

## Preguntas Típicas Frecuentes

### **De seguridad y confort:**

#### **¿Hay padres que dicen que el cochecito Heetee ayuda a que el bebé se duerma?**

En la marcha 1, con el sistema de generación engranado, el cochecito genera un sonido como si de un coche eléctrico se tratase. Este sonido puede provocar lo que se conoce por “ruido blanco” ya que puede ayudar a calmar y dormir al bebe al escucharlo y relajarse con el.

#### **Hay gente que dice que darle calor al bebé es malo, ¿puede haber problemas aquí?**

El calor o frio intensos pueden a menudo provocar daños a un infante. Pediatras recomiendan que el bebe permanezca a temperaturas ambiente confortables sobre los 22 grados y en temperaturas por encima de los 19 grados en lugares interiores. Nuestra tecnología Smart Heat autorregula la temperatura del asiento para asegurar un mantenimiento de la temperatura entre los 21-23 grados dependiendo de la temperatura exterior.

Es importante resaltar que nuestro asiento calefactable proporciona calor sobre la espalda y nalgas, y nunca directamente sobre la cabeza.

Para alcanzar una temperatura corporal optima, los estudios realizados en cámara climática se realizaron con el asiento calefactable en diferentes niveles de calor y siempre con el cubrepies, el cual permite cubrir el cuerpo y alcanzar la temperatura corporal deseada sin restringir el paso del aire fresco tan importante para el bebe.

#### **¿Es necesario poner el cubrepies al utilizar el asiento calefactable?**

Sin el cubrepies, el asiento calefactable tendría la misma eficiencia. Sería como conducir un descapotable en invierno con el asiento calefactable encendido. Notarías calorcito en la espalda, pero probablemente pasarías frio ya que nada te cubriría por delante.

#### **¿Hay algún riesgo asociado al uso del asiento calefactable y la generación de energía?**

Absolutamente ningún peligro. La energía generada es tan pequeña que no es nociva para el cuerpo humano. Es como si fuese el asiento calefactable del coche. Es más, los pads calefactables, que son la parte que proporciona el calor y que está en contacto con el bebé, se pueden mojar sin problema incluso mientras están funcionando.

#### **Si el bebé orina y cala en el pad calefactable, ¿habría algún problema?**

Ningún problema. No hay problema si los pads se mojan incluso si estos están conectados y funcionando. El único problema que podrías tener es si, después de lavarlos, tratas de conectarlos al cochecito con los conectores aun mojados, en ese caso, los pads no funcionarían, tendrías que esperar a que los conectores se sequen, pero una vez conectados no habría ningún problema.

---

### **De tecnología:**

#### **¿Cómo funciona el Asiento Smart Heat?**

El asiento calefactable es inteligente, se autorregula para proporcionar una sensación de confort en todo momento. No es una sauna donde el bebé estará sudando, solamente se trata de proporcionar la temperatura óptima para el bebé. Invertimos muchos recursos en I+D y hemos hecho pruebas a nuestro Asiento Smart Heat en laboratorio con cámaras climáticas y “dummies” bebés que incorporan sensores de temperatura para asegurar que nuestra tecnología es eficiente en diferentes escenarios y que tu bebe sienta calidez sea cual sea la temperatura exterior.

#### **¿Como funciona el sistema de generación de energía?**

Es un sistema inteligente que permite que la batería que incorpora se pueda cargar con el movimiento de las ruedas. Nuestra tecnología ha sido premiada en Alemania, donde ganamos el premio al producto más innovador del año.

El cochecito tiene una palanca con un botón en el lado derecho la cual tiene 3 posiciones. Si aprietas el botón, el freno se acciona rápidamente. Luego hay 2 modos de paseo, sube la palanca al modo de paseo 1 y engrana el sistema de generación para empezar a generar energía limpia. Sube la palanca una posición más, al modo de paseo 2 y libera el sistema para pasear como un cochecito normal. En modo de paseo 2, todas las funcionalidades del cochecito se pueden seguir utilizando.

#### **¿Cómo funciona la Funda Smart Heat para llevar el biberón caliente?**

La Funda Smart Heat no es un microondas, solamente mantiene caliente el biberón a temperatura óptima, y aunque aporte calor al biberón, no lo calentará a altas temperaturas. Simplemente mantendrá la temperatura y quizás la aumente un poco.

Si introduces el biberón a temperatura ambiente en la Funda, esta probablemente lo llegue a templar, pero no llegara a la temperatura óptima para la toma, con lo que lo ideal es calentar el biberón a 40 grados centígrados y mantener esa temperatura óptima guardándolo en la Funda Smart Heat. La leche materna está a 35-36 grados.

#### ¿La batería se puede extraer?

Si se puede, pero no es fácil de extraer. La batería está en la parte más baja del cochecito. Si se necesitase extraer la batería, lo más rápido es ayudarse con algo que haga de palanca, habría que apretar los tiradores y estirar a la vez que suavemente se ayuda a hacer una leve palanca hacia afuera por la parte izquierda y enseguida saldría. No cuesta mucho, pero no es fácil.

#### ¿La batería se puede transportar en avión?

Sí, sin ningún problema. Se puede dejar puesta y no habría problema, o bien se puede extraer y llevar en la maleta de mano. La batería no excede los límites de potencia para poder viajar con ella, no obstante, su aerolínea tendrá que hacerle un certificado que indique la potencia de la misma para poder llevarla a bordo. Antes de hacer el check-in del equipaje, pase por información de la aerolínea con la batería y le rellenaran y facilitaran el justificante para poder llevarla en su maleta de mano. La batería está en la parte más baja del cochecito.

#### ¿Qué son los pads calefactables?

Es el elemento calefactable. Son como la funda o la colchoneta que se pone encima del asiento, pero con la ventaja de que es calefactable. Hay un pad para silla y otro pad para capazo para que tu bebe pueda sentir la calidez desde el primer día, y hay una amplia variedad de colores para poder elegir y customizar el cochecito a tu gusto. Los pads se pueden lavar en seco.

### **De especificaciones generales:**

#### ¿Cuál es el ancho entre ruedas?

57cm, el más corto de su categoría! Además, es el más compacto de su categoría ya que con el manillar en su posición más baja, el largo del coche es de 75cm. Podrás entrar en ascensores antiguos y pasillos estrechos sin problemas. Normalmente los cochecitos de 2 piezas como el Mayfair (los que se pueden utilizar desde el nacimiento hasta que ya no haga falta su uso) tienen un ancho entre ruedas que suele llegar hasta los 62-63cm.

#### ¿Qué dimensiones tiene el cochecito?

Las dimensiones son:

Configuración Plegado	Largo x Ancho x Alto	Comentarios
Sin plegar	(75-96) x 57 x (92-109)	Mas alto del mercado (manillar regulable en altura).
Plegado sin silla	89 x 57 x 43	Posibilidad de plegarlo con la silla mirando al frente.
Plegado sin silla ni ruedas traseras	90 x 47 x 38	Las ruedas traseras son de extracción rápida.
Plegado con silla	92 x 57 x 49	Posibilidad de plegarlo con la silla mirando al frente.
Plegado con silla sin ruedas traseras	93 x 47 x 42	Las ruedas traseras son de extracción rápida.

#### ¿Qué peso tiene el cochecito?

Peso del chasis 10.7kg, peso total con silla 14kg. Los coches más ligeros de su categoría pueden llegar a pesar entre 12.5kg y 13Kg, pero no llevan incorporada ningún tipo de tecnología para padres e hijos como Heetee Mayfair.

Hay una gran cantidad de cochecitos que no llevan tecnología y pueden llegar a pesar entre 16kg y 18kg, por lo que los expertos del sector nos han felicitado por el peso tan logrado aun con toda la tecnología que el cochecito incorpora.

Cabe destacar la maniobrabilidad del Heetee Mayfair, el giro que tiene y el manejo en general hace que no cueste nada empujarlo. Este es un aspecto muy importante a la hora de ir de paseo y no acabar con los brazos fatigados de tanto empujar. No hay otro cochecito que maneje como el Mayfair.

Por último, cabe aclarar que este es un coche 2 piezas, es decir, se puede utilizar desde el nacimiento hasta que ya no haga falta su uso. Hay otros modelos en el mercado que son sillas ligeras, las cuales pesan mucho menos, pero son otra categoría ya que no permiten llevarlas desde el nacimiento y normalmente son más inestables y frágiles.

#### **¿Qué peso soporta la silla?**

22kg, la norma obliga a un mínimo de 15kg.

#### **¿Qué peso soporta la cesta y que capacidad tiene?**

7Kg, la norma obliga a un mínimo de 4kg. La capacidad son 25litros, es una cesta XL con mucha capacidad y además de muy fácil acceso, no hay barras de por medio entorpeciendo el acceso a la cesta.

#### **¿Las ruedas son extraíbles?**

Si, de manera muy fácil, simplemente habría que apretar el botón en el centro de cada una de las ruedas traseras y extraer la rueda. Para colocar de nuevo las ruedas volver a presionar el botón e insertar. En el caso de las ruedas delanteras, habría que apretar el botón lateral en cada una de las ruedas y extraer la rueda.

#### **¿El cochecito se puede plegar con el capazo?**

No, hay que quitar el capazo primero antes de plegar el chasis, pero si se puede plegar con la silla puesta. La silla ha de estar mirando hacia adelante (al frente) y en la posición más erguida para poder plegarlo con ella puesta.

#### **¿El cochecito se puede plegar con la silla?**

Si, pero no en todas sus posiciones. La silla ha de estar mirando hacia adelante (al frente) y en la posición más erguida para poder plegarlo con ella puesta.

#### **¿Es compatible con silla de coche? ¿Cuales?**

Si, tenemos adaptadores para coche compatibles con diversas marcas. Las marcas con las que somos compatibles son: Maxixosi, BeSafe, Cybex, Nuna y Swandoo.

#### **¿Qué precio tiene el cochecito?**

Recomendamos revisar la página web oficial donde encontrarás los precios más actualizados tanto de las ediciones normales como de las ediciones especiales y limitadas. Somos una marca premium, y considerando todas las prestaciones y beneficios de nuestros productos, nuestros precios podrían considerarse en línea con los precios del segmento premium del mercado.

#### **¿La silla y el capazo están incluidos en el precio del cochecito?**

Si, incluye las dos piezas. Hay un mismo marco para la silla y para el capazo y ambos se pueden cambiar muy fácilmente gracias a las cremalleras YKK de alta calidad que incorpora. Podéis empezar a utilizar el asiento cuando el niño pueda mantenerse erguido, darse la vuelta o gatear, aproximadamente a los 6 meses de edad. A partir de ese momento, puedes pasar a utilizar la silla y guardar el capazo.

#### **¿Los pads calefactables están incluidos en el precio del cochecito?**

Si, tanto el pad de silla como el pad del capazo vienen incluidos. También va incluida la Funda Smart Heat calefactable para llevar el biberón.

#### **¿La mosquitera y el protector para lluvia están incluidos?**

No, son accesorios. La mosquitera es integrable, tanto la silla como el capazo disponen de un bolsillo con un botón de presión donde podrás enganchar la mosquitera para que la puedas guardar en el bolsillo y no la pierdas cuando acabes de usarla. La mosquitera vale tanto para la silla como para el capazo.

En cuanto al protector de lluvia, van dos piezas, una para cubrir la silla o el capazo y otra para cubrir las manos y la zona del bolso. ¡Ya que parece que nadie ha pensado en ello, pero el bolso también se moja!

---

### **De especificaciones tecnológicas:**

#### **¿Qué autonomía tiene el coche?**

3.5hrs de funcionamiento ininterrumpido con todo con todo encendido al máximo (asiento calefactable, calienta biberón y usb), y si vamos en modo de paseo 1 (generando energía limpia), tendríamos 1hr más de autonomía, 4.5hr en total.

Si, por ejemplo, tan solo tenemos el asiento calefactable al máximo, la autonomía será de 10hrs en modo de paseo 2 y 17hrs en modo de paseo 1.

Hay muchas variantes dependiendo de la función tecnológica y el modo de paseo que estés utilizando en el momento. Lo mejor es revisar el manual de instrucciones, donde puedes encontrar una tabla de consumos con todas las posibles variables que tiene el cochecito.

#### **Cuando la batería está descargada, ¿cuánto has de mover el coche para cargarlo?**

Sera muy difícil cargar el cochecito solo empujándolo. Si el cochecito está descargado y necesitas utilizarlo, puedes cargarlo con el enchufe directamente de la toma de corriente. Podrás realizar una carga rápida de 10 minutos para tener 30 minutos de autonomía (si solo necesitas utilizar el asiento calefactable), y 10 minutos de autonomía si necesitas utilizarlo todo (asiento, funda y usb).

#### **¿Los pads calefactables se pueden lavar?**

Cada vez que necesites lavar los pads, deberás lavarlos en seco.

No hay ningún problema si los pads se mojan, aunque si los conectores se mojan, asegúrate de no conectarlos al cochecito directamente y espere a que se sequen. Los conectores mojados no funcionarán y pueden reducir la vida del producto.

---

### **De fiabilidad y atención al cliente:**

#### **¿Cómo de fiable es el cochecito?**

Es el cochecito más fiable. Tenemos bancos de pruebas en nuestras instalaciones donde montamos cochecitos y los dejamos rodando las 24 horas del día para garantizar la mayor fiabilidad y poder detectar y evaluar posibles fallos de durabilidad. Empleamos la tecnología avanzada y aunque no es algo habitual que puedan fallar nuestros cochecitos, en caso de que apareciese algún fallo, nos hacemos cargo al momento a través de nuestra Atención Personalizada. Dependiendo del tipo de fallo, nuestro equipo de atención al cliente mandaría el repuesto necesario, reemplazaría su producto por otro nuevo, o proporcionamos un cochecito de cortesía mientras reparamos el fallo.

#### **¿De qué material son las ruedas?**

Utilizamos ruedas de goma. Las ruedas de goma ofrecen la más alta calidad. Las ruedas pueden ser de EVA, aire o goma. Las ruedas EVA utilizan la peor calidad de materiales, se desgastan mucho y muy rápido, y las ruedas de aire sufren pinchazos que pueden llegar a convertirse en una verdadera molestia. Todas nuestras ruedas son de goma.

#### **¿Cuánto tiempo cubre la garantía? ¿La tecnología está cubierta por la garantía?**

La garantía estándar cubre 2 años. Aunque puedes extender tu garantía y conseguir 1 año adicional si registras tu Heetee online, te daremos 1 año más de garantía, 3 años en total. Recuerda que tienes un plazo de 1 mes después de haber realizado la compra para registrar el producto. Si compras el carrito en la página web oficial de Heetee, no hará falta que lo registres, la garantía se ampliará directamente a 3 años ya que tendremos todos los datos necesarios incluido el número de serie de tu carrito.

Por supuesto, la garantía también cubre toda la parte tecnológica. Recomendamos ver la política de garantía para ver con detalle que aspectos cubre la misma.

#### **¿Cuánto voy a tardar en recibir un pedido?**

Si tenemos el cochecito en stock, lo podrás recibir entre 2 y 4 días después de haber realizado el pedido. Si no tenemos stock, podemos tardar hasta un máximo de 2.5 meses, y si por algún evento excepcional prevemos que fuésemos a tardar más, te lo comunicaremos inmediatamente y por supuesto podrías cancelar tu pedido sin coste alguno si el tiempo de espera no te convenciese.

#### **¿Cómo es el servicio técnico?**

Al comprar Heetee, accederás a nuestro Servicio Premium de Atención Personalizada. Si tienes cualquier duda o encuentras algún fallo en tu producto, nos puedes llamar sin tener que pasarte por la tienda y trataremos contigo directamente más eficientemente sin intermediarios.

Si tu producto presenta algún fallo, evaluaremos el tipo de fallo y nuestro equipo de atención al cliente mandaría el repuesto necesario, reemplazaría su producto por otro nuevo, o proporcionamos un cochecito de cortesía mientras reparamos el fallo.

---

### **De próximos productos:**

#### **¿Cuándo estarán disponibles los accesorios que faltan?**

Hay algunos accesorios en los que estamos trabajando por el momento:

- **Parasol:** Esperamos que en los siguientes meses podamos disponer de este accesorio. El accesorio se agotó y ahora estamos haciendo un rediseño del mismo para mejorar su ergonomía y resistencia. Cambios de diseño de este tipo llevan más tiempo ya que nuestro equipo de diseño ha de rediseñar la pieza de manera que cumpla con las expectativas optimas de calidad y sencillez de manejo.
- **Tablet Friend:** Al igual que el parasol, esperamos poder disponer de este accesorio en los próximos meses. Estamos realizando ensayos de durabilidad y en proceso de rediseño de este accesorio para mejorar su ergonomía y resistencia. Cambios de diseño de este tipo llevan más tiempo ya que nuestro equipo de diseño ha de rediseñar la pieza de manera que cumpla con las expectativas optimas de calidad y sencillez de manejo además de cumplir con la normativa aplicable en los diferentes países donde se comercialice el producto.
- **Patín:** Esperamos que para mediados de 2021 podamos disponer de este accesorio. El accesorio venia sin asiento y después de recibir feedback de nuestros clientes, los cuales prefieren que el patín incorpore un asiento para que el pequeño pueda ir sentado, decidimos retrasar la salida al mercado de este accesorio y hacer un rediseño para incorporar el asiento. Normalmente cambios de diseño de este tipo llevan más tiempo ya que nuestro equipo de diseño ha de rediseñar la pieza de manera que cumpla con las expectativas optimas de calidad y sencillez de manejo además de cumplir con la normativa aplicable en los diferentes países donde se comercialice el producto.
- **Gemelar:** No tenemos fecha para disponer de este accesorio. Teníamos el accesorio desarrollado cumpliendo con la normativa vigente de seguridad. No obstante, la normativa de seguridad sobre gemelares ha cambiado y hemos tenido que volver a la mesa de diseño y empezar prácticamente de cero. Además, en nuestro caso, tenemos una dificultad añadida, la tecnología, ya que hay muchas variables adicionales a estudiar, no solo a nivel de ingeniería y estructurales sino también a nivel de experiencia del usuario, por ejemplo, desde el punto de vista de regulación de la temperatura del segundo asiento. Realizar diseños de este tipo llevan tiempo ya que nuestro equipo de diseño e ingeniería ha de diseñar la pieza de manera que cumpla con las expectativas optimas de calidad y sencillez de manejo además de cumplir con la normativa aplicable en los diferentes países donde se comercialice el producto.