

Отзыв продукта

Механический прусик для арбористов Petzl ZIGZAG

Артикул D22

Эта информация дополняет и заменяет «Официальный комментарий к несчастному случаю с ZIGZAG от 19\04\2013.

Краткое изложение фактов:

В пятницу 12 Апреля Petzl узнал о несчастном случае, который произошел в учебном центре в Германии. Пострадавший использовал ZIGZAG для передвижения на высоте. Первичный осмотр показал, что несчастный случай произошел по причине поломки присоединительного отверстия для веревки (верхнее присоединительное отверстие). Наши исследования и тесты показали, что поломка произошла из-за перекрученного карабина в комбинации с нагрузкой на излом. С тех пор мы получили информацию еще об одной аналогичной поломке.

Petzl считает, что такое неправильное расположение соединительных элементов может возникнуть в процессе обычной работы и потенциально может стать причиной серьезных травм или летального исхода.

Продолжение использования ZIGZAG представляет собой риск получения серьезных травм или смерти.

Намерения Petzl

Petzl принял решение о немедленном отзыве всех устройств ZIGZAG.

В качестве меры предосторожности мы просим Вас:

- немедленно прекратить использование механического прусика ZIGZAG

- произвести возврат Вашего устройства ZIGZAG, с документами, подтверждающими покупку, дистрибьютору Petzl в вашей стране (за наш счет).

Затем мы предлагаем Вам два варианта:

- обменять ZIGZAG на другие продукты Petzl (общей стоимостью, равной розничной стоимости ZIGZAG + 30%)
- получить полное возмещение расходов на покупку ZIGZAG (включая налоги и доставку)

Для получения подробной информации об отзыве:

- обратитесь к разделу часто задаваемых вопросов об отзыве ZIGZAG
- обратитесь к дистрибьютору Petzl в вашем регионе (www.petzl.com/pro/contact)

В данное время разрабатывается усовершенствованная версия ZIGZAG, которая будет готова к январю 2014 года.

Мы сожалеем о неудобствах, вызванных этими обстоятельствами. Пожалуйста, примите наши извинения.

Спасибо за Ваше доверие.





Часто задаваемые вопросы

Отзыв механических прусиков Petzl ZIGZAG

Почему вы отзывате ZIGZAG?

В пятницу 12 апреля 2013 г. руководство Petzl было информировано о случае падения человека в Германии. В этом случае падение пострадавшего произошло в результате разрушения петли для крепления конца веревки в механическом прусике ZIGZAG. Дальнейшее расследование этого случая и тестирование устройства специалистами Petzl привело к выводу, что эта поломка является результатом самопроизвольного неправильного расположения карабина и его нагрузки в этом положении. Несмотря на то, что каждый пользователь несет ответственность за правильное использования снаряжения и правильное расположение элементов, Petzl считает, что этот инцидент может возникнуть в процессе нормальной эксплуатации. Нагрузка, приложенная к системе в таком положении, может привести к критической поломке верхней присоединительной точки механического прусика ZIGZAG, что может привести к серьезным травмам или смерти человека. 23 апреля 2014 года нас проинформировали о другом аналогичном отказе без серьезных последствий. Поскольку продолжение использования ZIGZAG представляет собой опасность серьезного травмирования или летального исхода, в Petzl приняли решения отозвать все устройства ZIGZAG.

Касается ли это решение об отзыве моего экземпляра ZIGZAG?

Да. Все устройства ZIGZAG подлежат отзыву.

Все устройства с серийным номером 13108***** или ниже должны быть отозваны.

Были ли другие несчастные случаи, связанные с использованием ZIGZAG?

По нашим сведениям не было других инцидентов, связанных с использованием ZIGZAG, помимо двух, описанных выше.

Каково состояние пострадавшего лица?

Пострадавший был госпитализирован на два дня, после чего его отпустили из больницы. Сейчас он находится дома, и мы желаем ему скорейшего выздоровления.

Каковы были ваши действия в отношении этой проблемы?

- 15 апреля 2013 г. мы опубликовали «Предупреждение о небезопасности» с целью информировать владельцев данного устройства о случае, произошедшем в Германии, и дать уточненные рекомендации об использовании ZIGZAG.
- Через четыре дня, 19 апреля, мы опубликовали информацию о конкретной причине поломки, и в качестве меры предосторожности попросили пользователей прекратить использование этих устройств. В то же время мы приостановили производство и продажу ZIGZAG.
- 24 апреля 2013 года мы опубликовали уведомление об отзыве всех без исключений устройств ZIGZAG. одновременно с этим наш отдел исследований и разработок работает над новой версией ZIGZAG, которая будет доступна в январе 2014 года.



Как вы компенсируете затраты покупателям ZIGZAG?

В рамках отзыва устройства ZIGZAG, Petzl предлагает два варианта решения этого вопроса:

- обмен на другие продукты Petzl (общей стоимостью равной розничной цене ZIGZAG + 30%)
- полное возмещение затрат на покупку (включая налоги и доставку)

Как мне получить свои средства обратно?

Дистрибьютор Petzl в Вашем регионе оформит возврат средств за приобретенный Вами ZIGZAG. Для возврата средств требуется чек.

Я бы хотел обменять ZIGZAG на другие продукты Petzl. Как это сделать?

После того, как мы получим Ваш экземпляр ZIGZAG с копией чека, дистрибьютор Petzl в вашей стране обработает заказ. Вы можете выбрать продукцию Petzl из нашего каталога, эквивалентную розничной цене ZIGZAG плюс 30% (доставка включена). Пожалуйста, обратитесь в отдел послепродажного обслуживания дистрибьютора Petzl в Вашей стране для получения более подробной информации о возврате ZIGZAG. www.petzl.com/pro/contact

Контакты в России электронная почта: d.shepelev@petzl.ru

У меня не сохранился чек. Что мне делать?

Пожалуйста, обратитесь в отдел послепродажного обслуживания дистрибьютора Petzl в Вашей стране для получения более подробной информации о возврате ZIGZAG. www.petzl.com/pro/contact

Контакты в России электронная почта: d.shepelev@petzl.ru

Куда я должен отправить купленный ZIGZAG?

Пожалуйста, обратитесь в отдел послепродажного обслуживания дистрибьютора Petzl в Вашей стране для получения более подробной информации о возврате ZIGZAG. www.petzl.com/pro/contact

Контакты в России электронная почта: d.shepelev@petzl.ru

Вы компенсируете стоимость доставки?

Да. Petzl компенсирует все издержки, связанные с отзывом ZIGZAG. Пожалуйста, обратитесь в отдел послепродажного обслуживания дистрибьютора Petzl в Вашей стране для получения более подробной информации о возврате ZIGZAG. www.petzl.com/pro/contact

Контакты в России электронная почта: d.shepelev@petzl.ru

В данный момент я нахожусь в стране, где нет дистрибьютора Petzl. Что я должен сделать?

Пожалуйста, обратитесь в отдел послепродажного обслуживания центра Petzl во Франции.

Email: rappel.zigzag@petzl.fr. Телефон: +33 (0)4 56 58 19 32

Когда выйдет новая версия устройства?

В данное время мы работаем над новой версией, и она будет доступна в январе 2014 г.

Могу ли я оставить ZIGZAG у себя и/или самостоятельно изменить конструкцию точки крепления или соединительного звена, чтобы обеспечить правильную ориентацию соединения?

Нет. Важно, чтобы Вы немедленно прекратили использование ZIGZAG и вернули его нам. Существующие решения применительно к ZIGZAG не могут полностью гарантировать предотвращение неправильной постановки, поворота, провисания карабина и его нагрузки на излом. В любом случае, не пытайтесь самостоятельно внести изменения в конструкцию ZIGZAG. Пожалуйста, следуйте процедуре отзыва изделия.