

Kundenschreiben B2B

Betreff: Produktrückruf SCHOCK-Armaturen ALTOS, CONOS, CONOS PRO und LAIOS

Sehr geehrte Damen und Herren,

SCHOCK, ein Hersteller von hochwertigen Spülen und Vertreiber von Armaturen und Zubehör, informiert über einen dringenden Produktrückruf einzelner Küchenarmaturen der Serien ALTOS, CONOS, CONOS PRO und LAIOS. Interne Tests haben ergeben, dass in einigen Produkten dieser Serien, die zwischen April - August 2025 produziert wurden, der Keim *Pseudomonas aeruginosa* festgestellt wurde. Der Keim kann bei einzelnen Anwender:innen **gesundheitliche Risiken** verursachen.

Wichtig: Betroffen vom Rückruf sind ausschließlich folgende Produkte der Serien ALTOS, CONOS, CONOS PRO und LAIOS, die zwischen den Monaten April und August 2025 hergestellt wurden.

Art.Nr.	Farbe	Modell	Marke
529000EDM	Edelstahl matt	ALTOS FA	SCHOCK
529000PUR	84 Puro	ALTOS FA	SCHOCK
529003EDM	Edelstahl matt	ALTOS ND FA	SCHOCK
530000EDM	Edelstahl matt	ALTOS S FA	SCHOCK
530000PUR	Puro	ALTOS S FA	SCHOCK
529005EDM	Edelstahl matt	ALTOS W FA	SCHOCK
529120EDM	Edelstahl matt	ALTOS SA	SCHOCK
529120PUR	Puro	ALTOS SA	SCHOCK
529123EDM	Edelstahl matt	ALTOS ND SA	SCHOCK
530120EDM	Edelstahl matt	ALTOS S SA	SCHOCK
530120PUR	Puro	ALTOS S SA	SCHOCK
529125EDM	Edelstahl matt	ALTOS W SA	SCHOCK
528000EDM	Edelstahl matt	CONOS FA	SCHOCK
528120EDM	Edelstahl matt	CONOS SA	SCHOCK
528006EDM	Edelstahl matt	CONOS Pro FA & SB	SCHOCK
517000BRO	Bronze	LAIOS FA	SCHOCK
517000EDM	Edelstahl matt	LAIOS FA	SCHOCK
517000MAG	Magma	LAIOS FA	SCHOCK
517000PUR	Puro	LAIOS FA	SCHOCK
517120BRO	Bronze	LAIOS SA	SCHOCK
517120EDM	Edelstahl matt	LAIOS SA	SCHOCK
517120MAG	Magma	LAIOS SA	SCHOCK
517120POL	Polaris	LAIOS SA	SCHOCK
517120PUR	Puro	LAIOS SA	SCHOCK
517120WGO	White Gold	LAIOS SA	SCHOCK

517005EDM	Edelstahl matt	LAIOS W FA	SCHOCK
517125EDM	Edelstahl matt	LAIOS W SA	SCHOCK

Die Artikelnummern und Herstellungsdatum für die betroffenen Artikel finden sich jeweils am Schlauchetikett, welches wie folgt beschriftet ist: Artikelnummer und Jahr und Monat der Herstellung.

Betroffen sind die Chargen mit Produktionsdatum April-August 2025. Auf dem Schlauchetikett sind diese wie folgt beschriftet:

Art.Nr+JJMM

Ein Beispiele hierfür sind

517005EDM2504

517125EDM2505



ALTOS



CONOS



CONOS PRO



LAIOS

Wir bitten Sie, betroffene Produkte nicht weiter zu vertreiben und uns für die Rücksendung entsprechender Lagerbestände zu kontaktieren. Die gezahlten Kaufpreise werden in Form einer Gutschrift behandelt.

Soweit Sie die Möglichkeit haben, mit Ihren Kunden, die betroffene Produkte erworben haben, unmittelbar in Kontakt zu treten, bitten wir um unverzügliche Weiterleitung der beigefügten Kommunikation an diese Kunden.

Außerdem bitten wir Sie, Ihre Kunden in Ihren Verkaufsräumen an einer geeigneten Stelle gut sichtbar für die Kunden über den Rückruf zu informieren. Verwenden Sie bitte hierfür den beigefügten Aushang mit den folgenden Informationen:

- Das Wasser aus den genannten Armaturen soll bis zum Austausch unbedingt abgekocht werden und eine Nutzung als Trinkwasser sollte keinesfalls erfolgen.
- Der Austausch erfolgt in Deutschland, Österreich und Luxemburg kostenlos über unsere Partnerunternehmen. In den anderen Ländern bieten wir den kostenlosen Austausch durch den jeweiligen Händler oder das Küchenstudio an.
- Zur Identifikation betroffener Artikel findet sich die Artikelnummer sowie das Herstellungsdatum am Schlauchetikett der Armatur.

Sicherheit und Qualität stehen bei SCHOCK an erster Stelle. Daher haben wir umgehend alle erforderlichen Maßnahmen zur Rückholung und zum Produktaustausch eingeleitet. Weitere Informationen erhalten Sie über Ihren Ansprechpartner im Vertrieb, über unsere Hotline (09921/600-318, Mo-Do 8–17 Uhr, Fr. 8-15 Uhr) oder per E-Mail unter rueckruf@schock.de (national) bzw. safety@schock.de (international).

Wir sind uns bewusst, dass der Rückruf für Sie Unannehmlichkeiten bedeutet. Wir bedauern dies und bedanken uns für Ihr Verständnis und Ihre Mithilfe.

Wir bitten um Ihr Verständnis und bedanken uns für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen
SCHOCK Qualitätsmanagement