

Carta al Consumidor - Clientes Europeos



18/09/2024

SUSTITUCIÓN DEL PRODUCTO EN GARANTÍA

Estimado cliente de Salewa y propietario de las botas de senderismo Puez Knit Mid PTX Puez Knit PTX Puez Mid PTX (de aquí en adelante, denominadas colectivamente como PUEZ), nos gustaría informarle que Salewa está realizando una retirada voluntaria de todas las botas de senderismo PUEZ para hombres y mujeres, ya que nuestras pruebas internas han detectado que la calidad de las botas producidas no cumple con los estándares de nuestras marcas premium.

Motivo de la Sustitución: Se encontraron inconsistencias en la calidad del encolado de la banda lateral, lo que puede causar defectos estéticos. Nos gustaría enfatizar que esta imperfección no compromete la seguridad ni la funcionalidad del producto.



Descripción del Producto: Los zapatos sujetos a sustitución 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

Imágenes de las botas PUEZ a reemplazar



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



Las botas PUEZ que deseamos reemplazar se pueden identificar mediante la etiqueta presente en la parte interior de la lengüeta del zapato. Esta etiqueta contiene el código del producto y el código de color. Por favor, verifique el código del producto y el código de color de su artículo con los códigos enumerados al principio de esta página para confirmar que su producto es elegible para el reemplazo.

Instrucciones para la Devolución y Sustitución

Nos gustaría informarle sobre los pasos necesarios para devolver las botas PUEZ y sustituirlas por otro producto similar de Salewa.

En primer lugar, visite www.salewa.com/es-es al final de la página en la sección "RECALLS" (RETIRADAS) para obtener más información sobre el proceso de devolución y cómo completar el procedimiento de devolución y sustitución. En el sitio web, encontrará todos los documentos con información sobre cómo identificar los productos a reemplazar y cómo proceder. También encontrará un documento de preguntas frecuentes (FAQ) para aclarar cualquier duda.

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

1. Entregue las botas en la tienda donde realizó la compra o en cualquier minorista autorizado de Salewa, en una tienda Salewa o en un Mountain Shop (puede encontrar la lista de tiendas en el siguiente enlace: www.salewa.com/es-es/StoreLocator. La tienda se encargará de su devolución y le dará la oportunidad de elegir un modelo de reemplazo.
2. Acceda al sitio web de Salewa www.salewa.com/es-es/retirada-por-seguridad. Le informamos que el envío de la devolución será a su cargo.

Alternativamente, póngase en contacto con nosotros a los siguientes números (de 8:30 a 21:30 CET de lunes a jueves, de 8:30 a 17:00 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.co	+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

Para completar la devolución y sustitución, le pedimos amablemente que utilice el mismo canal (tienda/online) que utilizó para la compra.

Si elige contactarnos por correo electrónico, incluya en el asunto "Sustitución PUEZ".

Para cualquier información específica o adicional, por favor contacte con uno de los contactos indicados anteriormente.

Agradecemos sinceramente su paciencia y apoyo durante nuestro proceso de sustitución en garantía y nos disculpamos por cualquier inconveniente causado.

Gracias de antemano por su colaboración.

Atentamente,

El equipo de Salewa