

## **Foire aux questions pour le rappel de cadres**

**29 avril 2009**

### **Consommateur**

- 1) Quels cadres sont affectés?
  - a. Team DH 2007, Team DH 2008, A-Line PE 2008, A-Line 2008, Atomik 2008, Shore 1, 2 et 3 2008 et Atomik 2009 (sans renforts).
  - b. Les cadres Atomik 2009 de deuxième production avec renforts latéraux et sous le tube diagonal ne sont pas visés par ce rappel.
- 2) Pouvez-vous expliquer pourquoi Norco procède à cette campagne de rappel?
  - a. Les cadres en question ne sont pas défectueux. Cela fait partie des efforts globaux de Norco à améliorer autant que possible la sécurité des cyclistes qui utilisent ses produits.
  - b. Les cadres en question, s'ils sont utilisés de façon abusive ou au-delà des objectifs initiaux de conception, peuvent potentiellement développer des fissures et éventuellement casser.
  - c. Nous définirions utilisation abusive par le fait d'effectuer un saut et d'atterrir sans que les roues touchent en même temps et en douceur la zone de transition ou la rampe. Cette zone de transition ou cette rampe doit être correctement conçue en hauteur comme en longueur afin d'amortir l'atterrissage après le saut.
  - d. Voici quelques exemples d'une utilisation abusive :
    - i. Effectuer un saut et atterrir avant la zone de transition.
    - ii. Effectuer un saut et atterrir après la zone de transition.
    - iii. Effectuer un saut et atterrir sur la roue avant, ce qui exerce des contraintes excessives sur l'avant du vélo.
    - iv. Effectuer un saut, atterrir sur la roue arrière et ensuite cogner durement la roue avant sur le sol, ce qui exerce des contraintes excessives sur l'avant du vélo.
    - v. Heurter des objets (arbre/roche) à haute vitesse.
    - vi. Effectuer des chutes à haute vitesse ou avec fort impact.
    - vii. Effectuer des sauts et atterrir sur le plat sans zone de transition.
  - e. Norco vise à ce que chaque consommateur bénéficie d'une expérience positive avec ses produits. Dans l'intérêt de la sécurité et de la satisfaction du cycliste et en collaboration avec la Commission de sécurité sur les produits de consommation des États-Unis (CPSC) et Santé Canada, nous avons choisi de procéder au remplacement volontaire des produits en question.
- 3) Qu'est-ce que je dois regarder?
  - a. Vérifiez le numéro de série de votre cadre. Une liste est fournie ci-dessous.
  - b. Si votre cadre est affecté, référez-vous aux photos de l'affiche du rappel pour savoir quelles régions du cadre devraient être inspectées afin de déceler des signes de fissuration. Vous devriez vous rendre sur [www.norco.com](http://www.norco.com) et référer au paragraphe 16.

- c. Référez à la photo #1 de l’affiche du rappel. Si vous décelez des signes de fissuration, cessez d’utiliser votre vélo et apportez-le chez un détaillant Norco afin d’organiser le remplacement du triangle avant.
- 4) Où puis-je trouver le numéro de série?
  - a. Le numéro de série se trouve sous le boîtier de pédalier. Il peut s’avérer nécessaire d’enlever le boulon M5 retenant le guide-câble et de faire glisser ce dernier pour pouvoir lire le numéro de série.
- 5) Est-ce que je peux continuer d’utiliser mon vélo si je ne trouve pas de signes de fissuration?
  - a. Oui, mais SEULEMENT si votre cadre ne montre pas de signes de fissuration. Toutefois, vous ne pouvez pas faire de sauts de plus 1,75 m (5 pi) de hauteur. Si vous faites des sauts, vous **devez** vous assurer d’avoir les habiletés nécessaires et les deux roues **doivent** toucher la zone de transition ou la rampe en même temps lors de l’atterrissage.
  - b. Vous devez continuer d’inspecter votre cadre avant chaque sortie pour vous assurer qu’il ne présente pas de signes de fissuration.
  - c. Que votre cadre montre ou non des signes de fissuration, vous devriez contacter votre détaillant Norco afin d’organiser le remplacement du triangle avant de votre vélo.
- 6) Que peut-il arriver si je continue d’utiliser un cadre montrant des signes de fissuration?
  - a. Si vous continuez d’utiliser un cadre montrant des signes de fissuration, les fissures pourraient entraîner la séparation du tube de direction du reste du cadre et causer une chute, un accident et/ou une blessure.
- 7) Est-ce que tous les triangles avant doivent être remplacés même s’ils ne montrent pas de signes de fissuration?
  - a. Oui.
- 8) Comment puis-je savoir si mon cadre est affecté par ce rappel?

Les numéros de série sont fournis ci-dessous.

### TEAM DH 2007

Numéros de série
# de série : A60600011 ~ A60600210
# de série : A60700175 ~ A60700194
# de série : A60700213 ~ A60700242

### TEAM DH /ALINE/ALINE PE/ATOMIK 2008

Numéros de série
# de série : A70300042 ~ A70300306
# de série : A71001223 ~ A71001507
# de série : A71003347 ~ A71003356
# de série : A71002746 ~ A71002788
# de série : A71002252 ~ A71002517

# de série : A70706842 ~ A70707276
# de série : A80201805 ~ A80201904
# de série : A80202243 ~ A80202317
# de série : A80202413 ~ A80202452

## SHORE 2008

Numéros de série
# de série : A70700101 ~ A70700150
# de série : A70900001 ~ A70900220
# de série : A71001508 ~ A71001607
# de série : A71003357 ~ A71003366
# de série : A70803780 ~ A70803939
# de série : A71002518 ~ A71002734
# de série : A71002828 ~ A71002865
# de série : A80201905 ~ A80202042
# de série : A80202318 ~ A80202378

## ATOMIK 2009

Numéros de série
# de série : A80600371 ~ A80600401
# de série : A80600403 ~ A80600420
# de série : A80602453 ~ A80602595
# de série : A80602597 ~ A80602747
# de série : A80901137 ~ A80901145
# de série : A80901147 ~ A80901150
# de série : A80901153 ~ A80901165
# de série : A80901167 ~ A80901177
# de série : A80901179 ~ A80901220
# de série : A80901222 ~ A80901236
# de série : A81200949 ~ A81201038

Si vous possédez une version révisée du cadre et qu'un « o » est inscrit après le numéro de série, votre cadre n'est pas affecté par le rappel.

- 9) Qu'est-ce que Norco va utiliser comme triangle avant de remplacement?
  - a. Bien que les cadres en question excèdent les standards des tests les plus rigoureux au monde, Norco souhaite remplacer tous les cadres affectés en circulation.
- 10) Quand puis-je espérer recevoir mon triangle avant de remplacement?
  - a. Les premiers triangles avant de remplacement seront disponibles au printemps 2009 entre la fin du mois d'avril et le milieu du mois de mai. Des mises à jour par modèle

seront fournies au service à la clientèle au fur et à mesure que nous serons informés par le fabricant des cadres.

- 11) Combien me coûtera le remplacement?
  - a. Le remplacement du triangle avant sera gratuit.
- 12) Comment le triangle avant de remplacement se compare-t-il à l'original?
  - a. Voir réponse à la question 9.
- 13) Les cadres 2009 ont l'air très semblables à ceux qui sont rappelés. Sont-ils différents? Sont-ils sécuritaires?
  - a. Les cadres 2009 se distinguent des cadres rappelés par l'ajout de renforts latéraux au niveau du tube de direction et dans certains cas d'un renfort sous le tube diagonal.
  - b. Les résultats des tests effectués sur ces cadres excèdent les standards les plus rigoureux au monde et sont sécuritaires.
- 14) Où puis-je obtenir de l'information additionnelle?
  - a. Vous pouvez téléphoner ou envoyer un courriel.
  - b. Est du Canada et des États-Unis : 1-800-263-2344.
  - c. Ouest du Canada et des États-Unis : 1-800-663-8916.
  - d. Extérieur de l'Amérique du Nord : 1-604-552-2940.
  - e. Courriel : [recall@norco.com](mailto:recall@norco.com).
  - f. Web : [www.norco.com](http://www.norco.com)
- 15) Est-ce que je peux remplacer moi-même le triangle avant?
  - a. Absolument pas. Le remplacement doit être effectué par un mécanicien qualifié et dûment documenté au département du service à la clientèle de Norco.
- 16) Est-ce que tous les triangles avant de remplacement seront compatibles avec les cadres originaux?
  - a. Oui. Le design du triangle avant de remplacement correspondra à celui de l'original. Seul le design de la région du tube de direction a été modifié.
  - b. La géométrie et les caractéristiques de conduite de votre vélo seront inchangées.
- 17) Est-ce que le triangle avant de remplacement est garanti?
  - a. Oui, le triangle avant de remplacement est offert avec une garantie limitée de 5 ans. Les détails de cette garantie se trouvent sur [www.norco.com](http://www.norco.com).
- 18) Est-ce que les triangles avant de remplacement seront disponibles dans chaque pays?
  - a. Oui. Le département des ventes internationales s'occupera de s'assurer qu'un certain nombre de chaque triangle avant de remplacement soit envoyé à chacun de nos distributeurs internationaux.