



333 Holtzman Road • Madison, WI 53713



ROYAL
PRESTIGE®

AVISO DE PRODUCTO LLAMADO A REVISIÓN

SISTEMA DE COCINA DE 9 CAPAS CON PARED TÉRMICA MARCA ROYAL PRESTIGE

Estimado cliente de Royal Prestige:

Nuestros registros indican que usted adquirió una o más cacerolas de cocina de 9 capas con pared térmica marca Royal Prestige de uno de nuestros distribuidores autorizados independientes. Las cacerolas fueron fabricadas en Italia por Meyer Europe, SRL y se vendieron entre 2004 y 2012.

Nos hemos percatado de que se puede colar agua entre las capas térmicas, lo cual puede ocasionar que, cuando se caliente, el interior de la cacerola no funcione bien y repentinamente colapse, se doble o se deforme severamente, lo que a su vez podría significar un riesgo de quemaduras o de incendio.

En consecuencia, estamos llevando a cabo un llamado a revisión voluntario de las cacerolas, en colaboración con la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos. Sus cacerolas serán reemplazadas sin costo alguno para usted. Tampoco tendrá usted que pagar gastos de envío para hacernos llegar su producto, ni para que se lo devolvamos.

POR FAVOR REVISE LAS PREGUNTAS FRECUENTES QUE HEMOS ADJUNTADO, CON LAS INSTRUCCIONES PARA PARTICIPAR EN EL LLAMADO A REVISIÓN.

Royal Prestige agradece su preferencia y se disculpa por las molestias que esto pudiera ocasionarle.

Atentamente,

Royal Prestige,
una marca de Hy Cite Enterprises, LLC



SISTEMA DE COCINA DE 9 CAPAS CON PARED TÉRMICA MARCA ROYAL PRESTIGE

PREGUNTAS FRECUENTES

P: ¿Por qué la empresa está realizando un llamado a revisión de producto?

R: Estamos realizando este llamado a revisión de producto para preservar la seguridad de nuestros clientes y evitar lesiones, retirando productos con problemas.

P: ¿Qué producto está cubierto en esta revisión?

R: Las cacerolas de 9 capas con pared térmica marca Royal Prestige (sin incluir las tapas).

P: ¿Cómo puedo saber si mi utensilio marca Royal Prestige está incluido en esta revisión?

R: En la parte inferior de su utensilio marca Royal Prestige verá LAS INSCRIPCIONES "THERMAL WALL" y "9-PLY". Si AMBAS inscripciones están en la parte inferior del utensilio, éste debe ser devuelto. Vea la foto.

P: ¿Están las tapas de las cacerolas u otros productos de la marca Royal Prestige sujetos al llamado a revisión?

R: No

P: ¿Cómo puedo aprovechar este llamado a revisión de producto?

R: Por favor comuníquese al teléfono 1-800-609-5777 para obtener una etiqueta de UPS con costo de envío pagado

P: ¿Puedo llevar mis utensilios a cualquier local de UPS?

R: No. Usted debe llamar a nuestros representantes como se mencionó anteriormente.

P: ¿Puedo simplemente llevar las cacerolas a mi vendedor de Royal Prestige?

R: No. Usted debe llamar a nuestros representantes como se mencionó anteriormente.

P: ¿Debo retirar las asas y/o los mangos de mis utensilios para que sean enviados?

R: No, déjelos puestos en sus utensilios.

P: ¿Cuál es el problema con el producto?

R: El agua se puede colar entre las capas de la cacerola y, cuando se calienta, el interior del utensilio puede funcionar mal y repentinamente contraerse, doblarse o deformarse severamente. Esto podría ocasionar que el contenido del utensilio le salpique a usted o a alguien que se encuentre cerca, o que se derrame en la estufa, causando quemaduras o incendios.

P: Mis utensilios de cocina de 9 capas con pared térmica marca Royal Prestige parecen estar bien, ¿puedo seguir utilizándolos?

R: No. A pesar de que su producto parece ser seguro, estamos pidiendo a todos los clientes que inmediatamente dejen de utilizar los utensilios y que participen en el llamado a revisión de producto, devolviéndonos las cacerolas para su reemplazo, sin costo alguno.

P: Ya no tengo el recibo de las cacerolas, ¿aun así puedo devolverlas?

R: Sí, puede devolver los utensilios sin el recibo.

P: ¿Recibiré un reembolso por el producto?

R: No. Este llamado a revisión se limita al reemplazo del producto.

P: ¿En cuánto tiempo recibiré el utensilio de reemplazo?

R: Por favor estime un máximo de 4 semanas, a partir de la fecha en la que recibamos el utensilio que nos envió. Le pedimos disculpas por las molestias.

P: ¿A dónde llamo si tengo otras preguntas?

R: Llámenos gratis al 1-800-609-9577 de 8 a. m. a 9 p. m. hora del centro, de lunes a jueves; de 8 a. m. a 5 p. m. los viernes; y de 8 a. m. a 12:00 p. m. los sábados, y nuestros representantes de Servicio al Cliente estarán encantados de ayudarle.

