

**PREGUNTAS FRECUENTES: Programa de intercambio gratuito de colchones en el carrito de bebé PRIME como respuesta de Kinderkraft a los resultados de las pruebas realizadas por la fundación Stiftung Warentest.**

**1. ¿Por qué Kinderkraft organiza un programa de intercambio de colchones gratuito en un carrito de PRIME Y PRIME 2020?**

Los carritos PRIME han sido probados en cuanto a su seguridad por la fundación Stiftung Warentest, que ha decidido incluir en sus pruebas de productos las pruebas no estándar para la categoría de carritos, hasta ahora realizadas exclusivamente en juguetes. Durante estas pruebas, se detectó una sustancia potencialmente peligrosa, el TCP, en los colchones de los carritos (góndola). Estas sustancias no están **incluidas** en los requisitos de seguridad europeos **para carritos**. Están incluidos en **las normas para los juguetes**.

Para Kinderkraft, la calidad y la seguridad de sus productos es una prioridad y forma parte de la política de la marca. Todos nuestros productos se someten a una serie de pruebas de seguridad desarrolladas en estrecha colaboración con los principales institutos de investigación antes de ser puestos a la venta. Con el fin de garantizar la conformidad de los productos, de acuerdo con una estricta política de calidad, también se verifican en una fase posterior.

Siguiendo estos principios, la marca Kinderkraft tomó **dos decisiones** para **eleva los estándares de seguridad por encima de los estándares europeos**:

**(a)** para los carritos PRIME Y PRIME 2020 del número de lote KK20180730-KK20190528 y KK19026-6 a KK20016-4 incentiva a los clientes a registrarse para obtener una sustitución de colchón gratuita.

**(b)** para **CARRITOS DE PRIMERA DE OTROS LOTES**, Kinderkraft ha introducido cambios en el diseño para **excluir** la presencia de TCP en los colchones.

**(c)** El carrito PRIME LITE, como nuevo producto de la marca Kinderkraft, está completamente libre de TCP desde el comienzo de su producción, por lo que este problema no lo concierne.

**2. ¿Incluye el programa todos los carritos PRIME?**

El programa incluye solo carritos PRIME y PRIME 2020 del lote KK20180730-KK20190528 y KK19026-6 a KK20016-4. **En los carritos de otros lotes y los carritos PRIME LITE este problema no se aplica.**

**3. ¿Dónde debo comunicar que quiero reemplazar el colchón del carrito PRIME?**

Debe comunicarlo directamente al fabricante poniéndose en contacto con él mediante el formulario especial disponible en: [safety.kinderkraft.com](https://safety.kinderkraft.com)

**4. ¿Cómo sé si mi carrito PRIME está sujeto al programa de reemplazo?**

Incentivamos a los usuarios a comprobar si un colchón de su carrito es elegible para el programa. Esto puede hacerse completando el formulario disponible bajo la dirección: <https://safety-stroller.kinderkraft.com/>

**5. ¿Dónde puedo encontrar el número de lote del carrito?**

Está disponible en una etiqueta, ubicada en el bastidor del carrito, en el interior.

## 6. ¿Están libres de defectos los modelos no incluidos en el programa de seguridad?

Todos los modelos de los carritos PRIME y PRIME 2020, excepto el lote seleccionado que se va a verificar, son seguros para los usuarios. Para Kinderkraft la calidad y la seguridad de sus productos es una prioridad. Todos los productos se someten a una serie de pruebas de seguridad desarrolladas en estrecha colaboración con los principales institutos de investigación antes de ser puestos a la venta. Nos gustaría destacar que los modelos con números de lote diferentes a los indicados no tienen el problema de exceder TCPP.

## 7. ¿Qué acciones se llevaron a cabo como resultado de la situación con el modelo del carrito Kinderkraft PRIME?

En vista de esta situación, la marca Kinderkraft tomó dos decisiones:

(a) para los carritos PRIME Y PRIME 2020 del número de lote KK20180730-KK20190528 y KK19026-6 a KK20016-4 incentiva a los clientes a registrarse para obtener una sustitución de colchón gratuita.

b) para CARRITOS DE PRIMERA DE OTROS LOTES, Kinderkraft ha introducido cambios en el diseño para **excluir** la presencia de TCPP en los colchones.

c) El carrito PRIME LITE, como nuevo producto de la marca Kinderkraft, está completamente libre de TCPP desde el comienzo de su producción, por lo que este problema no lo concierne.

**A todos los clientes interesados en un reemplazo de colchones gratuito se les pide que rellenen el formulario, que se puede encontrar en el enlace**

<https://safety-stroller.kinderkraft.com/>.

**El coste total del reemplazo, incluyendo el envío, está cubierto por Kinderkraft.**

## 8. ¿Cuáles son los siguientes pasos después de adherir al programa y completar el formulario?

Kinderkraft, desde el momento de la aceptación de la solicitud, se compromete a coordinar el envío de los colchones a la dirección indicada por el cliente.

Todos los gastos corren a cargo de Kinderkraft.

## 9. ¿Tengo que enviar mi colchón actual a Kinderkraft si adhiero el programa de reemplazo?

No, no tiene que enviar ningún producto a Kinderkraft después de haber presentado su solicitud. Sin embargo, por favor corte el colchón actual y deséchelo para que nadie más pueda usarlo.

## 10. ¿Puedo usar el carrito PRIME o PRIME 2020 con el colchón actual sin solicitar a Kinderkraft su reemplazo?

La marca Kinderkraft ha anunciado el programa de reemplazo gratuito de colchones para proporcionar a los padres y a sus hijos un nivel de seguridad aún más alto que las normas europeas. Esto se debe a que la marca Kinderkraft hace de la seguridad de los niños más pequeños su máxima prioridad.

Sin embargo, el carrito de PRIME cumple con todos los estándares europeos requeridos para carritos. Se puede usar sin cambiar el colchón.

## 11. ¿Cuánto tiempo se tarda en tramitar mi solicitud?

Hacemos todo lo posible para tramitar y procesar las solicitudes lo antes posible. Recibirá su envío en un plazo máximo de 10 días laborables a partir de su solicitud.