

## FAQ : Programme de remplacement gratuit de matelas dans la poussette PRIME en réponse aux résultats des tests effectués par l'institut Stiftung Warentest

### 1. Pourquoi Kinderkraft organise un programme de remplacement gratuit de matelas dans la poussette PRIME ET PRIME 2020 ?

Les poussettes PRIME ont été testées pour leur sécurité par la fondation Stiftung Warentest, qui a décidé d'inclure dans ses tests de produits les tests non standard pour la catégorie de poussettes, jusqu'à présent effectués exclusivement sur des jouets. Au cours de ces tests, une substance potentiellement dangereuse, le TCPP, a été détectée dans les matelas des poussettes (la nacelle). Ces substances **ne sont pas couvertes** par les exigences européennes de sécurité **pour les poussettes**. Elles sont pourtant couvertes par **les normes applicables aux jouets**.

Pour Kinderkraft, la qualité et la sécurité de ses produits est une priorité et fait partie de la politique de la marque. Tous nos produits, avant d'être mis en vente, sont soumis à une série de tests de sécurité développés en étroite collaboration avec des instituts de recherche renommés. Afin de garantir la conformité des produits, conformément à une politique de qualité rigoureuse, ceux-ci sont également vérifiés à un stade ultérieur.

En suivant ces principes, la marque Kinderkraft a pris **deux décisions** pour **améliorer les normes de sécurité au-delà des normes européennes** :

a) pour les poussettes PRIME **ET PRIME 2020** avec le numéro de lot KK20180730-KK20190528 et KK19026-6 à KK20016-4, Kinderkraft encourage les clients à demander un remplacement gratuit du matelas.

b) pour **LES POUSSETTES PRIME PROVENANT D'AUTRES LOTS**, Kinderkraft a introduit des modifications structurelles pour **exclure** la présence du TCPP dans les matelas.

c) **La poussette PRIME LITE, en tant que nouveau produit de la marque Kinderkraft, est totalement exempté du TCPP dès le début de sa production, ce problème ne la concerne donc pas.**

### 2. Le programme comprend-il toutes les poussettes PRIME ?

Le programme ne comprend que les poussettes PRIME **et PRIME 2020** des lots KK20180730-KK20190528 et KK19026-6 à KK20016-4. **Ce problème ne concerne pas les poussettes provenant d'autres lots et les poussettes PRIME LITE.**

### 3. Où dois-je signaler mon souhait de remplacer le matelas de la poussette PRIME ?

Vous devez signaler votre souhait de remplacer le matelas directement au fabricant, en le contactant au moyen du formulaire spécial disponible à l'adresse suivante : <https://safety-stroller.kinderkraft.com/>

### 4. Comment puis-je savoir si ma poussette PRIME est couverte par le programme de remplacement ?

Nous encourageons les utilisateurs à vérifier si le matelas de leur poussette est couvert par le programme. Pour ce faire, vous pouvez remplir le formulaire disponible à l'adresse : <https://safety-stroller.kinderkraft.com/>

### 5. Où puis-je trouver le numéro de lot de la poussette ?

Il est visible sur une étiquette, située sur le cadre de la poussette, dans sa partie interne.

## 6. Les modèles non couverts par le programme de vérification sont-ils exempts des défauts ?

Tous les modèles de poussettes PRIME et PRIME 2020, excepté le lot concerné par la vérification, n'engendrent aucun risque pour les utilisateurs. Pour Kinderkraft, la qualité et la sécurité de ses produits est une priorité. Tous les produits, avant d'être mis en vente, sont soumis à une série de tests de sécurité développés en étroite collaboration avec des instituts de recherche renommés. Nous tenons à souligner que les modèles dont le numéro de lot est différent de celui indiqué, ne montrent pas de problème de dépassement du seuil de TCPP.

## 7. Quelles mesures ont été prises à la suite de l'incident survenu dans le modèle de la poussette Kinderkraft PRIME ?

Face à cette situation, la marque Kinderkraft a pris deux décisions :

- a) pour les poussettes PRIME ET PRIME 2020 avec le numéro de lot KK20180730-KK20190528 et KK19026-6 à KK20016-4, Kinderkraft encourage les clients à demander un remplacement gratuit du matelas.
- b) pour LES POUSSETTES PRIME PROVENANT D'AUTRES LOTS, Kinderkraft a introduit des modifications structurelles pour exclure la présence du TCPP dans les matelas.
- c) La poussette PRIME LITE, en tant que nouveau produit de la marque Kinderkraft, est totalement exempte du TCPP dès le début de sa production, ce problème ne la concerne donc pas.

Tous les clients intéressés par le remplacement gratuit du matelas sont priés de remplir le formulaire disponible sous le lien :

<https://safety-stroller.kinderkraft.com/>. Le coût total du remplacement, y compris les frais d'expédition, est pris en charge par Kinderkraft.

## 8. Quelles sont les étapes suivantes après s'être inscrit au programme et avoir rempli le formulaire ?

Dès l'acceptation de la demande, Kinderkraft s'engage à coordonner l'envoi du matelas à l'adresse indiquée par le client.

Tous les coûts sont à la charge de Kinderkraft.

## 9. Dois-je envoyer mon matelas actuel à Kinderkraft si je m'inscris au programme de remplacement ?

Non, vous ne devez pas envoyer aucun produit à Kinderkraft après avoir soumis votre demande. Cependant, veuillez faire une entaille sur votre matelas actuel et l'éliminer de manière à ce que personne d'autre ne puisse l'utiliser.

## 10. Puis-je utiliser la poussette PRIME ou PRIME 2020 avec le matelas actuel sans demander son remplacement à Kinderkraft ?

La marque Kinderkraft a annoncé un programme de remplacement gratuit de matelas afin d'offrir aux parents et à leurs enfants un niveau de sécurité encore plus élevé par rapport aux normes européennes. En effet, la marque Kinderkraft fait de la sécurité des plus jeunes enfants sa priorité absolue.

Cependant, la poussette PRIME répond à toutes les normes européennes requises pour les poussettes. Elle peut être utilisée sans changer le matelas.

## 11. Combien de temps faut-il pour traiter ma demande ?

Nous nous efforçons d'examiner et de traiter les demandes le plus rapidement possible. Vous recevrez votre envoi dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date de votre demande.