



Předmět: Důležitá informace k možným vibračním předních kol Bugaboo Bee+

## Vážený zákazníku,

Rádi bychom vás upozornili na následující sdělení týkající se možných komplikací s předními otočnými koly kočárku Bugaboo Bee+.

Na konci roku 2010 jsme zaznamenali první reakce zákazníků, kteří nás informovali o problémech s předními otočnými koly (kola začala při jízdě vibrovat). Abychom tuto závadu odstranili, rozhodli jsme vyměnit uložení kol a místo kovových ložisek jsme začali počátkem roku 2011 používat ložiska plastová. Výzkumy potvrdily, že plastová ložiska zvýšila tření kol, čímž následně došlo k odstranění nežádoucích vibrací.

Kočárky, které byly vyrobeny mezi lednem 2011 a březnem 2011 byly dodávány s plastovými ložisky, které ovšem neodpovídaly našim vysokým bezpečnostním standardům. Zjistili jsme, že některá ložiska měla vady. Tyto vady se podařilo následně během výroby odstranit. Ačkoliv se vada nevyskytla u všech vyrobených kočárků, někteří zákazníci mohli zaznamenat zablokování předních kol, jako důsledek této vady. Zákazníkům byla následně zaslána opravná sada s novými plastovými ložisky.

Bohužel i nadále jsme v servisním oddělení zaznamenávali stížnosti na zablokování předních kol. Naše vyšetřování potvrdilo, že výměna kovových ložisek za plastová omezila vibrace kol, ale zvýšila možnost zablokování předních kol, což může představovat možné bezpečnostní riziko.

## existuje tedy reálné bezpečnostní riziko?

Bezpečnost a pohodlí našich zákazníků a jejich dětí je pro nás (Annu & Viktorii a Babypark) jakožto oficiálních prodejce, stejně tak jako pro Bugaboo na prvním místě. Ačkoliv jsme v Bugaboo počátkem roku zaznamenali případy zablokování kol, byli jsme přesvědčeni, že tato vada nemá vliv na bezpečí kočárku. Poslední bezpečnostní testy, které byly provedeny nezávislým bezpečnostním konzultantem však ukázaly, že zde existuje reálná možnost zablokování předních kol a následného převržení kočárku. Na základě těchto výsledků jsme přesvědčeni, že bezpečnost kočárku již nadále neodpovídá našim vysokým požadavkům na kvalitu. Tuto skutečnost bereme velice vážně, a proto jsme se s okamžitou platností, ve spolupráci s našimi oficiálními prodejci, rozhodli zastavit všechny dodávky a prodeje kočárků Bugaboo Bee+.

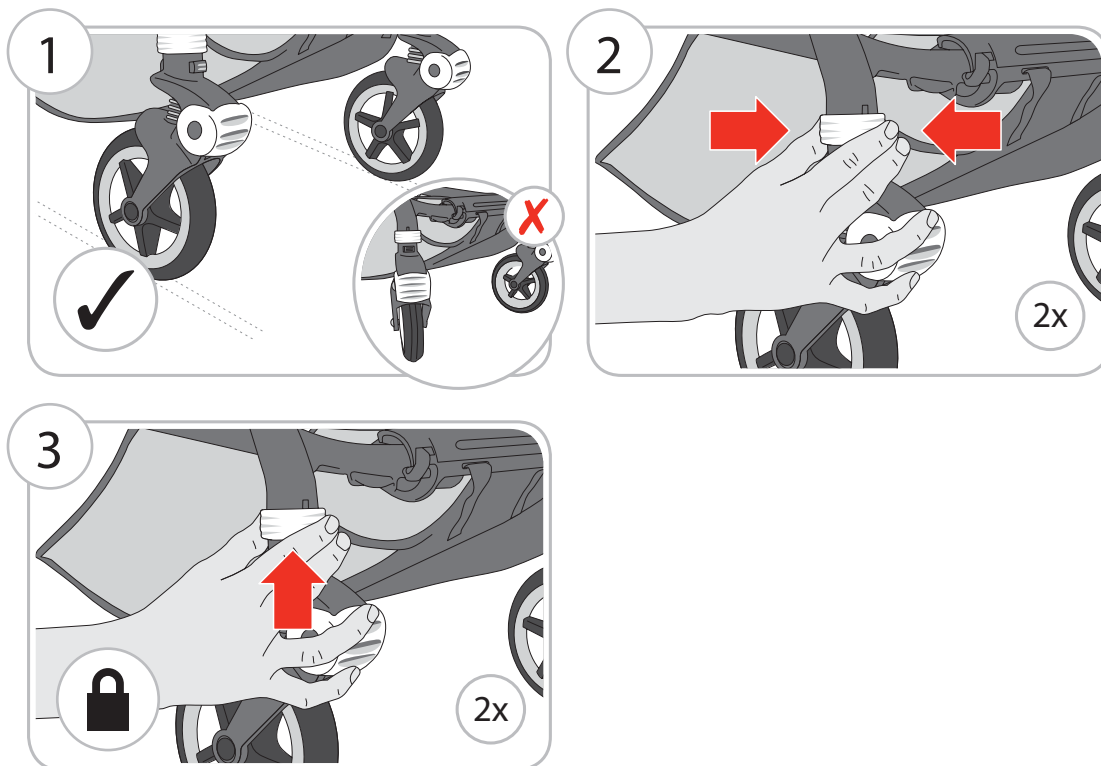
Velice se vám omlouváme, a ujišťujeme vás, že veškeré vaše stížnosti a reklamace bereme velice vážně. V současné době podnikáme všechny nezbytné kroky (viz. dále v textu) k vyřešení celé záležitosti.

## Kroky k nápravě a řešení

### 1. Obnovení pověsti bugaboo bee+, jako bezpečného kočárku

Vrátíme se zpět ke kovovým ložiskům kol a u všech kočárků s plastovými ložisky dojde k jejich výměně za kovová. Věříme, že tato změna zabrání možnému zablokování kol, na které si někteří zákazníci stěžovali, a následnému nebezpečí převrnutí kočárku.

**Dokud nebude vyvinuta servisní sada, důrazně vám doporučujeme zaaretování předních kol a používání kočárku pouze se zaaretovanými koly. Mějte na paměti, že přední kola se nebudou otáčet, čímž se zhorší ovladatelnost kočárku.**



### 2. Proaktivní řešení pro zákazníky Bugaboo Bee+

Všem zákazníkům, kteří mají kočárek vyrobený mezi lednem 2011 a zářím 2011 poskytneme proaktivně zdarma servisní sadu, jejíž cílem je zabránit vibracím předních kol kočárku Bugaboo Bee+.

V současné době máme ve výrobě dostatečné množství servisních sad pro všechny vlastníky kočárku Bugaboo Bee+. Koncem příštího týdne vás budeme informovat o dostupnosti této sady. Jakmile budou servisní sady připraveny, dovolíme se s vámi spojit, abychom vám mohli poskytnout odpovídající servis vašeho kočárku.

Prioritně je pro nás vyřešit stížnosti zákazníků, kteří již podali reklamaci a jejich reklamační řízení v tuto chvíli již běží. Těmto zákazníkům budeme schopni pomoci během následujících tří týdnů.

V případě, že zjistíte závadu vibrujících kol u vašeho kočárku, kontaktujte prosím naše servisní oddělení či prodejce, u kterého jste kočárek zakoupili. Nezapomeňte uvést číslo TAG nebo sériové číslo kočárku, které naleznete na podvozku. Poté vám budeme schopni sdělit přibližnou dobu dodání servisní sady.

Na našich webových stránkách Bugaboo.com brzy zpřístupníme registrační formulář, kde se vlastníci Bugaboo Bee+, pokud tak již neučinili, budou moci zaregistrovat k odběru servisní sady. Servisní sada vám poté bude zaslána přímo na vaši adresu.

### 3. zastavení prodeje

Ve spolupráci s oficiálními prodejci jsme zastavili všechny dodávky Bugaboo Bee+ do doby, než bude k dispozici servisní sada. Poté budou všechny kočárky opraveny. Děláme vše, co je v našich silách, aby tyto opravy proběhly v co nejkratším čase.

### 4. vaše objednávky na bee+

Pokud máte u prodejců Anna & Viktorie a Babypark s.r.o. objednaný kočárek Bugaboo Bee+, na jehož dodání stále čekáte nabízíme vám následující řešení:

- a) ponechání objednávky, přičemž je třeba počítat s prodloužením dodací lhůty do vyřešení a opravy všech modelů
- b) bezplatné zrušení objednávky a vrácení 100% zálohy

Ještě jednou se omlouváme za vzniklé potíže a ujišťujeme vás, že naším hlavním cílem je nalézt řešení v co nejkratší době.

S pozdravem

Bugaboo tým

Anna & Viktorie a Babypark tým

## kontaktní údaje

Bugaboo servisní oddělení pro Evropu: [service.nl@bugaboo.com](mailto:service.nl@bugaboo.com) nebo +31 207 189 531

Anna & Viktorie s.r.o.: [cestlice@annaviktorie.cz](mailto:cestlice@annaviktorie.cz) nebo 739 634 008

Babypark s.r.o.: [info@babypark.cz](mailto:info@babypark.cz) nebo 281 915 800