

RAPPEL VOLONTAIRE : SKYWALKER PRO VIA FERRATA SET DE MAMMUT

CONCERNE LES MODÈLES SKYWALKER PRO VIA FERRATA SET ET SKYWALKER PRO TURN VIA FERRATA SET VENDUS DEPUIS 2023. LE SKYWALKER CLASSIC VIA FERRATA SET DE MAMMUT N'EST PAS AFFECTÉ.



Seon, le 27.03.25 | **Mammut est synonyme de qualité, de sécurité et d'innovation depuis 1862. La protection et la sécurité de nos athlètes et de nos consommateurs sont au cœur de tout ce que nous faisons. Dans le cadre de nos processus continus d'assurance qualité, nous avons identifié un problème potentiel avec le mécanisme de verrouillage des mousquetons des modèles Skywalker Pro Via Ferrata Set et Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set, vendus depuis 2023. Nous avons pour cette raison décidé de rappeler tous les produits potentiellement impactés et de rembourser tous les clients concernés. Les autorités nationales de surveillance du marché ont été informées.**

Le dysfonctionnement potentiel est dû à un problème d'assemblage. En conséquence, dans certains cas, les mousquetons des produits Skywalker Pro Via Ferrata Set et Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set de Mammut pourraient s'ouvrir sans avoir à exercer de pression sur le loquet en plastique. Pour cette raison, ils ne répondent pas aux normes européennes. Nous demandons à tous les consommateurs qui possèdent des produits concernés d'arrêter de les utiliser et de suivre les procédures de rappel. Mammut s'engage à traiter cette question rapidement et de manière proactive.

Merci de renvoyer vos sets de via ferrata Skywalker Pro Via Ferrata Set et Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set pour obtenir un remboursement.



Procédure de rappel

Les propriétaires des produits concernés doivent immédiatement arrêter d'utiliser les sets de via ferrata et les renvoyer en suivant la procédure de rappel (l'envoi est gratuit).

- Vérifiez si vous possédez un Skywalker Pro Via Ferrata Set ou un Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set de la marque Mammüt. Veuillez vous référer aux images et aux numéros de produit fournis pour identifier les modèles corrects.
- Utilisez notre formulaire de garantie : [Lien](#)
 - Renseignez vos détails client
 - Sélectionnez « Équipement d'escalade » comme catégorie d'article
 - Écrivez le **numéro du modèle et le nombre total de produits renvoyés** dans le champ « Numéro de style » (par ex. 2040-02840 VF pro x1 / 2040-02850 VF pro turn x2)
 - Mentionnez « Skywalker Pro Recall 2025 » dans le champ « Description du problème »
 - Veuillez inscrire vos coordonnées bancaires en dessous dans le même champ « Description du problème » au format suivant : IBAN (UE) / code guichet et numéro de compte (Royaume-Uni) / numéro de compte bancaire et numéro ABA (numéro d'acheminement) (États-Unis), afin que nous puissions procéder au remboursement.
 - Merci d'inclure une preuve d'achat ou un reçu (si disponible) en le téléchargeant sous « Preuve de problème »
 - Sélectionnez n'importe quelle option dans le champ « Disponibilité des matériaux » (cette information n'est pas nécessaire pour ce rappel)
 - Soumettez le formulaire en ligne
- Une fois votre requête traitée, vous recevrez par email une étiquette de retour et un PDF résumant les détails de la requête à imprimer.
- Emballez votre/vos Skywalker Pro Via Ferrata Set ou Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set de Mammüt et envoyez-les à Mammüt (adresse sur l'étiquette de retour) en suivant les instructions fournies par le Service client. Si vous avez acheté un kit avec un casque et un baudrier, **vous ne devez renvoyer que le set de via ferrata.**
- Les retours et les remboursements seront traités aussi rapidement que possible, mais le traitement des remboursements pourra prendre jusqu'à quatre semaines après l'arrivée du retour. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Ce processus s'applique à toute personne propriétaire des produits concernés, peu importe où elle a acheté son Skywalker Pro Via Ferrata Set ou son Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set. Ne renvoyez pas vos produits à vos revendeurs locaux, mais suivez le processus ci-dessus.

Revendeurs et partenaires B2B, veuillez suivre le processus de retour séparé qui vous a été communiqué par votre responsable de compte.

Nous vous présentons nos excuses sincères pour le dérangement causé par ce rappel.

Si vous avez des questions à propos de n'importe lequel des produits concernés, ou d'autres produits Mammüt, n'hésitez pas à nous contacter ici : [Service client Mammüt.](#)



À propos de Mammut

Fondée en 1862, Mammut est une entreprise suisse qui offre aux adeptes de sports de montagne du monde entier des produits de qualité supérieure et une expérience de marque unique. Depuis plus de 160 ans, la marque leader du marché est synonyme de sécurité et d'innovation. Les produits Mammut allient fonctionnalité, performance et design contemporain. Grâce à son offre combinée de matériel, chaussures et vêtements, Mammut est l'un des fournisseurs les plus complets sur le marché de l'outdoor. Mammut Sports Group AG est présent dans environ 40 pays et emploie plus de 850 collaborateurs.

[mammut.com](https://www.mammut.com)

Questions fréquentes

Quels produits peuvent être affectés par le dysfonctionnement ?

Tous les sets de via ferrata Skywalker Pro Via Ferrata Set et Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set de Mammüt vendus depuis 2023. Voici la liste complète des numéros et noms des produits :

Numéro de l'article	Nom de l'article	
2040-02840	Skywalker Pro Via Ferrata Set	
2040-02850	Skywalker Pro Turn Via Ferrata Set	
2040-02870	Skywalker Pro Via Ferrata Package	

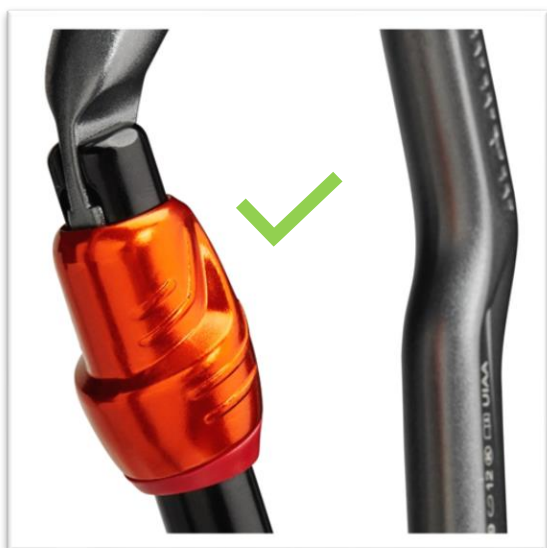
L'information peut être trouvée sur l'emballage du produit, ou sur l'étiquette en tissu située à l'intérieur de la housse de l'absorbant, sous la fermeture éclair.



Si vous avez acheté un pack, les autres produits ne sont pas affectés par le rappel. Ne renvoyez pas votre casque et votre baudrier.

Est-ce que tous les sets de via ferrata Mammut sont affectés par ce rappel ?

Non, le Skywalker Classic Via Ferrata Set de Mammut n'est pas affecté par ce rappel. Ce produit présente des mousquetons différents des modèles concernés.



Où dois-je renvoyer les produits ?

Merci de renvoyer les produits affectés à Mammut Sport Group. Vous trouverez l'adresse exacte pour votre région sur l'étiquette de retour que vous recevrez après avoir rempli le formulaire de retour.

En combien de temps serais-je remboursé ?

Nous travaillons dur pour traiter tous les retours aussi vite que possible une fois qu'ils arrivent à notre entrepôt. Le temps de traitement du remboursement peut prendre jusqu'à quatre semaines.

Est-ce qu'un accident s'est produit à la suite de cette erreur d'assemblage ?

Ce rappel est une démarche volontaire, et nous n'avons connaissance d'aucun accident ni d'aucune blessure liés à ce défaut potentiel.

Pourquoi est-ce que cette erreur basique n'a pas été identifiée lors des contrôles de qualité initiaux ?

Nous maintenons les standards de performance et de sécurité les plus exigeants pour nos produits. Les sets de via ferrata Mammut sont des produits techniques sophistiqués, qui doivent répondre à de multiples normes européennes. Pour garantir qu'ils les respectent, nous mettons en place des mesures d'assurance qualité rigoureuses, incluant des tests et des inspections durant toute la production. Malheureusement, ce problème a échappé à nos tests et inspections et a été identifié trop tard. Nous reconnaissons cette erreur et nous en excusons sincèrement.



MAMMUT

Quelles sont les conséquences de ce problème ? Comment est-ce que Mammut va prévenir de futurs cas ?

Nous avons renforcé nos contrôles de qualité déjà rigoureux en mettant en œuvre des tests et des inspections supplémentaires pendant et après l'assemblage, afin de garantir que cela ne se reproduise plus. Mammut bénéficie d'une réputation de longue date en tant que marque de sécurité en montagne fiable. Notre priorité absolue est de répondre aux attentes des clients et de les dépasser.

Si vous avez des questions à propos de n'importe lequel des produits concernés, ou d'autres produits Mammut, n'hésitez pas à nous contacter ici : [Service client Mammut](#).