

Wichtige Kundeninformation – VORSORGLICHER RÜCKRUF: 77designz One Piece Stem Batch 1 und 2

77designz ist ein Premium-Hersteller u.a. von Vorbau-Teilen für Mountainbikes. Bedauerlicherweise mussten wir kürzlich im Rahmen unserer passiven Produktbeobachtungspflicht feststellen, dass ein Vorbau aus unserem Haus unseren internen Qualitätsansprüchen nicht entspricht und zudem relevante Produktgefahren für unsere Kunden hervorruft. Weil die Gewährleistung der Produktsicherheit oberste Richtschnur unseres Handelns ist, haben wir uns aus Gründen des vorbeugenden Verbraucherschutzes unverzüglich zum Rückruf des Vorbaus entschlossen: Die Sicherheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität.

Konkret betroffen ist das folgende Produkt:

77designz One Piece Stem der Produktionschargen 1 und 2

Überprüfen Sie auf der Unterseite des Vorbaus, ob Ihr Vorbau von einer kritischen Chargennummer stammt: **1PS-35-35-B1 / 1PS-35-45-B1 / 1PS-35-35-B2**

Beispiel:



WICHTIG: Fahren Sie bis zum Austausch des Vorbaus unter keinen Umständen weiter! Ein weiterer Gebrauch des Vorbaus ist ausnahmslos und unverzüglich zu unterlassen. Andernfalls kann es zum Sturz mit der Folge eines erheblichen Personenschadens bis hin zum Tod kommen, weil aufgrund eines Materialfehlers ein Bruch des Vorbaus nicht ausgeschlossen werden kann.

Bitte beachten Sie den folgenden Ablauf des Rückrufs:

1. Austausch

Da wir das Problem bereits detailliert analysieren konnten, verzichten wir auf die Rücksendung des Vorbaus. Wir benötigen jedoch Folgendes:

- Foto vom zerstörten oder defekten Vorbau samt Batch Nummer siehe Bild 1
- Rechnung und eine aktueller Lieferadresse samt Telefonnummer für Auslandssendungen

Wir werden Ihnen nach Eingang aller Unterlagen so schnell wie möglich einen Tauschvorbau ohne Schrauben zusenden. Die Schrauben können problemlos weiterverwendet werden (Schrauben bitte selbst tauschen).

2. Weiterverkauf des Vorbaus

Wenn Sie Ihren Vorbau weiterverkauft haben, bitten wir Sie, uns unverzüglich den Kontakt des neuen Besitzers mitzuteilen oder den Käufer selbst über den Rückruf in Kenntnis zu setzen.

Bitte informieren Sie uns letzteren falls über die dokumentierte Weiterleitung der Rückrufinformation, sodass für uns nachvollziehbar ist, dass die Information beim Käufer tatsächlich angekommen ist.

Wie erkennen Sie, ob der Vorbau betroffen ist?

Alle Vorbauten aus den ersten beiden gefertigten Chargen können theoretisch betroffen sein. Deshalb rufen wir rein vorsorglich auch Vorbauten zurück, die noch in gutem Zustand sind.

Wie konnte es dazu kommen?

Zunächst möchten wir klarstellen, dass wir über die Anforderungen aus den anwendbaren technischen Normen hinaus prüfen: Ein Vorbau ist ein besonders sicherheitsrelevantes Bauteil am Fahrrad. Deshalb prüfen wir dieses Teil auf höchstem Niveau in Zusammenarbeit mit dem Prüflabor EFBE. Ein Materialfehler kann allerdings selbst bei Prüfung auf den härtesten Prüfständen nicht erkannt werden.

Wir gehen davon aus das es sich um einen Materialfehler handelt, der durch einen Lagerschaden im Walzwerk bei Erzeugung des Plattenmaterials entstanden ist. Dieser sorgt dafür, dass Teilbereiche des Rohmaterials nicht in alle Richtungen die gleiche Zugfestigkeit aufweisen. Da immer nur Stichproben des Rohmaterials geprüft werden, konnte der Fehler bei der Qualitätskontrolle des Rohmaterials nicht nachgewiesen werden.

Wie wird sichergestellt, dass dieses Problem in Zukunft nicht wieder auftaucht?

Bei den aktuellen Chargen kommt zum einen nur noch für Luft und Raumfahrt zertifiziertes Rohmaterial zum Einsatz und zum anderen haben wir kritische Bereiche verstärkt. Denn selbst ein Leichtbau-Vorbau darf unter keinen Umständen versagen.

Bitte beachten Sie, dass es keine Anzeichen für Probleme mit den Chargen 3-8 gibt. Diese Chargen können daher weiterhin problem- und gefahrlos verwendet werden.

Wir bedauern sehr, dass Sie als Kunde Ihr Rad bis zum vollzogenen Austausch nicht nutzen können. Wir arbeiten mit Hochdruck daran, dass die benötigten Austauschvorbauten so schnell wie möglich zur Verfügung gestellt werden können.

Für etwaige Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Für die durch den nötigen Umtausch verursachten Unannehmlichkeiten möchten wir uns abschließend bei Ihnen entschuldigen und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Giacomo Großehagenbrock (GF)

Important customer information – PRECAUTIONAL RECALL: 77designz One Piece Stem Batch 1 und 2

77designz is a premium manufacturer of, among other things, stems for mountain bikes. Regrettably, we recently had to determine within the scope of our passive product monitoring duty that a stem from our company does not meet our internal quality requirements and also causes relevant product hazards for our customers. As ensuring product safety is the top priority of our actions, we immediately decided to recall the stem for preventive consumer protection: The safety of our customers is our top priority.

Specifically affected is the following product:

77designz One Piece Stem of production batches 1 and 2.

Check the bottom of the stem to see if your stem is from a critical batch number:
1PS-35-35-B1 / 1PS-35-45-B1 / 1PS-35-35-B2

Example:



IMPORTANT: Do not ride your bike until the replacement of the stem. Further use of the stem is to be omitted immediately. The consequence could be injury or death because a failure in the stem cannot be ruled out due to a material defect.

Please follow the recall procedure below:

1. Replacement

Since we have already analyzed the problem in detail, we will not need you to return the stem. However, we require the following:

- Photo of the destroyed or defective stem, including batch number; see picture 1.
- Invoice and a current delivery address, including a telephone number for foreign shipments.

We will send you a replacement stem without screws as soon as possible after receiving all documents. You can reuse the screws without any problems (please change the screws yourself).

2. resale of the stem

If you have resold your stem, please inform us immediately about the contact of the new owner or inform the buyer himself about the recall.

In the second case, please inform us about the documented forwarding of the recall information so that it is comprehensible for us that the information has been received by the latest owner.

How can you tell if the stem is affected?

All stems from the first two batches manufactured can theoretically be affected. Therefore, purely as a precaution, we also recall stems that are still in good condition.

How could this happen?

First of all, we would like to clarify that we test beyond the requirements from the applicable technical standards: A stem is a particularly safety-relevant component on a bicycle. That is why we test this part at the highest level in cooperation with the EFBE test laboratory. However, a material defect cannot be detected even when tested on the toughest test rigs.

We assume that it is a material defect caused by a bearing damage in the rolling mill during the production of the raw plate material. This ensures that parts of the raw material do not have the same tensile strength in all directions. As only random samples of the raw material can be tested, the defect could not be detected during the quality control of the raw material.

How is it ensured that this problem will not reoccur in the future?

For the current batches, on the one hand, only raw material certified for aerospace is used. On the other hand, we have reinforced critical areas because even a lightweight stem must not fail under any circumstances.

Please note that there are no signs of problems with batches 3-8. Therefore, these batches can still be used without any problems or risks.

We are very sorry that you as a customer will not be able to use your bike until the replacement is complete. We are working at full speed to ensure that the required replacement stems can be provided as soon as possible.

We will be happy to answer any questions you may have at any time. Finally, we would like to apologize for the inconvenience caused by the necessary exchange and remain.

Yours sincerely

Giacomo Großhagenbrock (CEO)