

Lettera al cliente europeo



18/09/2024

SOSTITUZIONE IN GARANZIA DEL PRODOTTO

Gentile cliente Salewa e possessore di scarpe da trekking Puez Knit Mid PTX, Puez Knit PTX, Puez Mid PTX (da qui in poi menzionati in gruppo come PUEZ), desideriamo informarLa che Salewa sta effettuando una sostituzione 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.

Motivo della sostituzione: Sono state riscontrate delle inconsistenze nella qualità dell'incollaggio del fascione laterale, che possono creare dei difetti estetici.

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



Descrizione del prodotto: Le scarpe soggette alla sostituzione 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

Foto delle scarpe PUEZ da sostituire



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



Le scarpe PUEZ che vorremmo sostituire 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. La preghiamo di controllare il codice prodotto e il codice colore del Suo articolo con i codici presenti all'inizio di questa pagina per verificare che il Suo prodotto sia effettivamente quello conforme alla sostituzione.

Istruzioni per il reso e la sostituzione:

Con la presente vogliamo informarLa dei passaggi necessari per la restituzione delle scarpe PUEZ da sostituire con un altro prodotto Salewa simile.

In primo luogo, ci contatti 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 troverà tutti i documenti con le informazioni su come riconoscere i prodotti da sostituire e su come procedere. Troverà anche un documento FAQ per chiarire eventuali dubbi.

Sul sito di Salewa troverà le opzioni che offriamo per restituire le scarpe:

1. Consegna 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 - 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). La informiamo che la spedizione del reso sarà a Sue spese.

Oppure 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

Per effettuare la restituzione e sostituzione, Le chiediamo cortesemente di utilizzare lo stesso canale (negozio/online) utilizzato per l'acquisto.

Se decide di contattarci tramite e-mail, includa nell'oggetto la dicitura "Sostituzione PUEZ".

Per qualsiasi informazione specifica o aggiuntiva, La preghiamo di contattare uno dei recapiti sopra indicati.

Apprezziamo sinceramente la Sua pazienza e il Suo supporto durante il nostro processo di sostituzione in garanzia e ci scusiamo per gli eventuali disagi causati.

Grazie in anticipo per la collaborazione.

Cordialmente,

Il team Salewa