

## FAQ

### **Welche Produkte sind von dem Aufruf zur Überprüfung und Überarbeitung betroffen?**

Alle im Zeitraum von Juli 2017 bis Januar 2018 von EDELRID ausgelieferten TALON Baumsteigeisen mit Produktionsjahr 2017 sind von dem Aufruf zur Überprüfung und freiwilligen Überarbeitung betroffen.

### **Welche Umstände haben zum aktuellen Aufruf geführt?**

Im intensiven Gebrauch der TALON Baumsteigeisen während der aktuellen Baumpflegesaison hat sich gezeigt, dass sich die Klettverschluss- Aufkleber, welche die Polsterung in der Bindung fixieren, lösen können. Ausserdem sind vereinzelt die Verankerungen, mit denen der Klettstreifen an der unteren Bindung fixiert wird, an- oder ausgerissen. Weltweit sind zudem bisher 4 Fälle bekannt, in denen die Kunststoffmanschette beschädigt wurde. Nachdem EDELRID von diesen Sachverhalten in Kenntnis gesetzt wurde, hat sich EDELRID proaktiv dazu entschieden, im Sinne der Kundenzufriedenheit und stetigen Produktverbesserung eine kostenlose Überarbeitung aller TALON Baumsteigeisen anzubieten.

### **Hat es aufgrund der Sachverhalte Unfälle gegeben?**

Nein, es hat keine Unfälle gegeben und es sind keine Personen zu Schaden gekommen.

### **Welche Schritte hat EDELRID unternommen, um den Sachverhalten zu begegnen?**

Durch unsere zahlreichen Validierungstests, allesamt durchgeführt von externen Baumpflegerinnen, konnten die Beschädigungen trotz maximalem Kräfteinsatz nicht rekonstruiert werden. Alle Bauteile wurden grundlegend überarbeitet, um die Stabilität und Langlebigkeit zu verbessern: Die Klettverschlussverankerung, mit denen die obere Polsterung an der Manschette befestigt ist, wurde deutlich modifiziert und verstärkt. Die Klettstreifen der unteren Bindung wurden mit einer zusätzlichen Naht modifiziert, die zu einer viel stärkeren Reißfestigkeit führt. Die Kunststoffmanschette wurde in einigen Bereichen durch zusätzliches Material aufgebaut, wodurch die Bruchfestigkeit wesentlich erhöht wurde.

### **Welche Schritte gilt es als Besitzer eines TALON Baumsteigeisen zu unternehmen?**

Bitte kontrollieren Sie, ob die Kunststoffmanschetten Ihres TALONs beschädigt sind. Sollte Ihr Produkt davon betroffen sein, senden Sie Ihr TALON Baumsteigeisen bitte umgehend zur Überarbeitung an EDELRID zurück und entziehen Sie es einer weiteren Nutzung. Auch falls Ihr Produkt nicht betroffen ist, empfiehlt EDELRID im Sinne einer stetigen Produktverbesserung, das TALON für eine Überarbeitung einzusenden.

### **Wie kann ein betroffenes TALON eingesendet werden und wer trägt die Kosten für die Einsendung?**

Bitte wenden Sie sich an die im Aufruf genannten E-Mail-Adressen ([customerservice@edelrid.com](mailto:customerservice@edelrid.com) für USA und Kanada; [service@edelrid.de](mailto:service@edelrid.de) für EU und den Rest der Welt). EDELRID wird Ihnen dann einen Versandaufkleber sowie ein Rücksendeformular zukommen lassen. Mit dem Versandaufkleber können Sie Ihr TALON kostenlos an EDELRID senden. Auch die Rücksendung Ihres überarbeiteten Produktes erfolgt natürlich kostenlos.

### **Darf das TALON weiterhin eingesetzt werden?**

Das TALON muss – wie jedes andere, sicherheitsrelevante Produkt – vor jedem Gebrauch auf Beschädigungen untersucht werden. Sollten Beschädigungen am Produkt festgestellt werden, muss der Gebrauch des TALON sofort eingestellt werden. Kann der Nutzer hingegen keine Beschädigungen feststellen, empfiehlt EDELRID im Sinne einer stetigen Produktverbesserung, das TALON in jedem Fall für eine Überarbeitung einzusenden.

### **Wie lange wird die Überarbeitung dauern?**

Die modifizierten Bauteile für die Überarbeitung des TALON werden ab April verfügbar sein, so dass die EDELRID- Serviceabteilungen ab April mit der Überarbeitung starten können. Für die Abwicklung der gesamten Serviceleistung sollten Sie mit 5 Werktagen rechnen.

### **Ein Riss wurde festgestellt. Während der der Saison, können Sie jedoch keine Rücksendung vornehmen.**

Wir schicken Ihnen eine intakte Manschette der ersten Generation, so dass der Betrieb aufrecht erhalten werden kann. Nach Abschluss der Baumpflegesaison bitten wir dann um Einsendung des kompletten TALON, so dass die Umrüstung auf die Manschette der zweiten Generation erfolgen kann.