

FAQ : Program bezpłatnej wymiany materacyka w wózku PRIME jako odpowiedź Kinderkraft na wyniki testów przeprowadzonych przez instytucję Stiftung Warentest

1. Z jakiego powodu Kinderkraft organizuje program bezpłatnej wymiany materacyka w wózku PRIME ORAZ PRIME 2020?

Wózki PRIME zostały przebadane pod kątem bezpieczeństwa przez fundację Stiftung Warentest, który zdecydował się na włączenie do zakresu swoich badań produktowych ponadstandardowych testów dla kategorii wózki, przeprowadzanych do tej pory wyłącznie na zabawkach. W czasie tych testów wykryto w materacykach wózków (gondola) substancję potencjalnie niebezpieczną TCPP. Substancje te **nie są ujęte** w europejskich wymaganiach bezpieczeństwa **dla wózków**. Są natomiast ujęte w **normach dla zabawek**.

Dla Kinderkraft jakość i bezpieczeństwo produktów jest priorytetowe i wpisane jest w politykę marki. Wszystkie nasze produkty przed dopuszczeniem ich do sprzedaży przechodzą szereg testów bezpieczeństwa opracowanych w ścisłej współpracy z wiodącymi instytutami badawczymi. W celu zapewnienia zgodności produktów, zgodnie ze ścisłą polityką jakości, weryfikowane są one również na dalszym etapie.

Kierując się tymi zasadami marka Kinderkraft podjęła **dwie decyzje** pozwalające na **podniesienie standardów bezpieczeństwa ponad europejskie normy**, a więc:

a) dla wózków PRIME ORAZ PRIME 2020 z nr partii KK20180730-KK20190528 oraz KK19026-6 do KK20016-4 zachęca klientów do zgłoszenia się na bezpłatną wymianę materacyka

b) dla WÓZKÓW PRIME Z INNYCH PARTII PRODUKTOWYCH - Kinderkraft wprowadził zmiany konstrukcyjne tak, **aby wykluczyć** obecność TCPP w materacykach.

c) Wózek PRIME LITE jako nowy produkt marki Kinderkraft jest całkowicie pozbawiony substancji TCPP od początku jego produkcji, a więc powyższy problem go nie dotyczy.

2. Czy program obejmuje wszystkie wózki PRIME?

Program obejmuje tylko wózki PRIME oraz PRIME 2020 z partii KK20180730-KK20190528 oraz KK19026-6 do KK20016-4. Wózków z innych partii oraz wózka PRIME LITE ten problem nie dotyczy.

3. Gdzie mam zgłosić chęć wymiany materacyka wózka PRIME?

Chęć wymiany materacyka należy zgłosić bezpośrednio do producenta, kontaktując się poprzez specjalny formularz dostępny pod adresem: <https://safety-stroller.kinderkraft.com/>

4. Jak sprawdzić, czy mój egzemplarz wózka PRIME podlega pod program wymiany ?

Zachęcamy użytkowników do sprawdzenia, czy materacyk z ich wózka kwalifikuje się do programu. Można to zrobić poprzez wypełnienie formularza, dostępnego pod adresem: <https://safety-stroller.kinderkraft.com/>

5. Gdzie znajdę numer partii wózka?

Jest on dostępny na etykiecie, umiejscowionej na ramie wózka, po stronie wewnętrznej.

6. Czy modele nie objęte programem bezpieczeństwa są wolne tej substancji?

Wszystkie modele wózków PRIME oraz PRIME 2020, poza wybraną partią podlegającą weryfikacji są bezpieczne dla użytkowników. Dla marki Kinderkraft jakość i bezpieczeństwo swoich produktów jest priorytetowe. Wszystkie produkty przed dopuszczeniem do sprzedaży przechodzą szereg testów bezpieczeństwa opracowanych w ścisłej współpracy z wiodącymi instytutami badawczymi. Chcemy podkreślić, że modele posiadające inne nr partii niż wskazane, nie posiadają problemu przekroczenia TCPP.

7. Jakie działania zostały podjęte w wyniku sytuacji z modelem wózka Kinderkraft PRIME?

W związku z zaistniałą sytuacją marka Kinderkraft podjęła dwie decyzje:

a) dla wózków PRIME ORAZ PRIME 2020 z nr partii KK20180730-KK20190528 oraz KK19026-6 do KK20016-4 zachęca klientów do zgłoszenia się na bezpłatną wymianę materacyka

b) dla WÓZKÓW PRIME Z INNYCH PARTII PRODUKTOWYCH - Kinderkraft wprowadził zmiany konstrukcyjne tak, **aby wykluczyć** obecność TCPP w materacykach.

c) Wózek PRIME LITE jako nowy produkt marki Kinderkraft jest całkowicie pozbawiony substancji TCPP od początku jego produkcji, a więc powyższy problem go nie dotyczy.

Wszystkich Klientów zainteresowanych bezpłatną wymianą materacyka prosimy o wypełnienie formularza, który znajduje się pod linkiem <https://safety-stroller.kinderkraft.com/>. Całkowity koszt wymiany wraz z wysyłką pokrywa Kinderkraft.

8. Jak wyglądają dalsze kroki po zgłoszeniu się do programu i wypełnieniu formularza?

Kinderkraft, od momentu przyjęcia zgłoszenia poprzez zobowiązuje się do koordynacji wysyłki materacyk na adres wskazany przez klienta.

Wszystkie koszty ponosi Kinderkraft.

9. Czy muszę wysłać aktualny materacyk do Kinderkraft, jeśli zgłaszam się do programu wymiany ?

Nie, po dokonaniu zgłoszenia nie trzeba wysłać do Kinderkraft żadnych produktów. Prosimy jednak o nacięcie aktualnego materacyka i jego utylizację tak, aby nikt więcej z niego nie korzystał.

10. Czy mogę używać wózka PRIME lub PRIME 2020 z aktualnym materacykiem bez zgłaszania się do Kinderkraft w celu wymiany tych elementów?

Marka Kinderkraft ogłosiła program bezpłatnej wymiany materacyka, aby zapewnić rodzicom i ich dzieciom jeszcze wyższy, ponadstandardowy w stosunku norm europejskich poziom bezpieczeństwa. Jest tak, ponieważ marka Kinderkraft stawia bezpieczeństwo najmłodszych jako swój najwyższy priorytet.

Wózek PRIME spełnia jednak wszystkie wymagane normy europejskie dla wózków .

Można go użytkować bez konieczności wymiany materacyka.

11. Jak długo trwa rozpatrzenie zgłoszenia?

Dokładamy wszelkich starań, aby zgłoszenia rozpatrywać i realizować jak najszybciej. Swoją przesyłkę otrzymasz maksymalnie w ciągu 10 dni roboczych od zgłoszenia.