

Q&A-Katalog zum **Produckrückruf**

Warum werden einzelne Armaturen von SCHOCK zurückgerufen?

Bei einzelnen Modellen der Serien ALTOS, CONOS, CONOS PRO und LAIOS, hergestellt zwischen April - August 2025, wurde der Keim *Pseudomonas aeruginosa* festgestellt. Dieser Keim kann **gesundheitliche Risiken** verursachen, weshalb wir zum Austausch dieser Armaturen aufrufen.

Was muss ich als Kunde jetzt tun?

Als Geschäftskunde: Ihnen wurden bereits mit unserem entsprechenden Schreiben Ihre potentiell betroffenen Aufträge zur Verfügung gestellt. Bitte vergewissern Sie sich durch Prüfung des Schlauchetikettes inwieweit Ihre Armaturen tatsächlich betroffen sind. Für weitere Rückfragen stehen wir natürlich gerne zur Verfügung. Sollten Armaturen bereits beim Endkunden verbaut sein bitten wir Sie, Ihre Endkunden ebenfalls entsprechend zu informieren und uns entsprechend zu informieren, um den kostenlosen Austausch in die Wege leiten zu können.

Als Privatkunde: Bitte kochen Sie das Wasser aus Ihrer betroffenen Armatur ab, bis ein Austausch erfolgt ist und nutzen Sie das Wasser keinesfalls als Trinkwasser. Wenden Sie sich nach vorheriger Prüfung der Artikelnummer und des Herstellungsdatums – unverzüglich an Ihr Küchenstudio oder Ihren Händler. Der Austausch einer betroffenen Armatur ist für Sie kostenlos.

Wie erkenne ich, ob meine Armatur betroffen ist?

Die relevanten Daten (Artikelnummer, Herstellungsmonat 2025 2504-2508) stehen auf dem Schlauchetikett Ihrer Armatur. Diese Information gibt Aufschluss, ob das Modell vom Rückruf betroffen ist.

Sind andere SCHOCK-Produkte oder Armaturen ebenfalls betroffen?

Nein, ausschließlich die genannten Armaturen, die zwischen April und August 2025 produziert wurden, sind betroffen. Alle anderen Produkte aus dem SCHOCK Sortiment sind nicht betroffen.

Was macht SCHOCK, um das Problem zu beheben?

Wir arbeiten eng mit dem Lieferanten und Behörden zusammen, rufen alle betroffenen Produkte zurück und tauschen diese kostenlos aus. Unsere etablierte Qualitätssicherung sorgt dafür, dass keine weiteren Produkte betroffen sind, die Ursachen dieses Problems wurden beim Lieferanten bereits abgestellt.

Sind die zuständigen Behörden informiert?

Ja, wir haben im Rahmen der gesetzlichen Meldepflichten die zuständigen Behörden informiert.

Wie kann ich weitere Informationen erhalten?

Sie erreichen unsere eigens eingerichtete Hotline Mo. bis Do. von 8:00–17:00 Uhr sowie Fr. von 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr unter 09921/600-318 sowie per E-Mail an rueckruf@schock.de (national) und safety@schock.de (international). Informationen finden Sie zudem auf www.schock.de/rueckruf (national) und www.Schock.de/safety (international)

Welcher Lieferant ist verantwortlich?

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir über unsere Geschäftsbeziehungen keine weiteren Auskünfte geben.

Wie viele Armaturen sind betroffen und wie viele verkauft SCHOCK im Jahr?

Wir gehen von maximal rund 3.000 Armaturen aus, die vom Rückruf betroffen sind, jährlich verkaufen wir vor allem über den Handel rund 150.000 Armaturen aus einem Sortiment von rund 250 Produkten.

Wie ist SCHOCK darauf aufmerksam geworden?

Im Rahmen von Qualitätsüberprüfungen wurden bei einigen Produkten der erwähnten Serien, die zwischen April - August 2025 produziert wurden, der Keim *Pseudomonas aeruginosa* festgestellt.

Wie ist das Gesundheitsrisiko einzuschätzen? Welche gesundheitlichen Risiken können auftreten?

Wir bitten um Verständnis, dass wir keine ärztlichen Auskünfte geben können. Sollten Sie Wasser aus einem der erwähnten Armaturen-Modelle getrunken haben, empfehlen wir, Ihren Arzt zu kontaktieren. Bitte kochen Sie das Wasser aus Ihrer betroffenen Armatur ab und nutzen Sie dieses keinesfalls als Trinkwasser, bis ein Austausch erfolgt ist.

Gibt es bereits bekannte Fälle von Erkrankungen?

Nein, wir haben keine Kenntnis darüber.