

Q&A TIMEMACHINE 01

1. ¿Por qué se ha procedido a la retirada para revisión de la TIMEMACHINE 01?

Durante las pruebas hemos identificado un problema que ocurre cuando la bicicleta monta ciertos tamaños de cubiertas, ya que el paso de rueda entre el neumático y el tubo diagonal al circular bajo carga puede ser insuficiente. La relación entre el cuadro, la horquilla, los neumáticos y otros componentes depende del cumplimiento de todos los estándares relevantes. En el caso de una combinación desfavorable de tolerancias de producción, juego pronunciado en la dirección y variaciones en las medidas del neumático de serie, los modelos retirados podrían no cumplir con la autorización necesaria. Esto podría ocasionar el contacto del neumático con el tubo diagonal, lo que representa una gran preocupación de seguridad, además de un riesgo de lesiones para el ciclista.

2. ¿Cuáles son los modelos afectados?

Los modelos afectados son bicicletas TIMEMACHINE 01 de los años 2017 y 2018 con las siguientes referencias:

Timemachine 01 SRAM Red eTap
Timemachine 01 Ultegra Di2
Timemachine 01 ONE
Timemachine 01 TWO
Timemachine 01 THREE
Timemachine 01 Frameset o TM01 FRS

3. ¿Por qué la retirada se lleva a cabo ahora?

Monitorizamos constantemente el estado de todas las bicicletas que vendemos, vigilando de cerca las solicitudes de garantía y los comentarios de los clientes para asegurarnos de estar al tanto de cualquier anomalía. Con base a la información recopilada, realizamos pruebas exhaustivas adicionales en los modelos TIMEMACHINE 01 y TIMEMACHINE 02, que confirmaron que una serie de circunstancias desfavorables –es decir, desviaciones en las tolerancias de producción y una bicicleta montada bajo carga– podrían provocar el contacto del neumático delantero con el tubo diagonal en **los modelos TIMEMACHINE 01 cuando se usa una determinada medida de neumático especificada por nosotros**, y en una bicicleta ajustada correctamente. Debido a nuestra preocupación por la seguridad de los ciclistas, hemos decidido retirar todas las bicicletas TIMEMACHINE 01 afectadas. **La retirada no se aplica a la TIMEMACHINE 02.**

4. No he tenido ningún problema con mi TIMEMACHINE 01. ¿Puedo seguir montando en mi bicicleta?

No. En su estado actual, la bicicleta no puede usarse por razones de seguridad. La bicicleta debe ser devuelta primero a un distribuidor para ser revisada y posteriormente registrada.

5. ¿Cuándo se puede considerar seguro montar en una TIMEMACHINE 01?

Cuando la dirección está correctamente ajustada, la distancia entre el neumático y el tubo diagonal en su punto más próximo debe ser de al menos 6 mm. La anchura máxima del neumático de 27 mm (medido) no debe superarse. Al llevar a cabo esta revisión, el distribuidor es la autoridad y tras revisarla se encargará de su registro.

6. ¿Cómo puedo estar seguro de que la bicicleta se puede volver a usar lo antes posible?

En caso de que un producto no cumpla con las tolerancias prescritas, estas pueden remediarse montando un neumático 23C u otro más estrecho. El correcto ajuste de la dirección sigue siendo un requisito básico.

7. ¿Qué solución se ofrece en caso de tolerancias inadecuadas para que la TIMEMACHINE 01 se pueda montar con los neumáticos originalmente especificados por BMC?

En los casos que sea necesario, a partir de septiembre estará disponible una horquilla desarrollada recientemente. Esto asegurará que se cumplan las tolerancias de seguridad, incluso cuando la bicicleta se use con la medida de neumático especificada originalmente. Si se ve afectado por esta situación, le contactaremos a su debido tiempo con fechas concretas para cambiar su horquilla e informarle sobre cómo actuar.

8. ¿Me costará algo hacer este cambio?

No. No habrá costes por cambiar los neumáticos ni por un posterior cambio de horquilla, si es necesario. No se reembolsarán los costes adicionales en relación con el problema.

9. No quiero llevar mi bicicleta a revisión. ¿Qué puedo hacer?

Solo podemos recalcar que un distribuidor autorizado debe revisar su bicicleta para asegurarse de que sea segura. Si no la revisa, le instamos a que no la use más. Si decide ir en contra de los consejos, BMC Switzerland no será responsable en caso de posibles lesiones.

10. Me preocupa seguir montando en mi TIMEMACHINE 01. ¿Hay alguna posibilidad de cambiar mi bicicleta?

Lamentablemente, no es posible cambiar su bicicleta ni reembolsar el valor actual de la misma. Una vez que su bicicleta haya sido revisada –y reparada, si es necesario–, estará en condiciones de montar su bicicleta de manera segura sin tener que dudar.

11. Compré mi TIMEMACHINE 01 en Internet / compré una TIMEMACHINE 01 de segunda mano. ¿Qué debo hacer?

Un distribuidor autorizado de BMC sigue siendo su primer punto de contacto. En nuestra página de inicio puede encontrar su distribuidor más cercano:
<http://www.bmc-switzerland.com/>

12. He vendido mi TIMEMACHINE 01. ¿Qué puedo hacer?

Háganos un favor y envíe la información inicial de la retirada que ha recibido de BMC Switzerland al nuevo propietario. Puede encontrar una copia de la carta de la retirada para clientes finales en el sitio web de BMC:

www.bmc-switzerland.com/recalls-and-safety

13. ¿A quién puedo contactar si quiero más información?

Habrá recibido una carta nuestra describiendo los elementos más importantes de la retirada. Su punto de contacto directo es su distribuidor de BMC. Para cualquier pregunta adicional, puede comunicarse con nosotros en TIMEMACHINE01@bmc-switzerland.com o llamando al +41 32 654 14 54.