

## **Programme d'inspection volontaire et de rappel de remplacement**

### **Questions fréquentes**

**Q** : Quel est le problème?

**R** : Certains pédaliers de route DURA-ACE et ULTEGRA HOLLOWTECH II à 11 vitesses avec construction collée fabriqués avant juillet 2019 ont fait l'objet de retours sous garantie pour un problème de décollement qui aurait entraîné des chutes et des blessures. Nous voulons assurer la sécurité de nos clients en mettant en œuvre ce programme volontaire d'inspection et de rappel.

**Q** : En tant que consommateur, que dois-je faire?

**R** : Vérifiez d'abord si votre pédalier fait partie du rappel. Deuxièmement, s'il fait partie du rappel, nous vous demandons de l'apporter à votre détaillant local pour le faire inspecter. Vous pouvez trouver les détaillants sur notre localisateur de revendeurs. Les détaillants qui ont choisi de participer à ce processus d'inspection seront signalés sur notre localisateur de revendeurs comme lieux d'inspection.

Lien vers le localisateur de revendeurs : <https://bike.shimano.com/en-US/information/dealerlocator.html>

Lien vers les informations sur le rappel volontaire : <https://recalls-rappels.canada.ca/en/alert-recall/pre-july-2019-shimano-11-speed-bonded-hollowtech-ii-road-cranksets-recalled-due-risk>

Assistance téléphonique ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 17 h : 844 776-0315

**Q** : Quels pédaliers doivent être inspectés?

**R** : Les pédaliers ULTEGRA FC-6800, FC-R8000, DURA-ACE FC-9000, FC-R9100 et FC-R9100P fabriqués avant juillet 2019.

**Q** : Dois-je me rendre chez le détaillant? Puis-je l'envoyer directement à Shimano?

**R** : Veuillez entrer en contact avec votre détaillant local pour l'inspection. Shimano travaillera avec nos partenaires détaillants pour mener ce processus, ce qui permettra un suivi et des niveaux de service globaux plus cohérents.

**Q** : Comment puis-je savoir si mon pédalier fait partie de l'inspection/du rappel?

**R** : Pour voir si votre produit doit être inspecté, le numéro de modèle et le code de production sont inscrits à l'intérieur de la manivelle. Veuillez consulter le document d'annonce pour connaître l'emplacement de ces informations.

**Q** : Quelle est la solution?

**R** : Shimano fera inspecter tout pédalier applicable par un détaillant Shimano agréé. Veuillez visiter [www.bike.shimano.com](http://www.bike.shimano.com) et cliquez sur le localisateur de revendeur pour trouver un

revendeur Shimano près de chez vous. Shimano remplacera tous les pédaliers qui échouent au processus d'inspection.

**Q :** En quoi le pédalier de rechange est-il différent de mon pédalier actuel?

**R :** Le nouveau pédalier utilise les dernières techniques de construction et de collage. Il présentera de légères différences esthétiques par rapport au pédalier d'origine. Dans certains cas, les spécifications exactes peuvent ne pas être disponibles.

**Q :** Que se passe-t-il si un capteur de puissance tiers est installé sur mon pédalier?

**R :** Les pédaliers et/ou tout produit Shimano modifié par des tiers ne sont pas couverts par la garantie, mais à titre exceptionnel, ils sont soumis à cette inspection. Tous les éléments qui s'avèrent défectueux lors de l'inspection et qui sont renvoyés à Shimano seront remplacés gratuitement, sans le capteur de puissance tiers. Shimano offrira une remise sous la forme d'un chèque au consommateur, qui pourra l'utiliser pour le remplacement du capteur de puissance tiers.

**Q :** Mon pédalier a passé l'inspection et aucun défaut n'a été constaté, dois-je faire autre chose?

**R :** Nous encourageons tous les cyclistes à entretenir leur vélo et leur équipement de cyclisme avec diligence. Faites régler et inspecter régulièrement votre vélo (demandez à votre revendeur des recommandations en fonction de vos habitudes de pratique). Prêtez attention aux changements dans le bruit et la sensation de conduite de votre vélo. Des changements peuvent indiquer une usure, une casse ou un besoin d'ajustement d'un composant de votre vélo.

**Q :** Combien de temps faudra-t-il pour obtenir un pédalier de remplacement auprès de Shimano?

**R :** Shimano fera de son mieux remplacer rapidement votre pédalier. Cependant, avec toutes les différentes combinaisons de plateaux et de longueurs de manivelle, il se peut que nous n'ayons pas votre pédalier en stock. Si un pédalier de rechange est temporairement indisponible, Shimano travaillera de concert avec le détaillant pour communiquer avec vous et confirmer lorsque les pièces de rechange seront disponibles.

**Q :** Un détaillant est-il obligé d'inspecter mon pédalier?

**R :** Non. Les détaillants qui souhaitent participer à notre campagne d'inspection auront adhéré au programme. Nous mettrons en évidence ces revendeurs dans le localisateur de revendeurs. Si votre détaillant local ne figure pas dans la liste, veuillez l'appeler pour confirmer s'il participe au programme.

Veillez noter que cela s'ajoutera à la charge de travail normale du détaillant et qu'il se peut qu'il ne soit pas en mesure d'effectuer cette inspection immédiatement. Votre détaillant local peut vous informer de sa charge de travail actuelle et des délais d'exécution estimés pour inspecter votre pédalier.