

## *Lettre aux consommateurs EUROPÉENS*



*7 novembre 2022*

### **IMPORTANT RAPPEL DE PRODUIT**

Cher client, chère cliente Salewa et propriétaire des chaussures de randonnée Alp Trainer 2 Mid GTX,

Salewa procède à un rappel volontaire de toutes les chaussures de randonnée Alp Trainer 2 Mid GTX (modèles homme et femme) fabriquées jusqu'en mars 2022 (les « chaussures AT2 rappelées »). Les chaussures fabriquées à partir d'avril 2022 sont exclues de ce rappel.

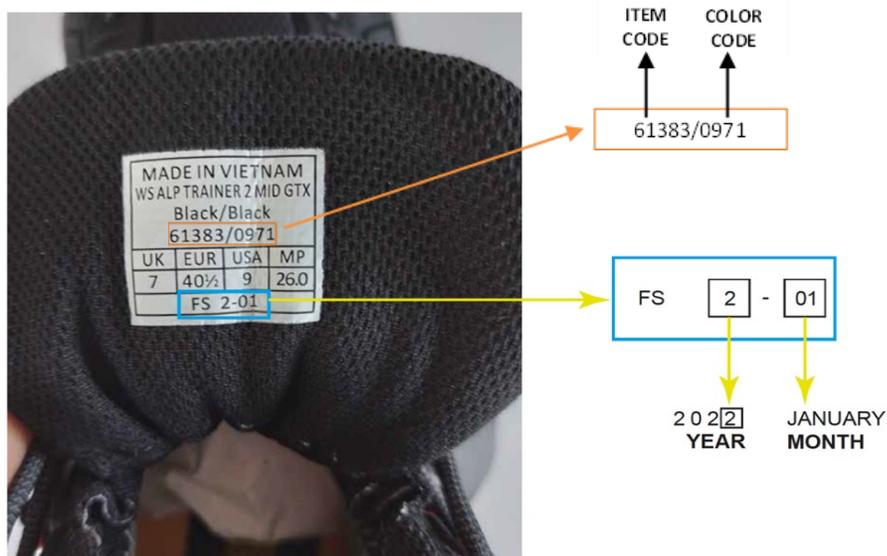
**Motif du rappel :** Si les lacets des chaussures AT2 rappelées sont mal serrés ou laissés défaits, si les chaussures ne sont pas lacées au niveau de la cheville, si les lacets ne sont pas passés dans l'œillet ou autour des crochets de laçage, entre autres, il est possible, bien que peu probable, que le crochet sur le côté intérieur de l'une des chaussures puisse s'accrocher à un câble lâche sur le côté intérieur de l'autre chaussure, ce qui pourrait faire trébucher et/ou chuter le consommateur, causant un risque de blessure.

**Description du produit :** Les chaussures Alp Trainer 2 Mid GTX pour homme rappelées (code d'article 61382) ont été fabriquées en trois versions : Black/Black (0971), Raw green/Pale frog (5322) et Walnut/Fluo orange (7512). Les chaussures Alp Trainer 2 Mid GTX pour femme rappelées (code d'article 61383) ont été fabriquées en versions : Black/Black (0971) et Duck green/Rhododendron (5085).

## Photo de la chaussure AT2 rappelée



La chaussure AT2 rappelée peut être identifiée grâce à la date de production figurant sur l'étiquette à l'intérieur de la languette. La date de production figurant sur l'étiquette commence par les lettres « FS ». Les chiffres sur l'étiquette indiquent l'année et le mois de production : le premier chiffre sur l'étiquette correspond au dernier chiffre de l'année de production et le deuxième groupe de chiffres désigne le mois de production. Par exemple, FS 2-01 indique une date de production en janvier 2022.



Toutes les chaussures AT2 présentant les dates de production suivantes font l'objet d'un rappel : FS 0-xx, FS 1-xx, FS 2-01, FS 2-02, FS 2-03 et FS 2-04 (uniquement pour les chaussures Alp Trainer 2 Mid GTX 61382 pour homme en version Black/Black 0971). Les dates de production à partir de FS 2-04 (à l'exception du modèle 61382-0971 cité ci-dessus), par exemple FS 2-05, FS 2-06 et ainsi de suite, ne sont pas soumises au rappel (la « chaussure AT2 automne 22 »).

Photo de la chaussure AT2 automne 22 non soumise au rappel

OLD 3F VERSION



ANCIENNE VERSION – SOUMISE AU RAPPEL

NEW 3F VERSION



NOUVELLE VERSION – NON SOUMISE AU RAPPEL

INSIDE OF THE SHOE



OLD VERSION – SUBJECT TO RECALL



NEW VERSION – NOT SUBJECT TO RECALL

Les chaussures AT2 automne 22 peuvent être distinguées des chaussures AT2 rappelées en examinant les côtés de la chaussure : le modèle AT2 automne 22 présente un câble en acier recouvert et un point de lacage différent (15 mm, soit 1,5 cm plus près de la languette) par rapport aux chaussures AT2 rappelées.

Instructions pour le retour et le remplacement :

Cette lettre vise à vous informer de la marche à suivre pour retourner les chaussures AT2 rappelées, et obtenir en remplacement les chaussures AT2 automne 22 ou un produit comparable.

Veuillez tout d'abord contacter l'un des services suivants (de 8 h 30 à 21 h 30, heure des Rocheuses, du lundi au vendredi) :

support_at@salewa.com	+43 720 230812	Salewa Autriche
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

Vous pouvez également consulter le site [www.salewa.com](http://www.salewa.com) à la section « RAPPEL » située en bas de page, pour en savoir plus sur le rappel en question et la marche à suivre afin de retourner le produit et d'obtenir un remplacement.

Sur le site Internet, vous trouverez tous les documents utiles avec des informations permettant de reconnaître les produits rappelés et la manière de procéder. Vous y trouverez également une FAQ qui répondra à vos questions éventuelles.

Si vous décidez de nous contacter par e-mail, veuillez indiquer « Recall AT2 » en objet pour que nous puissions vous aider directement.

Les options que nous proposons pour le retour des chaussures rappelées figurent sur le site Internet de Salewa :

1. Déposez vos chaussures dans le magasin où vous les avez achetées, chez un revendeur Salewa autorisé, dans un magasin Salewa ou Mountain Shop (vous trouverez la liste des magasins ci-joint - link: <https://www.salewa.com/fr-fr/StoreLocator>). Le magasin prendra en charge votre retour et vous pourrez y choisir un autre modèle en remplacement.
2. Visitez le site Salewa (dans cette section : <https://www.salewa.com/fr-fr/rappel-preventif>) et suivez les instructions présentées dans la rubrique : "MANUEL D'INSTRUCTION POUR LE RAPPEL EN LIGNE". Vous pourrez ainsi savoir comment sélectionner le modèle que vous retournez et choisir le modèle que vous souhaitez comme produit de remplacement. Notez que l'envoi du retour sera à votre charge.

Pour toute demande de renseignement spécifique ou complémentaire, veuillez contacter l'un des services ci-dessus.

Le rappel s'achève le 31 décembre 2023.

Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension pendant que nous procédons à ce rappel et nous nous excusons des désagréments occasionnés.

Nous vous remercions pour votre coopération.

Cordialement,

L'équipe Salewa