FAQs für Verbraucher

Wichtige Fragen und Antworten bezüglich des freiwilligen Rückruf der „SUPERLIGHT ROCK“ (code 40-RSL) und „SUPERLIGHT ROCK SET 1-6“ (code 40-RSLSET) Klemmkeile.

Worum geht es in der Rückrufankündigung von Wild Country bezüglich der „SUPERLIGHT ROCK“ (Code 40-RSL) und „SUPERLIGHT ROCK SET 1-6"“ (Code 40-RSLSET) Klemmkeile?

Wild Country hat vor kurzem erfahren, dass es zu einer Korrosion im Inneren der Klemmhülse (die mit Kunststoff ummantelte und dem Produktnamen gekennzeichneten Presshülse) kommen kann, wenn die einseiligen „SUPERLIGHT ROCK“ (Code 40-RSL) und „SUPERLIGHT ROCK SET 1-6“ (Code 40-RSLSET) über einen längeren Zeitraum maritimen Bedingungen mit hoher Salzkonzentration und/ oder feuchtem Klima mit salzhaltiger Atmosphäre ausgesetzt sind. Dies kann die Bruchfestigkeit des Klemmkeils erheblich verringern und somit für einen Kletterer im Falle eines Sturzes aus der Höhe gefährlich werden.

Welche Wild Country Produkte sind von dem freiwilligen Rückruf betroffen?

Die zurückgerufenen „SUPERLIGHT ROCK“ (Code 40-RSL) und „SUPERLIGHT ROCK SET 1-6“ (Code 40-RSLSET) Klemmkeile wurden in den unten aufgeführten Größen und Farben hergestellt:

Artikel-Code	Artikelbeschreibung	Größe	Farbe
40-RSL	SUPERLIGHT ROCK	1	Lila
40-RSL	SUPERLIGHT ROCK	2	Grün
40-RSL	SUPERLIGHT ROCK	3	Silber
40-RSL	SUPERLIGHT ROCK	4	Gold
40-RSL	SUPERLIGHT ROCK	5	Blau
40-RSL	SUPERLIGHT ROCK	6	Rot
40-RSLSET	SUPERLIGHT ROCK SET 1-6	Set aus 40-RSL von Größe 1 bis 6	Alle obengenannten Farben

Das Produkt kann auch an dem Merkmal des einzelnen Kabels erkannt werden.

Wenn ich das Produkt zurückschicke, bekomme ich dann ein neues?

Ja, für den Ersatz gibt es zwei Möglichkeiten:

1) Sofortiger Ersatz durch Wild Country ROCKS (40-RWA oder 40-RWASET3);

2) Ersatz durch die neuen SUPERLIGHT ROCKS (40-RSL oder 40-RSL_SET), geplant für Oktober 2023.

Der Austausch wird ausschließlich für jedes einzelne zurückgegebene Stück durchgeführt.

Wild Country garantiert einen kostenlosen Ersatz bis zum 31. Dezember 2026.

Kann ich das Problem selbst beheben oder es reparieren lassen?

Nein. Das Problem mit den „SUPERLIGHT ROCK“ Klemmkeilen kann nicht von den Verbrauchern behoben oder repariert werden. Die Verbraucher **müssen** die zurückgerufenen Produkte an Wild Country zurücksenden, indem sie das unten beschriebene Rückrufverfahren befolgen.

Mein Produkt scheint gut zu funktionieren. Kann ich es weiter verwenden?

Nein. Die Korrosion der Klemmhülse ist für den Benutzer nicht sichtbar, da sie mit Kunststoff ummantelt ist und diese Ummantelung nicht entfernt werden kann. Daher kann der Benutzer die von Korrosion betroffenen Klemmkeile nicht identifizieren. Wir empfehlen dringend, die Klemmkeile nicht mehr zu verwenden und die Anweisungen des Rückrufs zu befolgen.

Gibt es einen Datumscode oder eine Seriennummer, die ich überprüfen muss, um festzustellen, ob mein Produkt von der Rückrufaktion betroffen ist?
Die von der Rückrufaktion betroffenen Superlight Rocks sind durch eine Chargennummer gekennzeichnet.
Die Chargennummer ist leicht auf dem Etikett der Klemmhülse (mit Kunststoff ummantelt) zu erkennen auf dem der Name des Produkts „SUPERLIGHT ROCK“ angegeben ist.

Die vom Rückruf betroffenen Chargennummern sind folgende:

01A1117
01A1217
01A1219
03A1219
02A0221

Was soll ich mit einem von dem Rückruf betroffenen Produkt tun?
Wenn Ihre Superlight Rocks von der Rückrufaktion betroffen sind (gemäß der oben erläuterten Identifizierung der Chargennummer), sollten Sie sie mit sofortiger Wirkung nicht mehr verwenden und so schnell wie möglich an Wild Country zurückschicken, um sie zu ersetzen (siehe die folgenden Abschnitte zum Rückrufverfahren).

Wo kann ich weitere Informationen zu der Rückrufprozedur bekommen?
Sie können sich unter den folgenden Kontaktdaten (von 8.30 Uhr bis 21.30 Uhr GTM+1 europäischer Zeit, von Montag bis Freitag) mit Wild Country in Verbindung setzen:

support_at@wildcountry.com	+43 720 231331	Wild Country Österreich
support_de@wildcountry.com	+49 89 412 07724	Wild Country Deutschland
support_it@wildcountry.com	+39 0471 1832441	Wild Country Italien
support_uk@wildcountry.com	+44 1224 039170	Wild Country Vereinigtes Königsreich
support_int@wildcountry.com	+44 1224 039170	Wild Country International
support_us@wildcountry.com	+1 (952) 800-9839	Wild Country Vereinigte Staaten

Des weiteren finden Sie alle Informationen über den Rückruf und darüber, wie Sie die Rückgabe durchführen und Ersatz erhalten können, online unter www.wildcountry.com (unten auf der Seite, Abschnitt „RÜCKRUF“). Dort finden Sie auch vollständige Informationen darüber, wie Sie die von dem Rückruf betroffenen Produkte erkennen können.

Wenn Sie sich entscheiden sollten mit uns über E-Mail in Kontakt zu treten, geben Sie bitte in der Betreffzeile „Rückruf SUPERLIGHT ROCK“ an, damit wir sofort auf Ihre spezielle Anfrage reagieren können.

Wie kann ich meine zurückgerufenen Superlight Rocks zurückgeben?

Sie haben zwei Möglichkeiten:

1. Sie können zu dem Geschäft gehen, in dem Sie sie die Klemmkeile gekauft haben, oder zu einem autorisierten Wild Country-Händler oder Mountain Shop (die Liste der Geschäfte finden Sie unter folgendem Link: https://www.wildcountry.com/storelocator). Das Personal des Geschäfts wird sich um Ihre Rückgabe kümmern und Ihnen die Möglichkeit geben, ein Ersatzprodukt unter den angegebenen zu wählen.

2. **Gehen Sie auf die Website von Wild Country (unter https://www.wildcountry.com/product-recall) und folgen Sie den Anweisungen mit dem Titel „ANLEITUNG ZUR ONLINE-RÜCKNAHME“, um zu erfahren, wie Sie das Produkt, das Sie zurückgeben möchten und das Produkt, das Sie als Ersatzprodukt wünschen, auswählen können.**

Für spezifische oder zusätzliche Informationen bitten wir Sie, sich an eine der oben genannten Kontaktstellen zu wenden.

Was soll ich machen wenn ich die vom Rückruf betroffenen Produkte im Internet gekauft habe?

Das Rückrufverfahren ist sowohl für Produkte, die im Internet gekauft wurden, als auch für solche, die bei autorisierten Wild Country-Händlern oder direkt bei Wild Country gekauft wurden, identisch. Bitte beachten Sie, dass das Verfahren je nach Land, in dem Sie leben, unterschiedlich sein kann. Bitte befolgen Sie die für Ihr Land geltenden Anweisungen.

Was sollte ich tun, wenn ich die vom Rückruf betroffenen Produkte gebraucht gekauft habe?

Verbraucher, die gebrauchte Superlight Rocks gekauft haben, sollten diese sofort nicht mehr verwenden und das im Abschnitt „Wie kann ich meine zurückgerufenen Superlight Rocks zurückgeben?“ beschriebene Rückrufverfahren befolgen.

Was kann passieren, wenn ich die Superlight Rocks nicht an Wild Country zurückschicke und sie weiter verwende?

Wenn Sie die Superlight Rocks weiter benutzen und die oben beschriebenen Umstände eintreten (z.B. feuchtes Klima mit salzhaltiger Atmosphäre), können die Klemmkeile möglicherweise nicht die angegebene Haltekraft halten oder Sie im Falle eines Sturzes aus der Höhe nicht schützen. Sollten Sie sich entscheiden, den Rückruf dieses Produkts zu ignorieren, kann Wild Country nicht für eventuelle Schäden haftbar gemacht werden.

Bis wann kann ich meine Superlight Rocks zurückgeben?

Sie können Ihre Superlight Rocks jederzeit zurückgeben.
Wild Country garantiert kostenlosen Ersatz bis zum 31. Dezember 2026.

Wie viel kostet mich die Rückgabe meiner Superlight Rocks?

Die Rücksendung des Produkts ist kostenlos.

Wie lange dauert es, bis ich das Ersatzmodell erhalte?

Wenn Sie sich für den Ersatz durch einen Wild Country Rock entscheiden, dauert es die übliche Versandzeit.
Wenn Sie sich für den Ersatz durch die neuen Superlight Rocks entscheiden, erhalten Sie die Produkte ab Oktober 2023.

Sind auch andere Wild Country Rocks von dem Rückruf betroffen?

Nein. Die einzigen Produkte, die von dem Rückruf betroffen sind, sind die Klemmkeile „SUPERLIGHT ROCK“ (Code 40-RSL) und „SUPERLIGHT ROCK SET 1-6“.
Andere Klemmkeilmodelle sind von dem Rückruf nicht betroffen.

Wo kann ich weitere Informationen bekommen und wen kann ich im Falle von Fragen kontaktieren?

support_at@wildcountry.com	+43 720 231331	Wild Country Österreich
support_de@wildcountry.com	+49 89 412 07724	Wild Country Deutschland
support_it@wildcountry.com	+39 0471 1832441	Wild Country Italien
support_uk@wildcountry.com	+44 1224 039170	Wild Country Vereinigtes Königsreich
support_int@wildcountry.com	+44 1224 039170	Wild Country International
support_us@wildcountry.com	US +1 (952) 800-9839	Wild Country Vereinigte Staaten

Andernfalls finden Sie weitere Informationen über den Rückruf und darüber, wie Sie die Rückgabe durchführen und einen Ersatz erhalten können, online unter www.WildCountry.com (unten auf der Seite, Abschnitt „RÜCKRUF“).