971 black/ black, 8769 Java Blue/ Black und 5136 Shadow/ Dark Olive
- **Puez Knit MID PTX W 00-0000061435**
in den Farben 0971 black/ black, 7392 Oatmeal/ Quicksand und 1505 Syrah/ Syrah
- **Puez Knit PTX M 00-0000061436,**
in den Farben 0971 black/ black und 8769 Java Blue/ Black
- **Puez Knit PTX W 00-0000061437**
in den Farben 0971 black/ black und 5136 Shadow/ Dark Olive
- **Puez MID PTX M 00-0000061438,**
in den Farben 0971 black/ black, 7272 Quicksand/ Quicksand, 8769 Java Blue/ Black und 2151 Golden Brown/ Shadow
- **Puez MID PTX W 00-0000061439,**
in den Farben 0971 black/ black, 7373 Oatmeal/ Oatmeal, 1505 Syrah/ Syrah und 5651 Dark Olive/ Shadow

Fotos der Modelle, die Gegenstand des Austausches sind:



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

Die PUEZ-Schuhe, für die wir einen Garantieaustausch anbieten, sind an dem Etikett auf der Innenseite der Zunge des Schuhs zu erkennen. Auf diesem Etikett finden Sie den Produkt- und Farbcode.

Bitte vergleichen Sie den Produkt- und Farbcode Ihres Artikels mit den Codes wie oben aufgeführt, um sicherzustellen, dass es sich tatsächlich um das richtige Produkt handelt und für den Austausch berechtigt ist.



Anweisungen zur Rückgabe und zum Austausch:

Wir möchten Sie über die notwendigen Schritte informieren, um die PUEZ-Schuhe zurückzusenden und gegen ein ähnliches Produkt von Salewa auszutauschen.

Bitte besuchen Sie www.salewa.com am Ende der Seite im Abschnitt "RÜCKRUF" für weitere Informationen zum Rückgabeprozess und wie Sie das Rückgabe- und Austauschverfahren abschließen können. Auf der Website finden Sie alle Dokumente mit Informationen darüber, wie Sie die auszutauschenden Produkte identifizieren und wie Sie weiter vorgehen können. Es gibt auch ein FAQ-Dokument, um mögliche Zweifel zu klären.

Auf der Salewa-Website finden Sie die Optionen, die wir für die Rücksendung der Schuhe anbieten:

1. Geben Sie die Schuhe in dem Geschäft ab, in dem Sie den Kauf getätigt haben, oder in jedem autorisierten Salewa-Händler, Salewa Store oder Mountain Shop Shop (<https://www.salewa.com/de-de/StoreLocator> [Deutschland], <https://www.salewa.com/de-at/StoreLocator> [Österreich]). Das Geschäft wird Ihre Rücksendung abwickeln und Ihnen die Möglichkeit geben, ein Ersatzmodell auszuwählen.
2. Besuchen Sie die Salewa-Website (<https://www.salewa.com/de-de/rueckruf> [Deutschland], <https://www.salewa.com/de-at/rueckruf> [Österreich]). Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass die Versandkosten für die Rücksendung von Ihnen getragen werden.

Alternativ kontaktieren Sie uns bitte unter den folgenden Nummern jeweils Montags bis Donnerstags von 8:30 bis 21:30 Uhr bzw. Freitags 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 Großbritannien
support_int@salewa.com	+44 1322 918493	Salewa International

Wenn Sie sich per E-Mail an uns wenden, geben Sie bitte im Betreff "PUEZ-Austausch" an.

Um die Rückgabe und den Austausch abzuschließen, bitten wir Sie, denselben Kanal (Geschäft/online) zu nutzen, den Sie für den Kauf verwendet haben.

Für spezifische oder zusätzliche Informationen wenden Sie sich bitte an eine der oben genannten Kontaktmöglichkeiten.

Wir schätzen Ihre Geduld und Unterstützung während unseres Garantieaustauschprozesses sehr und entschuldigen uns für etwaige Unannehmlichkeiten.

Vielen Dank im Voraus für Ihre Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen,

Das Salewa-Team