

## FAQ suite au rappel des réchauds multicomcombustibles

### Optimus Nova et Nova+

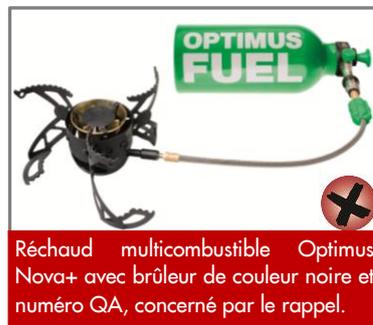
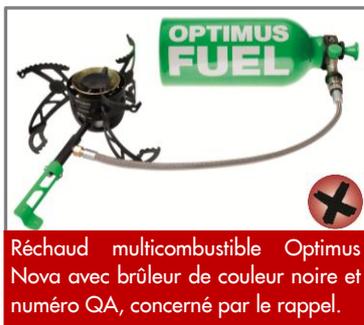
#### 1. Quels produits sont concernés par le rappel ?

Il s'agit des produits suivants :

- Réchaud multicomcombustible Optimus Nova (n° de série 8016276) ;
- Réchaud multicomcombustible Optimus Nova+ (n° de série 8016277) ;
- Pompe Optimus pour réchaud Nova et Nova+ (n° de série 8017904) ;
- Kit d'entretien régulier Optimus pour Nova et Nova+ (n° de série 8016305 et 8520) ;
- Kit d'entretien complet Optimus pour Nova et Nova+ (n° de série 8017632 et 8511).

Le numéro de série est affiché sur l'emballage de chaque produit.

Les réchauds multicomcombustibles concernés possèdent un brûleur noir et un numéro QA compris entre QA000011 et QA007313. **Les réchauds Nova et Nova+ possédant un brûleur couleur argent n'ont pas de référence affichée et ne sont pas concernés par le rappel.** Les réchauds et les pompes faisant l'objet du rappel ont été vendus par des revendeurs d'articles de sport et d'équipement de plein air et sur Internet entre janvier 2009 et septembre 2010.



Les pompes Optimus Nova et Nova+ concernées par le rappel possèdent une soupape d'alimentation en combustible verte et embout de piston vert.



## 2. Quelle est la raison exacte de ce rappel ?

Des cas de fuites de combustible pendant l'utilisation ont été rapportés et c'est pourquoi Katadyn a décidé de mener des tests d'assurance qualité puis de rappeler des réchauds d'expédition multicom bustibles Optimus Nova et Optimus Nova+. Ces réchauds ont présenté les problèmes suivants : une arête tranchante du connecteur rapide et de la soupape d'alimentation en combustible peuvent endommager les joints toriques de ces deux parties. De plus, les joints toriques du tuyau souple et de la soupape peuvent s'élargir lors de l'utilisation de certains combustibles. Enfin, certains des réchauds Nova issus de lots de production récente peuvent présenter des tuyaux souples mal serrés et pouvant se détacher. L'un ou plusieurs de ces problèmes peut engendrer une fuite de combustible et donc présenter un risque d'incendie.

## 3. Quels effets ces problèmes ont-ils sur les performances des réchauds ?

Un joint torique endommagé peut être à l'origine d'une fuite de combustible et donc entraîner un risque d'incendie. Un réchaud équipé d'un joint torique défectueux ne doit pas être utilisé avant d'avoir été réparé.

Les réchauds Nova comportant un tuyau souple mal serré peuvent également engendrer des fuites de combustible et représenter un risque d'incendie.

## 4. Puis-je détecter ce problème en examinant le réchaud ?

Malheureusement, il n'est pas possible de distinguer les réchauds en bon état de ceux pouvant présenter un risque. Tous les réchauds Nova et Nova+ produits entre janvier 2009 et juin 2010 vont être rappelés. Nous prions les propriétaires de ces réchauds de cesser toute utilisation du produit et de nous contacter pour remplacer leur article. Les réchauds Nova et Nova+ équipés d'un brûleur couleur argent n'ont pas de numéro QA et ne sont pas concernés par ce rappel.

## 5. Est-il possible de réparer soi-même le réchaud ?

Comme le client ne peut pas voir si la pompe possède ou non des bords tranchants, le problème peut être résolu uniquement par Katadyn. Cependant, le client peut remplacer le joint torique du tuyau souple défectueux dès la réception d'une pompe de rechange de la part de Katadyn.

Les tuyaux souples des réchauds Nova qui ne sont pas assez serrés ne peuvent pas être réparés par le client et doivent donc être changés par Katadyn. Nous prions toute personne possédant un produit concerné par le rappel de bien vouloir entrer en contact avec Katadyn, en Suisse.

## 6. Que va faire Katadyn pour régler le problème ?

Katadyn va procéder au remplacement des pompes des réchauds multicom bustibles rappelés et changer le joint torique situé à l'extrémité du tuyau souple, qui peut facilement être remplacé par le client. Les clients qui constatent que le tuyau souple a tendance à tourner au niveau du serrage recevront un nouveau tuyau. Les stocks de pompes et de tuyaux souples de remplacement étant limités, nous ne pouvons garantir un échange immédiat. Katadyn s'excuse pour le dérangement occasionné.



Dans le cadre de ses efforts en termes de garantie qualité et suite aux problèmes qui sont apparus, la production du réchaud Optimus a d'ores et déjà été transférée à un fournisseur réputé et digne de confiance de Katadyn.

## 7. Quelles sont les démarches pour obtenir la réparation d'un produit concerné par le rappel ?

Contactez Katadyn Products Inc par téléphone au +41 44 839 21 11, du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h ou en utilisant le formulaire d'enregistrement que vous pourrez trouver sur [www.optimusstoves.com/fr/informations/echange-nova](http://www.optimusstoves.com/fr/informations/echange-nova). Nous vous contacterons pour vous informer des étapes à suivre.

## 8. Comment savoir si un article a été réparé ?

Tous les réchauds et toutes les pompes qui nous sont retournés pour réparation sont étiquetés de manière à confirmer que le produit répond bien aux critères de sécurité exigés.

## 9. J'ai acheté mon réchaud il y a très peu de temps. Comment savoir si mon réchaud a bien été contrôlé et réparé ?

Tous les réchauds qui ont été réparés comportent désormais un poinçon sur la pompe. Les réchauds défectueux n'ont pas de poinçon.



Pompe défectueuse



Pompe réparée avec poinçon

## 10. Quand vais-je recevoir les pièces de rechange de mon réchaud, qui fait partie des produits rappelés ?

La procédure de remplacement des pièces nécessaires démarre à l'instant où vous déposez une réclamation auprès de Katadyn. Merci de contacter Katadyn en Suisse en utilisant le numéro +41 44 839 21 11 du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h. Vous pouvez également remplir un questionnaire en ligne sur le site Internet d'Optimus à l'adresse [www.optimusstoves.com/fr/informations/echange-nova](http://www.optimusstoves.com/fr/informations/echange-nova). Nous vous contacterons immédiatement.

## 11. J'ai acheté ce réchaud pour un voyage prévu dans peu de temps et j'en ai vraiment besoin. Sera-t-il remplacé ?

Dès que vous aurez fait part de votre demande à Katadyn, nous ferons tout notre possible pour vous renvoyer un réchaud dans les plus brefs délais.

## 12. Quelle période de garantie s'applique à mon réchaud dont des pièces ont été changées ?

La garantie recommencera après le remplacement des pièces endommagées.

## 13. D'autres produits de la gamme Optimus sont-ils concernés par le rappel ?

Non, le rappel ne concerne que les articles listés en réponse à la première question.

**14. Quelles sont les coordonnées du service après-vente ?**

Katadyn Products Inc.

Birkenweg 4

8304 Wallisellen

Suisse

Tél : +41 44 839 21 11

Courriel: [optimus.nova@katadyn.ch](mailto:optimus.nova@katadyn.ch)

Site Internet: [www.optimusstoves.com](http://www.optimusstoves.com)