

Stuttgart, 22.12.2023

German/English/French

Deutsche Version

Freiwilliger Rückruf und sofortiger Fahrstopp des Faltrads „Ortler London“

Betroffenes Modell: Faltrad Ortler London
Betroffene Verkaufsjahre: 2015 bis 2021
Betroffenes Fahrradteil: Fahrradrahmen
Möglicher Defekt: Rissbildung am Faltmechanismus

Sehr geehrte Kundin,
Sehr geehrter Kunde,

Da wir leider keine gültige E-Mailadresse mehr von Ihnen haben, versuchen wir nun, Sie mit diesem Brief zu erreichen, um Ihnen die notwendigen Informationen zukommen zu lassen.

Als verantwortungsbewusster Hersteller von Qualitätsprodukten hat die Sicherheit unserer Kundinnen und Kunden höchste Priorität.

Im Zuge unserer Marktbeobachtung haben wir uns zu einem freiwilligen Rückruf unseres Faltrads Ortler London entschieden.

Leider mussten wir feststellen, dass es an Ihrem Faltrad Ortler London zu einer Rissbildung der Schweißnaht am Faltmechanismus des Rahmens kommen und es hierdurch zu unvorhersehbaren Stürzen kommen kann.

Deshalb müssen wir Ihnen mitteilen, dass das von Ihnen gekaufte Faltrad Ortler London ab sofort nicht weiter benutzt werden darf. Aufgrund des oben genannten Defektes besteht ein hohes Verletzungsrisiko.

Im weiteren Verlauf dieses Anschreibens finden Sie detaillierte Informationen und Bilder zum betroffenen Faltrad.

Unser Unternehmen, die Internetstores GmbH, entschuldigt sich ausdrücklich bei Ihnen für die damit entstehenden Unannehmlichkeiten und wir hoffen auf Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung.

Wie geht es für Sie weiter?

Wir sind verpflichtet, alle Falträder zurückzuholen und beauftragen bereits Speditionen, die Ihr Faltrad für Sie kostenlos abholen werden.

Selbstverständlich erhalten Sie von uns hierfür die Erstattung Ihres damaligen Kaufpreises in Ihrer jeweiligen Landeswährung.

Um Rückholung und die Erstattung des Kaufpreises für Sie so einfach wie möglich zu gestalten, haben wir für Sie im Folgenden die nötigen Schritte zusammengestellt:

INTERNET — STORES

- Bitte schreiben Sie uns eine E-Mail mit dem Betreff: „Rückruf Faltrad Ortler London“, an: productrecall@internetstores.com
- Bitte schreiben Sie in die E-Mail Ihren vollständigen Namen, IBAN und BIC für die Erstattung des damaligen Kaufpreises.
- Sie erhalten von uns eine Antwort-E-Mail mit Versandetikett zum Ausdrucken
- Drucken Sie das von uns zugeschickte Versandetikett aus
- Das Faltrad muss für die Rücksendung in einem Karton verpackt sein. Sollten Sie keinen geeigneten Karton zur Verfügung haben, schreiben Sie das bitte zusätzlich in die E-Mail und teilen uns mit, an welche Anschrift wir den Versand eines geeigneten Kartons veranlassen sollen. Der Versand des Kartons dauert ca. 4-5 Werktage.
- Befestigen Sie das Rücksendetikett am Karton
- Vereinbaren Sie einen Abholtermin mit dem Spediteur (Die Telefonnummer finden Sie auf dem Rücksendetikett)
- Nach Eingang Ihrer Rücksendung des Faltrades erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail von uns. Sollten Sie nach 5 Tage noch keine Erstattung erhalten haben, kontaktieren Sie uns bitte zur Klärung. Bitte beachten Sie, dass wir den Betrag erst nach Erhalt des Faltrades erstatten können.

Nochmals vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung.

INTERNET — STORES

English Version

Voluntary Recall and Immediate Ride Stop of the Folding Bike "Ortler London".

Affected model: folding bike Ortler London
Affected sales years: 2015 to 2021
Affected bicycle part: bicycle frame
Possible defect: Cracking of the folding mechanism

Dear Customer,
Dear Customer,

Since we unfortunately no longer have a valid email address from you, we are now trying to reach you with this letter to provide you with the necessary information.

As a responsible manufacturer of quality products, the safety of our customers has the highest priority.

In the course of our market monitoring, we decided to voluntarily recall our Ortler London folding bike.

Unfortunately, we have discovered that the weld seam on the folding mechanism of the frame of your Ortler London folding bike may crack, which can lead to unforeseeable accidents.

As a result, we must inform you that the Ortler London folding bike that you purchased must not be used any further with immediate effect. Due to the defect mentioned above, there is a high risk of injury.

In the further course of this letter you will find detailed information and pictures of the affected folding bike.

Our company, Internetstores GmbH, expressly apologises for any inconvenience this may cause and we appreciate your understanding and support.

What is the next step for you?

We are obligated to take back all folding bikes and are already commissioning forwarding agencies that will pick up your folding bike for you free of charge.

Of course, you will receive a refund from us for your purchase price at that time in your respective local currency.

In order to make the return and the refund of the purchase price as easy as possible for you, we have compiled the necessary steps for you below:

- Please write us an e-mail with the subject: "Recall folding bike Ortler London", to: productrecall@internetstores.com.
- Please write in the e-mail your full name, IBAN and BIC for the refund of the purchase price at that time.
- You will receive a reply e-mail from us with a shipping label to print out.
- Print the shipping label we send you
- The folding bike must be packed in a cardboard box for the return. If you do not have a suitable carton available, please write this additionally in the e-mail and let us know to which address we should arrange the shipment of a suitable carton.
- The shipping of the carton will take about 4-5 business days.
- Attach the return label to the box
- Arrange a pick-up date with the carrier (you will find the phone number on the return label).

INTERNET — STORES

- Upon receipt of your folding bike return, you will receive a confirmation email from us. If you have not received a refund after 5 days, please contact us for clarification. Please note that we cannot refund the amount until we receive the folding bike.

Thank you again for your understanding and support.

INTERNET — STORES

Version Française

Rappel volontaire et arrêt immédiat de la circulation du vélo pliant "Ortler London".

Modèle concerné : vélo pliant Ortler London
Années de vente concernées : 2015 à 2021
Partie du vélo concernée : Cadre du vélo
Défaut possible : formation de fissures sur le mécanisme de pliage

Chère cliente, cher client,

Comme nous n'avons malheureusement plus d'adresse e-mail valide pour vous joindre, nous essayons maintenant de vous contacter par cette lettre afin de vous fournir les informations suivantes.

En tant que fabricant responsable de produits de qualité, la sécurité de nos clientes et clients est une priorité absolue.

Dans le cadre de notre surveillance du marché, nous avons décidé de procéder à un rappel volontaire de notre vélo pliant Ortler London.

Nous avons malheureusement constaté que la soudure du vélo pliant Ortler London peut se fissurer au niveau du mécanisme de pliage du cadre, ce qui peut entraîner des chutes imprévisibles.

Nous devons donc vous informer que, dès maintenant, le vélo pliant Ortler London que vous avez acheté ne doit plus être utilisé. En raison du défaut mentionné ci-dessus, il existe un risque élevé de blessure.

Dans la suite de cette lettre, vous trouverez des informations détaillées et des photos du vélo pliant concerné.

Notre entreprise, Internetstores GmbH, s'excuse expressément pour les désagréments occasionnés et nous comptons sur votre compréhension et votre soutien.

Que va-t-il se passer pour vous ?

Nous sommes tenus de récupérer tous les vélos pliants et avons déjà mandaté des entreprises de transport qui viendront chercher gratuitement votre vélo pliant.

Bien entendu, nous vous rembourserons le prix d'achat dans la monnaie de votre pays.

Afin de faciliter l'enlèvement et le remboursement du prix d'achat, nous avons réuni pour vous les étapes nécessaires ci-dessous :

- Veuillez nous envoyer un e-mail avec l'objet suivant : « Rappel du vélo pliant Ortler London », à : productrecall@internetstores.com.
- Veuillez écrire dans l'e-mail votre nom complet, votre IBAN et votre BIC pour le remboursement du prix d'achat de l'époque.
- Vous recevrez de notre part un e-mail de réponse avec une étiquette de retour à imprimer.
- Imprimez l'étiquette de retour que nous vous avons envoyée.
- Le vélo pliant doit être emballé dans un carton pour le retour. Si vous ne disposez pas d'un carton approprié, veuillez l'indiquer dans votre e-mail et nous communiquer à quelle adresse nous devons faire envoyer un carton approprié.
- L'envoi du carton dure environ 4 à 5 jours ouvrables.
- Collez l'étiquette de retour sur le carton.
- Convenez d'une date d'enlèvement avec le transporteur (vous trouverez le numéro de téléphone sur l'étiquette de retour).

INTERNET — STORES

- Dès réception de votre retour de vélo pliant, vous recevrez un e-mail de confirmation de notre part. Si vous n'avez pas reçu de remboursement après 5 jours, veuillez nous contacter pour obtenir des informations. Veuillez noter que nous ne pouvons rembourser le montant qu'après réception du vélo pliant.

Encore une fois, nous vous remercions de votre compréhension et de votre soutien.

INTERNET — STORES

Von unserem Rückruf betroffen sind folgende Modelle / The following models are affected by the recall /
Les modèles suivants sont concernés par notre avis de rappel:

Product ID	Product Name	Model Year
402410	Ortler London matte black	2015
462971	Ortler London black matte	2015
544988	Ortler London black matte	2016
552478	Ortler London white glossy	2016
473027	Ortler London black matte	2017
473028	Ortler London white glossy	2017
694704	Ortler London One black	2018
694707	Ortler London One white	2018
694716	Ortler London Race black	2018
694719	Ortler London Race white	2018
694722	Ortler London Race Elite black	2018
694725	Ortler London Race Elite white	2018
818870	Ortler London Race white	2018
833283	Ortler London One white	2018
839247	Ortler London One black	2018
853756	Ortler London Race black	2018
865066	Ortler London Race Elite black	2018
1113845	Ortler London Race Elite white	2018
870311	Ortler London One 20 black	2019
870314	Ortler London One 20 white	2019
870323	Ortler London Race 20 black	2019
870326	Ortler London Race 20 white	2019
870329	Ortler London Race Elite 20 black	2019
870332	Ortler London Race Elite 20 white	2019
1096760	Ortler London One 20 black	2019
1338031	Ortler London Race 20 black	2019
1366272	Ortler London Race Elite 20 black	2019
1364934	Ortler London Race 20 white	2020

INTERNET — STORES

Ortler London matte black; 2015/ 2016/ 2017



Ortler London white glossy; 2016/ 2017



INTERNET — STORES

Ortler London One black; 2018, Ortler London One 20 black; 2019



Ortler London One white; 2018, Ortler London One 20 white; 2019



INTERNET — STORES

Ortler London Race black; 2018, Ortler London Race 20 black; 2019



Ortler London Race white; 2018, Ortler London Race 20 white, 2019/ 2020



INTERNET — STORES

Ortler London Race Elite black; 2018, Ortler London Race Elite 20 black; 2019



Ortler London Race Elite white; 2018, Ortler London Race Elite 20 white; 2019

