

## KAMPANIA SERWISOWA

2018-10-09

### MTB Air forks: RXF 36 29/27.5 and RXF 34

Drogi Użytkowniku Öhlins RXF Air

Bezpieczeństwo jest dla nas podstawową troską, a kiedy bezpieczeństwo jest zagrożone dla użytkownika, musimy podjąć działania.

Bazując na informacjach z rynku, doszliśmy do wniosku, że widelce powietrzne Öhlins RXF 36 29" / 27.5" i wszystkie widelce RXF 34 sprzedawane na rynku aftermarket oraz jako oryginalne wyposażenie w modelach 2017 Stumpjumper, Enduro i Fuse oraz 2018 Stumpjumper, Enduro, Levo, mogą zawierać defekt w górnej pokrywie sprężyny powietrznej, co potencjalnie wpływa na bezpieczeństwo. W szczególności dotyczy górnej pokrywy po prawej stronie widelca, która w niektórych przypadkach może nie być odpowiednio dokręcona, co może doprowadzić do samoczynnego poluzowania się podczas jazdy. Kiedy tak się stanie, sprężyna powietrzna, nie mając właściwego podparcia ze strony górnej pokrywy może niespodziewanie wyskoczyć z rury, powodując ryzyko zranienia rowerzysty. Dlatego postanowiliśmy poprosić właścicieli, aby przestali używać, a nasi dilerzy przestali sprzedawać produkty, których dotyczy zgłoszenie.

Pracujemy we współpracy ze Specialized w sprawie szybkiego rozwiązania tego problemu. Po uzyskaniu niezbędnych autoryzacji na temat rozwiązania problemu, wydamy odwołanie, aby dokonać naprawy widelców i przywrócić użytkowanie. W miarę postępu naszej strategii wycofywania i zatwierdzania ta strona będzie stale aktualizowana.

Produkty, których dotyczy kampania serwisowa:

- RXF 34 Air 29 (numery: FG3412 1512, FG3414 1512, FG3416 1512)
- RXF 36 Air 27,5 (numery: FG3614 1716, FG3615 1716, FG3616 1716, FG3617 1716)
- RXF 36 Air 29 (numery: FG3612 1512, FG3614 1512, FG3615 1512, FG3616 1512)

Modele Specialized:

- Stumpjumper 2017/2018
- Enduro 2017/2018
- Fuse 2018
- Levo 2018

**Uwaga: Zgłoszenie nie dotyczy pozostałych produktów jak np. DH38 oraz RXF36 Coil.**  
Przepraszamy za tę niedogodność i dziękujemy za cierpliwość.

**Aktualizacja 2018-10-26**

Przedstawiciel w Polsce:



Bezpieczeństwo i niezawodność naszych produktów jest dla nas najwyższym priorytetem. Zidentyfikowaliśmy potencjalny problem z widelcami amortyzowanymi Öhlins RXF36 Air i RXF34 Air sprzedawanymi jako wyposażenie akcesoryjne oraz jako oryginalne wyposażenie niektórych rowerów górskich Specialized Enduro, Stumpjumper, Fuse i Levo. Zgłoszenie dotyczy produktów sprzedanych między styczniem 2016 r. a wrześniem 2018 r.

Otrzymaliśmy kilka doniesień o poluzowaniu się górnej pokrywy sprężyny powietrznej, co może grozić potencjalnym obrażeniom rowerzysty. Zainicjowaliśmy dobrowolne sprawozdanie w Komisji ds. Bezpieczeństwa Produktów Konsumenckich ("CPSC") i ściśle współpracujemy w komunikacji prasowej, który wkrótce ogłosi odwołanie zgłoszenia.

Zalecamy naszym klientom, którzy dokonali zakupu widelców Öhlins RXF36 Air and RXF34 Air oraz tych będących częścią oryginalnego wyposażenia w rowerach Specialized Enduro, Stumpjumper, Fuse i Levo aby zgłosili się do Centrum Serwisowego Öhlins lub Specialized i otrzymali obsługę techniczną w zakresie naprawy.

W ramach rekompensaty za niedogodności, po dokonaniu naprawy, klienci będą mogli zarejestrować się na stronie [www.ohlins.com/mtb-voucher-registration/](http://www.ohlins.com/mtb-voucher-registration/) i otrzymać Voucher uprawniający do otrzymania zestawu części serwisowych do wykonania pełnego serwisu widelca i zestawu do aktualizacji widelca do wersji EVO (Voucher nie uwzględnia kosztów wykonania usługi).

Przepraszamy za wszelkie niedogodności, ale jest dla nas niezwykle ważne, aby nasze produkty były bezpieczne i niezawodne.

#### **Aktualizacja 2018-11-09**

Jeżeli Twój widelec odbył już wizytę w Centrum Serwisowym Öhlins pod kątem bieżącej kampanii serwisowej, możesz już zarejestrować się na stronie [www.ohlins.com/mtb-voucher-registration](http://www.ohlins.com/mtb-voucher-registration) i otrzymać Voucher na zestaw części serwisowych do wykonania pełnego serwisu widelca przy następnej wizycie w Centrum Serwisowym Öhlins.

#### **Pytania i Odpowiedzi**

P. Dlaczego Öhlins zaleca zaprzestanie z korzystania / sprzedaży widelców?

O. Podjęliśmy takie kroki ponieważ odnaleźliśmy potencjalny problem z bezpieczeństwem i chcąc uchronić użytkowników przed potencjalnymi obrażeniami prosimy o zaprzestanie korzystania do momentu ogłoszenia rozwiązania.

P. Które produkty są objęte kampanią serwisową?

O. Kampanią serwisową objęte są widelce Öhlins RXF Air 36 29"/27.5" oraz RXF34 Air. Nie dotyczy widelców RXF36 Coil oraz DH38.

P. Na czym polega problem?

O. Prawa górna pokrywa zabezpieczająca sprężynę powietrzną, może w niektórych przypadkach samoczynnie się poluzować podczas jazdy. Kiedy tak się stanie, sprężyna powietrzna, nie mając właściwego podparcia ze strony górnej pokrywy może niespodziewanie wyskoczyć z rury, powodując ryzyko zranienia rowerzysty.

P. Ile przypadków zostało zgłoszonych?

O. Zgłosiliśmy w CPSC w USA, że doszło do 4 przypadków poluzowania górnej pokrywy zabezpieczającej sprężynę powietrzną przez wysunięciem z rury goleni.

Przedstawiciel w Polsce:



P. Z kim należy skontaktować się w tej sprawie?

O. Skontaktuj się ze sprzedawcą, gdzie sprzęt został kupiony aby uzyskać pomoc w rozwiązaniu problemu lub w Centrum Serwisowym Öhlins.

P. Czy problem został już rozwiązany?

O. Tak, zostało wprowadzone rozwiązanie, które całkowicie eliminuje problem.

P. Z moim widelcem nie ma takiego problemu. Czy mogę kontynuować użytkowanie?

O. Nie, na tym etapie zalecamy zaprzestanie korzystania z produktu i kontakt ze sprzedawcą lub Punktem Serwisowym Öhlins.

P. Gdzie mogę uzyskać więcej informacji?

O. Informacje na temat postępów dotyczących kampanii serwisowej będą publikowane na stronie [ohlins.pl](http://ohlins.pl).

Przedstawiciel w Polsce:

