

Deine Gesundheit liegt uns bei evergrate am Herzen!

Vorsorglicher Rückruf:
evergrate-Keramikreiben

Verkaufszeitraum: 15.02.-11.08.2024

Design & Artikel Nr.:

- Jungle – TR-108, DS-108, RS-108
- Waldgrün – TR-207, DS-207, RS-207
- Fernando – TR-306, DS-306, RS-306
- Duna – TR-307, DS-307, RS-307
- Juan – TR-309, DS-309, RS-309



Liebe Kundin, lieber Kunde,

bei der Herstellung unserer Keramikreiben ist nach der Winterpause in unserer Manufaktur leider etwas schiefgegangen. Das Ergebnis ist eine Produktion von Keramikreiben, die zwar gewohnt schön aussehen, aber leider nicht für den Gebrauch als Reibe geeignet sind.

Der Grund dafür ist, dass die abgebildeten Produkte bei Laboruntersuchungen die Grenzwerte für die Bleilässigkeit überschritten haben. Sie sollten daher nicht verwendet werden.

Aufgrund der mangelnden Vereinbarkeit mit unseren hohen Ansprüchen an die Produktqualität haben wir aus Gründen des vorsorgenden Verbraucherschutzes entschieden, sämtliche oben aufgeführte Produkte zurückzurufen.

Ein solcher Qualitäts-Ausrutscher tritt erstmalig in der über 40-jährigen Geschichte unserer Familien-Manufaktur auf. Wir nehmen das sehr ernst und geben nun alles dafür, Dir als Teil unserer #genussfamilie bestmöglich zu helfen, weil die Gesundheit und das Vertrauen unserer Community für uns bei evergrate[®] das Allerwichtigste und Wertvollste ist.

**Ein guter Rückruf muss im besten Sinne unserer #genussfamilie laut sein.
Und dafür brauchen wir Eure Hilfe.**

Zuerst ist es wichtig zu prüfen, ob Du eine vom Rückruf betroffene Reibe gekauft oder geschenkt bekommen hast. Falls ja, geht es um den schnellstmöglichen Umtausch oder die Erstattung des Kaufpreises.

1. Wie kann ich feststellen, ob meine Reibe von dem Rückruf betroffen ist?

Alle Kund:innen, die in unserem evergrate-Onlineshop oder in unserem Markenshop bei Amazon eine Reibe gekauft haben, die vom Rückruf betroffen ist, wurden bereits proaktiv von unserem Kundenservice benachrichtigt.

Wenn Du Deine Reibe auf einem Markt oder einer Messe erworben hast oder beschenkt wurdest, dann prüfe bitte, ob Deine Reibe eines der auf Seite 1 dargestellten Designs hat UND ob sie zwischen dem 15.02. und 11.08.2024 gekauft wurde. Für den Fall, dass beide Kriterien zutreffen, ist Deine Reibe vom Rückruf betroffen. Bitte melde Dich dann bei unserem evergrate-Kundenservice. Wie Du uns erreichst, findest Du (unten/am Ende) unter Punkt 3.

2. Wie erhältst Du eine neue Reibe oder eine Erstattung?

Unser Anspruch ist, dass Du ein 100%iges Top-Unikat, liebevoll handgefertigt und in gewohnt hoher evergrate-Qualität, von uns erhältst – wir schicken Dir also gerne eine neue Reibe Deiner Wahl zu oder erstatten Dir den Kaufpreis.

Eine präzise Handlungsanleitung zum Rückruf erhältst Du, wenn Du unsere Kontaktformular evergrate.de/contact mit dem Betreff „Rückruf“ nutzt. Unser Kundenservice hilft Dir Deinen Wunsch nach Umtausch oder Erstattung unkompliziert und schnell zu erfüllen.

3. Infos und Kontaktmöglichkeiten

Alle Hintergründe und Infos zum Rückruf findest Du auf evergrate.de/faq-rueckruf

Für Umtausch, Erstattung oder Fragen melde Dich bitte bei unserem Kundenservice-Team:

- **Kontaktformular** evergrate.de/contact – Hierüber können wir Dir am schnellsten helfen. Wähle den Betreff „Rückruf“ und Du erhältst eine automatische Antwort mit konkreter Handlungsanleitung zu Umtausch und Erstattung.
- **Unser persönlicher Anrufbeantworter** hat hilfreiche Antworten: +49 351 217 899 61
- Helfen Dir Kontaktformular und Anrufbeantworter nicht weiter, schreibe uns gerne eine **E-Mail** an rueckruf@evergrate.de

Wir geben alles, damit schon bald wieder gilt: Auf die Reiben – fertig – los!

Vielen Dank für Deine Unterstützung und Dein Vertrauen!

Dein evergrate-Team