

FAQ

Warum führt ORTOVOX die Rückrufaktion zum Lawinenverschüttetensuchgerät (LVS-Gerät) S1+ durch?

Einzelne Rückmeldungen nach Such-Trainings und deren intensive Nachkontrollen haben ergeben, dass es in sehr seltenen Fällen zu einer Störung der Sendefunktion beim LVS-Gerät ORTOVOX S1+ kommen kann. Grund hierfür ist der mögliche Ausfall eines Bauteils. Um jegliches Risiko für unsere Kunden auszuschließen, haben wir uns zu einem vorsorglichen Rückruf zum Austausch des betroffenen Bauteils entschlossen.

Wie kann ich erkennen, ob mein S1+ LVS-Gerät betroffen ist?

Der Rückruf betrifft alle S1+ LVS Geräte der Firma ORTOVOX, unabhängig von der Seriennummer, Baujahr, Softwareversion und wo und wann das Gerät gekauft wurde.

Nicht betroffen ist das Vorläufer-Modell ORTOVOX S1 sowie alle anderen LVS-Geräte von ORTOVOX.

Mein S1+ LVS-Gerät funktioniert problemlos. Kann ich es weiterhin benutzen?

NEIN! Die Verwendung des S1+ LVS-Gerätes muss auf jeden Fall sofort eingestellt werden. Es kann nicht mehr garantiert werden, dass die S1+ LVS-Geräte im Einsatz ordnungsgemäß funktionieren. Dein S1+ darf ohne den erforderlichen Bauteil-Austausch nicht mehr eingesetzt werden.

Wie wird die Sicherheit meines S1+ durch den Austausch des Bauteils gewährleistet?

Das betroffene Bauteil wird durch ein optimiertes Bauteil eines anderen Lieferanten ersetzt.

Dadurch wird das erneute Auftreten des Defekts ausgeschlossen. Nach dem Austausch des Bauteils ist die 100%ige Funktionalität des S1+ wieder sichergestellt.

Sind andere LVS-Geräte der Firma ORTOVOX betroffen?

NEIN, dieser vorsorgliche Rückruf betrifft ausschließlich LVS-Geräte des Modells ORTOVOX S1+. Alle anderen LVS-Geräte von ORTOVOX sind nicht betroffen. Ebenfalls nicht betroffen ist das Vorläufer-Modell ORTOVOX S1.

Entstehen für mich Reparatur- oder Portokosten?

NEIN. ORTOVOX übernimmt alle Kosten für Versand und den Bauteil-Austausch. Portokosten in Höhe von 5,- EUR werden der Rücksendung deines Geräts beigelegt. Bei größeren Paketen mit mehr als einem Gerät werden je nach Paket-Größe 10,- bzw. 15,- EUR erstattet und der Rücksendung beigelegt.

Wie lange muss ich auf den Austausch des Bauteiles warten?

Das optimierte Bauteil ist in Bestellung. Aufgrund der langen Produktionszeit können wir leider erst im Juli mit der Umrüstung der Geräte beginnen. Aufgrund der sehr großen Stückzahlen wird die Bearbeitungszeit voraussichtlich 3-6 Wochen beanspruchen.

Es ist uns wichtig, dass du dein S1+ mit dem optimierten Bauteil rechtzeitig zur nächsten Wintersaison zurückbekommst. Bitte schick uns dein Gerät daher bereits jetzt zu. Damit können wir die große Anzahl an Geräten rechtzeitig vor der nächsten Saison bearbeiten.

Kann ich für die restliche Saison auf ein Leihgerät von ORTOVOX zurückgreifen?

Für dringende Einsatzzwecke haben wir leider nur eine begrenzte Menge an Leihgeräten zur Verfügung. Wir bitten daher um Verständnis, dass wir zuerst Bergrettungs- und Einsatzkräfte mit Leihgeräten ausstatten, da diese sie täglich im Einsatz haben und somit unverzichtbar sind. Falls du trotzdem ein Leihgerät von uns benötigst, wird dir das Gerät gegen Rechnung mit Zahlungsziel zugeschickt. Die Rechnung wird bei Rücksendung des Leihgerätes gutgeschrieben.

WO FINDE ICH DIE SERIEN-NUMMER MEINES GERÄTS?

Wähle im Menü die Einstellungen, dann das Info Symbol. Die Serien-Nummer erscheint als 8-stellige Buchstaben- und Zahlenfolge.

Die 8-stellige Seriennummer von Deinem S1 findest du so:

- Schalte Dein S1 im Sendemodus an
- Nach dem Selbsttest drücke die Menü-Taste für 3 Sekunden
- Wähle das Symbol „Einstellungen“
- Gehe nun auf das Symbol „Informationen“
- Deine S1 Seriennummer ist in der ersten Zeile zu lesen (8-Zeichen)



Kann bei den LVS-Geräten 3+ und ZOOM+ oder beim Vorgängermodell S1 ein ähnlicher Defekt auftreten?

NEIN. Das potentiell betroffene Bauteil ist ausschließlich im ORTOVOX S1+ verbaut. Bei allen anderen LVS-Geräten von ORTOVOX besteht kein Risiko.

Wie wurde das Problem festgestellt? Sind Fälle bekannt, bei denen ein S1+ LVS-Gerät nicht ordnungsgemäß funktioniert hat und es zu einem Unfall gekommen ist?

NEIN, es gab keinen Unfall. Anhand einzelner Rückmeldungen nach Such-Trainings und deren intensive Nachkontrollen konnte der Defekt festgestellt und die Fehlerursache identifiziert werden.

Warum wurde der Defekt nicht schon früher entdeckt?

Unsere LVS-Geräte und deren Bauteile werden einer 100%iger Qualitätskontrolle unterzogen und bis zur Auslieferung mehrere Male auf ihre Funktionsfähigkeit getestet. Bei keinem dieser Tests zeigte das betroffene Bauteil Auffälligkeiten. Aus unseren jetzigen Untersuchungen wissen wir, dass die Störung auf einen Bauteildefekt zurückzuführen ist, welcher zum Produktionszeitpunkt nicht festgestellt werden konnte.

An wen kann ich mich wenden, wenn ich weitere Fragen habe?

Zusätzlich zu den Informationen auf unserer Homepage stehen wir unter recall@ortovox.com und unter der Hotline +49-89-666 74-215 für alle Rückfragen zur Verfügung.

Wir sind wie folgt erreichbar: Montag-Freitag von 9.00 bis 12.00 und von 13:00 bis 17.00 Uhr