

## PROGRAMME LIÉ À UN DÉFAUT DE SÉCURITÉ

Concerne un lot de production strictement défini de sièges auto Kinderkraft MINK.

**1. Pourquoi nous organisons un programme volontaire d'action de sécurité concernant le siège auto Kinderkraft Mink?**

Pour Kinderkraft, la qualité et la sécurité de ses produits est une priorité et est au cœur de la politique de la marque. Tous nos produits sont soumis à une série de tests de sécurité développés en étroite collaboration avec des instituts de recherche renommés avant d'être mis en vente. Afin de garantir la conformité des produits et conformément à notre politique stricte de qualité, ceux-ci sont également vérifiés à un stade ultérieur. Lors de l'un des contrôles de qualité que nous effectuons régulièrement, nous avons découvert un écart aux normes de qualité élevées de la marque Kinderkraft, même s'ils répondent aux exigences de la réglementation Européenne ECE-R44/04. Pour cette raison, nous contactons nos clients ayant acheté un produit contenant le siège auto MINK pour une vérification de lots strictement définis.

**2. La campagne concerne-t-elle tous les sièges auto pour enfants MINK ?**

Non, le programme ne concerne qu'un lot spécifique de sièges auto. Les autres sièges auto n'ont pas besoin d'être vérifiés et peuvent continuer à être utilisés en toute sécurité.

**3. Dois-je signaler le siège auto directement à Kinderkraft, ou dois-je le faire à l'endroit où j'ai effectué mon achat ?**

Vous devez signaler le siège auto directement au fabricant via le formulaire disponible à l'adresse suivante : [kinderkraft.com/fr/info](http://kinderkraft.com/fr/info)

**4. Comment puis-je savoir si mon siège auto MINK doit être vérifié ?**

Veillez utiliser le formulaire disponible sur [kinderkraft.com/fr/info](http://kinderkraft.com/fr/info) Il suffit de saisir le numéro de lot qui est disponible sur l'étiquette située sous le siège auto. La campagne de vérification concerne les sièges auto dont les numéros de lots sont dans l'intervalle : KK20190314 à KK20190630.

**5. Où puis-je trouver le numéro de lot du siège auto ?**

Il est disponible sur une étiquette se trouvant sous le siège auto MINK. La campagne de vérification concerne les sièges auto dont les numéros de lots sont dans l'intervalle : KK20190314 à KK20190630.



**6. Quels sont les problèmes potentiels ?**

Dans certaines circonstances, l'un des éléments de serrage du support peut se détacher, ce qui peut présenter un risque pour la sécurité pour l'enfant pendant son déplacement.

**7. Des modèles à vérifier sont-ils encore en vente ?**

Notre base de données ne contient plus de modèles MINK provenant d'un lot concerné par la campagne de vérification. Cependant, nous sommes en contact étroit avec nos partenaires afin de vérifier cette information et de faire retourner les produits concernés par la vérification s'ils sont toujours en leur possession.

**8. Les modèles non couverts par la campagne de vérification sont-ils exempts de défauts ?**

Tous les modèles Kinderkraft, excepté le lot concerné par la vérification, sont sans danger pour les utilisateurs. Pour Kinderkraft, la qualité et la sécurité de ses produits est une priorité. Tous les produits sont soumis à une série de tests de sécurité développés en étroite collaboration avec des instituts de recherche renommés avant d'être mis en vente. Nous tenons à souligner que les modèles en dehors du lot concerné par la campagne de vérification sont exempts de défauts.

**9. Quelles mesures ont été prises à la suite de l'incident sur le produit MINK de Kinderkraft ?**

Un programme de sécurité spécial et gratuit a été lancé. Sur le site web [kinderkraft.com/fr/info](http://kinderkraft.com/fr/info) se trouve un formulaire, grâce auquel vous pouvez vérifier si votre produit est concerné par la campagne de vérification et le cas échéant le signaler.

**10. Quelles sont les étapes suivant l'inscription à la campagne ?**

Dès l'acceptation de la demande, Kinderkraft s'engage à gérer le processus de collecte du produit et à assurer l'expédition gratuite du siège auto par coursier. Le client n'a plus qu'à remettre le siège auto emballé au coursier. Une fois le produit réceptionné, le siège auto sera immédiatement vérifié puis renvoyé au client en toute sécurité et entièrement réparé. Les frais de renvoi du produit au client sont pris en charge par Kinderkraft.

**11. Dois-je envoyer le produit moi-même pour vérification ?**

Non, il vous suffit de nous signaler le produit. Kinderkraft gère le processus de collecte du siège auto par courrier et sa réexpédition après vérification et élimination éventuelle des défauts.

**12. Comment préparer le siège auto pour la prise en charge par le coursier ?**

Il suffit d'emballer le produit dans une boîte. Le coursier aura les documents appropriés pour que l'envoi soit acheminé directement à Kinderkraft. Il n'est pas nécessaire de fournir une preuve d'achat pour le siège auto.

**13. Ai-je besoin des documents ou de la preuve d'achat pour expédier le siège auto ?**

Kinderkraft assure l'enlèvement du colis sans que le client ait à fournir de documents. Il suffit de signaler le produit au moyen du formulaire de la campagne de vérification. Le reste est pris en charge par Kinderkraft.

**14. Puis-je utiliser le siège auto MINK d'un lot potentiellement défectueux jusqu'à ce qu'il soit récupéré par le coursier ?**

Pour la sécurité de l'utilisateur, veuillez ne pas utiliser le siège auto provenant d'un lot potentiellement défectueux, car il doit être vérifié au préalable. Nous sommes conscients des inconvénients et nous en sommes désolés – mais la sécurité est pour nous une priorité.

**15. Comment emballer au mieux le produit ?**

Le produit doit être solidement emballé dans une boîte en carton de dimensions d'environ 75 cm x 45 cm x 50 cm. Dans le cas contraire, le colis pourra être refusé lors de l'expédition.