

Q&A

Voor welke modellen geldt deze productwaarschuwing?

De productwaarschuwing heeft betrekking op de lithium-ion batterijen die in de modellen van de Gigaset SL910 serie zitten met het componentnummer V30145-K1310-X447, geproduceerd in week 38 van 2011. De batterij is te herkennen aan de productiedatum "Date: HY3811". De eerste twee cijfers na HY geven de kalenderweek weer en de laatste twee cijfers het jaartal. Gigaset adviseert batterijen tot en met "Date: HY3811" te vervangen. Batterijen met de productiedatum "Date: HY3911" en later functioneren prima.

Welk veiligheidsadvies wordt er gegeven? En welke actie moet de consument nemen?

Om enig risico uit te sluiten, raadt Gigaset gebruikers met klem aan de batterijen niet langer meer te gebruiken. De batterij kan worden verwijderd en in de daarvoor bestemde afvalbakken worden gedeponeerd. Gigaset adviseert daarnaast de handset pas weer in gebruik te nemen wanneer er een batterij met een productiedatum vanaf "Date: HY3911" in zit.

Waarom heeft Gigaset een productwaarschuwing met betrekking tot de lithium-ion batterijen afgegeven?

Hoewel het aantal voorvallen met de lithium-ion batterijen gering is, heeft Gigaset met het oog op de risico's van de slecht functionerende batterijen de belangrijkste autoriteiten ingelicht volgens sectie 6, paragraaf 4 of ProdSG, de Federale Duitse Wet op Productveiligheid. In Nederland is de consumentenbond in de vorm van een persbericht op de hoogte gesteld.

Wanneer worden de problemen met de batterijen opgelost?

De vervangende batterijen zijn beschikbaar en kunnen na aanvraag geleverd worden.

Zijn er ook problemen met andere modellen uit het Gigaset productportfolio?

Nee. Deze waarschuwing heeft enkel en alleen betrekking op de genoemde batterijen die in de handsets van de Gigaset SL910 serie horen. Geen enkel ander model heeft te maken met slecht functionerende batterijen. Elk jaar worden meer dan 15 miljoen telefoons geproduceerd in onze fabriek in Bocholt, Duitsland. In totaal hebben al meer dan 160 miljoen telefoons de fabriek verlaten.

Wat moet ik doen met mijn defecte SL910 batterij?

Individuele lithium-ion batterijen kunnen worden gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalbakken.

Wanneer is mijn Gigaset SL910 weer geschikt voor gebruik?

De technische afdeling van Gigaset Communications GmbH heeft in samenwerking met de batterijleverancier de oorzaak vastgesteld. Gigaset zal op korte termijn gratis, vervangende batterijen uitgeven.

Wat moet ik als consument doen?

Wanneer u een product uit de Gigaset SL910 serie heeft aangeschaft, kunt u contact opnemen met de klantenservice in uw land, via 088-1000666. Een gratis, vervangende batterij zal op korte termijn uw kant worden opgestuurd. Op de website van Gigaset vindt u meer informatie over de productwaarschuwing.

Hoe zit het eigenlijk met de Gigaset SL910 telefoons die momenteel in de winkel liggen?

Wij hebben alle retailers op de hoogte gesteld van de productwaarschuwing en hen gevraagd hun voorraad waarin de defecte batterij zit, uit de winkel te halen en te retourneren naar Gigaset. De batterijen van deze telefoons zullen worden vervangen zodat we alleen goedwerkende toestellen aan onze klanten verkopen.

Wat is er gebeurd en waarom is er een productwaarschuwing afgegeven?

De afgelopen dagen is het ons duidelijk geworden dat er zich problemen voordoen met de lithium-ion batterijen in de handsets van de Gigaset SL910 series. De batterijen in deze telefoon raken oververhit. Om enig risico uit te sluiten, heeft Gigaset de productwaarschuwing uitgestuurd. Onze zorg is te voorkomen dat onze klanten schade lijden, van welke aard dan ook.

Hoe gevaarlijk is dit probleem voor mij als gebruiker?

De kans op letsel als gevolg van oververhitting is extreem laag. Maar om elk risico uit te sluiten, zullen we alle batterijen uit deze productie vervangen.