

Richiamo preventivo del dispositivo di recupero in caso di caduta in un crepaccio Mammut RescYou

Nell'ambito di un controllo interno della qualità di routine, Mammut ha riscontrato che alcuni prodotti dei lotti 12/12 & 03/13 del dispositivo di recupero in caso di caduta in un crepaccio RescYou non soddisfano i requisiti funzionali. Per escludere qualsiasi rischio per l'utente, Mammut ha deciso di ritirare dal mercato i lotti di produzione 12/12 & 03/13 del prodotto RescYou.

Con il dispositivo RescYou, Mammut vende dal 2013 un attrezzo innovativo che semplifica il recupero del compagno in caso di caduta in un crepaccio (ad esempio in caso di escursione in ghiacciaio). Una carrucola a sei rinvii consente di sollevare il peso della persona caduta con un dispendio di energie ridotto.

In due lotti di produzione del dispositivo è stato scoperto un difetto. Il dispositivo arancione di arresto della corsa di ritorno della carrucola non blocca a sufficienza la fune, che può quindi tornare in posizione iniziale. Ciò significa che il recupero da un crepaccio o la risalita da soli in caso di caduta non sono possibili.

Figura di RescYou:



Mammut sollecita tutti i clienti in possesso di un dispositivo RescYou (cod. prodotto 2210-01160) dei lotti di produzione 12/12 & 03/13 (in commercio dal 10 giugno 2013) a smettere immediatamente di utilizzare il prodotto e a restituire il prodotto in questione.

Il numero di lotto è riportato sul bloccante blu del dispositivo:



Sono disponibili le seguenti modalità di restituzione

1. Inviare il dispositivo Mammut RescYou dei lotti di produzione 12/12 & 03/13 al nostro servizio clienti

Per i **clienti della Svizzera e dei paesi extra-UE:**

Mammut Sports Group AG
Rückruf RescYou
Birren 5
CH-5703 Seon

Per i **clienti UE:**

Mammut Sports Group GmbH
Rückruf RescYou
Mammut-Basecamp 1
D 87787 Wolfertschwenden

2. Restituire il dispositivo RescYou al proprio rivenditore specializzato Mammut, che si occuperà della pratica per conto vostro.

I clienti che hanno spedito il loro RescYou riceveranno da Mammut un documento di conferma indicante la data di consegna del prodotto sostitutivo. Questo servizio è gratuito. Verranno rimborsate anche le spese postali. Mammut Sports Group si scusa e vi avvisa che la fornitura del prodotto sostitutivo potrebbe richiedere un po' di tempo.

Abbiamo predisposto un numero di emergenza per ulteriori domande:

e-mail: rescyou@mammut.ch

Tel.: +41 (0)62 769 82 59 (in orari d'ufficio)

Leggere le risposte alle domande frequenti a fine documento.

Mammut Sports Group si scusa profondamente per la situazione.

Cordiali saluti,

Mammut Sports Group AG

Domande frequenti:

Perché il lotto in questione è stato ritirato dal commercio?

Nell'ambito di un controllo interno della qualità di routine, Mammut ha riscontrato che in alcuni prodotti dei lotti 12/12 & 03/13 la dentellatura del dispositivo arancione di arresto della corsa di ritorno è troppo stretta. Per questo motivo, dopo l'azionamento della carrucola il cordino non si blocca oppure si blocca soltanto limitatamente e il bloccante grigio in basso torna nella posizione di partenza. L'efficacia di un dispositivo RescYou che presenta questo difetto è quindi compromessa e un dispositivo di questo tipo non è idoneo per un'operazione di recupero in caso di caduta in un crepaccio.

Perché i dispositivi Mammut RescYou degli altri lotti di produzione non sono interessati da questo richiamo?

Nel lotti di produzione 12/12 & 03/13, un componente non è conforme alle specifiche. In tutti i precedenti lotti di produzione, con i numeri 03/12, 05/12, 06/12 e 09/12, i componenti critici sono stati testati e funzionano correttamente. Di conseguenza, è possibile continuare tranquillamente a utilizzare i prodotti dei lotti 03/12, 05/12, 06/12 e 09/12 ai sensi delle istruzioni.

Come avviene la sostituzione del RescYou che ho restituito?

Dopo che il dispositivo RescYou che avete reso, con il numero dei lotti 12/12 & 03/13, perviene al nostro servizio clienti, l'entrata merci viene registrata con i vostri dati. Riceverete subito un documento che confermerà la ricezione del dispositivo RescYou restituito. A questo documento saranno accluse le spese postali da voi sostenute, in contanti. Nel documento di conferma vi informeremo inoltre circa la data di consegna del nuovo prodotto sostitutivo gratuito.

Quanto dura la sostituzione del RescYou?

Per motivi organizzativi, potremo iniziare a spedire i prodotti sostitutivi soltanto a partire dal 17.03.2014.

Le spese postali mi verranno rimborsate?

Sì, le spese postali verranno accluse nel documento di conferma di ricezione.

Come faccio a sapere se il mio prodotto sostitutivo o un prodotto ancora in commercio non presenta il problema in questione?

Se sul bloccante blu del prodotto è indicato un numero di lotto che non sia il 12/12 & 03/13, il prodotto non presenta il problema descritto e funziona correttamente.

Posso continuare a usare il mio RescYou? Che cosa succede se non voglio restituire il prodotto?

Prima di continuare a utilizzare i prodotti dei lotti 12/12 & 03/13, si avvisa che non è garantito il corretto funzionamento del prodotto.

Per quanto tempo posso utilizzare il mio RescYou e quando lo devo sostituire?

In caso di utilizzo normale e competente ai sensi delle istruzioni e senza gravi danni per fattori esterni, il prodotto deve essere sostituito entro e non oltre 5 anni.