

## FAQ | RAPPEL DE SÉCURITÉ | CHAINSAW & CHAINSAW DH ALUMINIUM

### **QUEL EST LE PROBLÈME AVEC CE RAPPEL DE SÉCURITÉ VOLONTAIRE?**

Quelques incidents récents en réseau, combinés à des tests supplémentaires, ont identifié un problème potentiel avec les triangles avant de ces vélos. Dans de rares cas, les cadres affectés peuvent se fissurer, ce qui peut entraîner une séparation du tube de direction du tube supérieur. Parmi la production des Chainsaw 2023 et 2024, seulement quelques incidents ont été signalés, et heureusement, aucune blessure connue n'a été constatée jusqu'à présent.

### **COMMENT SAVOIR SI MON VÉLO EST AFFECTÉ PAR CE RAPPEL DE SÉCURITÉ VOLONTAIRE?**

Seuls certains cadres en aluminium (triangle avant) sur les vélos Devinci Chainsaw et Chainsaw DH, comme énuméré ci-dessous, sont concernés :

Tailles S, M, L et XL avec des numéros de série commençant par 045, spécifiquement entre 04520001 et 04550118.

Tailles S, M, L et XL avec des numéros de série commençant par 101, spécifiquement entre 10120002 et 10150032.

Si vous pensez que votre vélo est concerné par ce rappel, veuillez cesser immédiatement de l'utiliser et contactez un détaillant autorisé Devinci pour obtenir des instructions supplémentaires. La liste de tous les détaillants peut être trouvée sur notre site web : [www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/](http://www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/).

Pour plus d'informations, vous pouvez également visiter [www.devinci.com/fr/recall/](http://www.devinci.com/fr/recall/), appeler sans frais au +1 888-338-4624 ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com). Veuillez consulter ce lien pour connaître nos heures d'ouverture. <https://www.devinci.com/fr/nous-contacter/>

### **QU'EST-CE QU'UN RAPPEL DE SÉCURITÉ VOLONTAIRE?**

Un rappel de sécurité volontaire signifie que nous avons pris l'initiative dans cette situation et que nous collaborons avec les autorités de réglementation pour informer nos clients et détaillants afin d'assurer la sécurité des cyclistes. Nous n'avons reçu aucun rapport de blessures résultant du problème signalé. Nous lançons ce rappel car la sécurité des cyclistes est notre priorité.

### **DEVINCI REMPLACERA-T-IL LES TRIANGLES AVANT RAPPELÉS ? COMBIEN DE TEMPS CELA PRENDRA-T-IL?**

Oui, nous remplacerons tous les triangles avant affectés par ce rappel. Bien que nous ne puissions pas fournir un délai exact pour le remplacement des cadres concernés, nous allons dédier une ligne de production à une première vague de remplacements. Cette production commencera dès que les tests seront complétés, soit dans quelques jours. Un deuxième lot sera mis en production dès que nous aurons en notre possession les matériaux nécessaires. Nous travaillons avec nos fournisseurs pour réduire les délais autant que possible. Ces remplacements respectent les normes de qualité existantes et les normes de remplacement en cas de rappel de produit.

Des mises à jour fréquentes concernant les dates de remplacement seront disponibles sur la page : [www.devinci.com/fr/recall/](http://www.devinci.com/fr/recall/)

Veillez-vous rendre chez votre détaillant autorisé Devinci immédiatement pour procéder à votre demande de rappel.

### **DE QUEL COULEUR SERA MON NOUVEAU TRIANGLE AVANT?**

Nous allons remplacer votre triangle avant avec la même couleur que votre triangle avant actuel. Ainsi, vous pouvez vous attendre à ce que votre remplacement soit identique à votre vélo actuel et nous vous assurons que le nouveau triangle avant répondra aux performances et à la qualité attendues de Devinci.

### **PUIS-JE DEMANDER UN MODÈLE, UNE TAILLE DIFFÉRENTE OU UN "UPGRADE"?**

Devinci offre un remplacement équivalent du triangle avant de la même taille et du même modèle sans frais supplémentaires.

Dans certains cas, nous pourrions être en mesure de proposer des options différentes moyennant des frais supplémentaires. Ces options supplémentaires dépendent de la disponibilité et peuvent ne pas s'appliquer aux produits Chainsaw DH.

Pour plus d'informations, veuillez visiter un détaillant autorisé Devinci. Tous seront en mesure de vous aider durant le processus. La liste complète des détaillants est disponible sur notre site web : [www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/](http://www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/).

Pour plus d'informations, vous pouvez également visiter [www.devinci.com/fr/recall](http://www.devinci.com/fr/recall), appeler sans frais au +1 888-338-4624, ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com).

### **QUI EFFECTUERA LE REMPLACEMENT?**

Si vous pensez que votre vélo est impliqué dans le rappel volontaire, veuillez cesser de l'utiliser et rendez-vous chez un détaillant Devinci autorisé, qui vous aidera à soumettre une demande. Le détaillant suivra la procédure et réassemblera votre vélo avec le nouveau triangle avant de remplacement une fois reçu. Ce remplacement ne vous coûtera rien.

### **DOIS-JE RETOURNER CHEZ LE DÉTAILLANT QUI M'A VENDU LE VÉLO?**

Non. Vous pouvez visiter n'importe quel détaillant Devinci autorisé. Tous seront en mesure de vous aider tout au long du processus. La liste de tous les détaillants peut être trouvée sur notre site web : [www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/](http://www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/).

Pour plus d'informations, vous pouvez également visiter [www.devinci.com/fr/recall](http://www.devinci.com/fr/recall), appeler sans frais au +1 888-338-4624 ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com).

### **SI LE DÉTAILLANT QUI M'A VENDU CE DEVINCI N'EST PLUS UN DÉTAILLANT AUTORISÉ, PUIS-JE ENCORE Y RETOURNER?**

Non. Seuls les détaillants Devinci autorisés actuels ont les outils et les instructions pour vous aider dans ce processus. Si le détaillant n'est plus un détaillant Devinci, veuillez consulter notre liste de détaillants sur notre site web à [www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/](http://www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/) pour trouver un détaillant qui pourra vous assister.

## **J'AI ACHETÉ MON VÉLO D'OCCASION ; QUE DOIS-JE FAIRE?**

Les vélos d'occasion sont également inclus dans ce rappel. Si vous pensez que votre vélo est concerné par ce rappel, pour votre sécurité, veuillez cesser d'utiliser votre vélo et rendez-vous chez un détaillant Devinci autorisé. La liste de tous les détaillants peut être trouvée sur notre site web : [www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/](http://www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/).

Pour plus d'informations, vous pouvez également visiter [www.devinci.com/fr/recall](http://www.devinci.com/fr/recall), appeler sans frais au +1 888-338-4624 ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com).

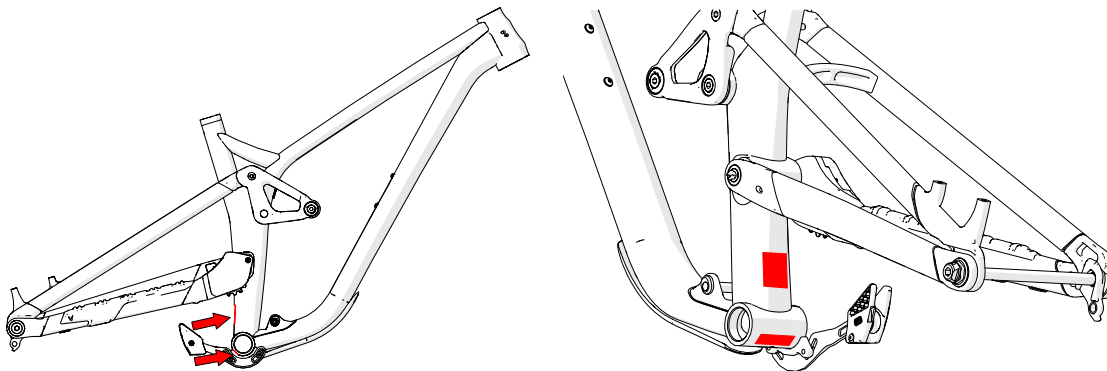
## **JE NE PEUX PAS TROUVER LE REÇU ORIGINAL; QUE DOIS-JE FAIRE?**

Pas de problème, tout ce dont vous avez besoin est le cadre avec le numéro de série associé qui se trouve à l'arrière du tube de selle. Si vous pensez que votre vélo est concerné par ce rappel, pour votre sécurité, veuillez cesser d'utiliser votre vélo et rendez-vous chez un détaillant Devinci autorisé. La liste de tous les détaillants peut être trouvée sur notre site web : [www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/](http://www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/).

Pour plus d'informations, vous pouvez également visiter [www.devinci.com/fr/recall](http://www.devinci.com/fr/recall), appeler sans frais au +1 888-338-4624 ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com).

## **OÙ PUIS-JE TROUVER LE NUMÉRO DE SÉRIE SUR LE CADRE?**

Les numéros de série pour les produits Devinci Chainsaw et Chainsaw DH sont situés à l'arrière du tube de selle. Veuillez-vous référer à la photo ci-dessous pour un guide visuel.



## **QU'EST-CE QUI CHANGE POUR MA GARANTIE?**

Les conditions de garantie originales continueront de s'appliquer à partir de la date de remplacement (cadre uniquement). Les détails de notre garantie produit se trouvent ici : <https://www.devinci.com/fr/garantie-devinci/>.

## **PUIS-JE GARDER MON TRIANGLE AVANT RAPPELÉ?**

Non. Pour la sécurité de tous les cyclistes, Devinci travaillera avec les détaillants pour s'assurer que les triangles avant affectés sont correctement détruits, prenant ainsi toutes les mesures pour recycler l'aluminium lorsque cela est possible.

**SI MON NUMÉRO DE SÉRIE N'EST PAS VISIBLE ET QUE JE SUSPECTE QUE MON VÉLO EST IMPLIQUÉ DANS CE RAPPEL DE SÉCURITÉ VOLONTAIRE, SUIS-JE ÉLIGIBLE À UN REMPLACEMENT?**

Oui. Nous sommes heureux de vous aider. Si vous pensez que votre vélo fait partie de ce rappel, pour votre sécurité, veuillez cesser d'utiliser votre vélo et contactez votre détaillant Devinci autorisé le plus proche pour de plus amples instructions. Une liste complète de nos détaillants est disponible sur notre site web à [www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/](http://www.devinci.com/fr/trouver-un-detaillant/).

Pour plus d'informations, vous pouvez également visiter [www.devinci.com/fr/recall](http://www.devinci.com/fr/recall), appeler sans frais au +1 888-338-4624 ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com).

**OFFRIREZ-VOUS UNE COMPENSATION?**

Devinci vous fournira un triangle avant de remplacement gratuit et le transfert de vos composantes existantes vers le nouveau triangle avant. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour vous remettre sur votre vélo le plus rapidement possible. Veuillez vérifier avec votre détaillant, car certains pourraient avoir des vélos de démonstration Devinci disponibles pour vous accommoder.

**QUE FAIRE SI J'AI APPORTÉ DES MODIFICATIONS À MON CADRE AU FIL DU TEMPS, COMME UN FILM PROTECTEUR, UNE PEINTURE SPÉCIALE OU SIMPLEMENT DES AUTOCOLLANTS ; VERRAI-JE UNE REMBOURSEMENT OU UN REMPLACEMENT?**

Non, toute amélioration apportée au cadre original ne sera pas remboursée ni remplacée.

**QUE FAIRE SI J'AI D'AUTRES QUESTIONS?**

Nous serons heureux de vous aider avec d'autres questions. Pour plus d'informations, vous pouvez visiter [www.devinci.com/fr/recall](http://www.devinci.com/fr/recall), appeler sans frais au +1 888-338-4624 ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com).

Pour plus d'informations, vous pouvez également visiter [www.devinci.com/fr/recall](http://www.devinci.com/fr/recall), appeler sans frais au +1 888-338-4624 ou envoyer un courriel à [recall@devinci.com](mailto:recall@devinci.com).