

## FAQ SUR LE SERVICE APRES-VENTE DES OREILLERS HOMCA

Ce manuel fournit des réponses aux questions et plaintes courantes des clients. Pour obtenir une assistance supplémentaire, veuillez nous contacter par l'un des moyens suivants, et nous traiterons votre demande sans délai:

Envoyez un courriel à notre service clientèle: [customer@homca.cn](mailto:customer@homca.cn)

Contactez notre équipe de service clientèle sur Amazon en fournissant votre numéro de commande.

### SOMMAIRE

Q1: Comment ouvrir le bouton central de la taie d'oreiller ?

Q2: Comment nettoyer l'oreiller ? Q3: Pourquoi n'y a-t-il pas de taie d'oreiller dans l'emballage ?

Q4: Pourquoi le noyau de l'oreiller présente-t-il un grand trou découpé ?

Q5: Pourquoi l'oreiller n'a-t-il pas pris sa forme complète ?

Q6: Pourquoi dégage-t-il une odeur après l'ouverture de l'emballage ?

Q7: Pourquoi l'oreiller est-il si dur ?

Q8: Est-il normal que le noyau de l'oreiller ait des trous d'aération à sa surface ?

Q9: Pourquoi me sens-je pire après l'avoir utilisé ?

### Q1: Comment ouvrir le bouton central de la taie d'oreiller ?

R1:

Tout d'abord, localisez la fermeture éclair sur le côté de l'oreiller et dézippez-la complètement.

Déclenchez avec précaution le fixation central: les boutons de la taie d'oreiller sont des pressions simples en deux parties (pas un seul bloc ni des boutons à visser/dévisser), ce qui facilite généralement leur retrait.

Une fois la fermeture éclair ouverte et le bouton déclenché, la taie d'oreiller peut être retirée facilement.

Exemple: COMMENT RETIRER LES TAIES D'OREILLER  
ÉTAPE 1: Ouvrir la fermeture éclair  
ÉTAPE 2: Défaire doucement le bouton central  
ÉTAPE 3: Retirer la taie d'oreiller  
ÉTAPE 4: Mettre la taie d'oreiller dans la machine à laver

### Q2: Comment nettoyer l'oreiller ?

Pour la plupart des oreillers:

La taie d'oreiller est amovible et peut être lavée en machine.

Si l'oreiller dispose d'un revêtement intérieur, celui-ci n'est pas amovible et ne doit pas être lavé avec le noyau de l'oreiller.

Le noyau de l'oreiller n'est pas lavable. Essuyez-le avec un chiffon humide et laissez-le sécher à l'air dans un endroit bien ventilé. Évitez une exposition prolongée au soleil direct.

**Q3: Pourquoi n'y a-t-il pas de taie d'oreiller dans l'emballage ?**

Dans des conditions normales, la taie d'oreiller est déjà mise sur l'oreiller, et aucune taie d'oreiller séparée n'est incluse dans l'emballage. Si vous trouvez une fermeture éclair sur le dos ou le côté de l'oreiller, cela indique que l'oreiller est déjà enveloppé dans sa taie d'oreiller.

**Q4: Pourquoi le noyau de l'oreiller présente-t-il un grand trou découpé ?**

Il s'agit d'un élément de la conception du produit et non d'un défaut. Ce trou vise à améliorer la respirabilité et à réduire la pression sur les oreilles lors du sommeil sur le côté. Pour connaître les caractéristiques spécifiques, référez-vous à la description illustrée sur la page du produit.

**Q5: Pourquoi l'oreiller n'a-t-il pas pris sa forme complète ?**

R5: L'oreiller est expédié dans un emballage comprimé et reprend généralement sa forme normale en quelques minutes après le retrait du sac d'emballage. Si une partie n'a pas complètement récupéré, vous pouvez accélérer le processus en tapotant ou en pétrissant doucement l'oreiller, puis en le laissant dans un endroit bien ventilé. Durant les mois plus froids d'automne et d'hiver, vous pouvez utiliser un sèche-cheveux à réglage de chaleur basse pour souffler de l'air sur la zone aplatie pendant 3 à 5 minutes afin d'aider à restaurer sa forme. Cependant, assurez-vous que la buse ne soit pas trop proche de l'oreiller pour éviter de brûler le noyau. Si l'oreiller n'a toujours pas complètement récupéré après 48 heures, veuillez contacter notre service clientèle pour un remplacement.

**Q6: Pourquoi dégage-t-il une odeur après l'ouverture de l'emballage ?**

R6: La mousse à mémoire de forme possède intrinsèquement une légère odeur. Pendant la production et le transport, elle reste enfermée dans un emballage scellé, ce qui fait accumuler la senteur sans qu'elle ne se dissipe. Par conséquent, une odeur perceptible peut être présente lors du déballage initial. Cependant, des tests réalisés par de nombreuses institutions autorisées confirment que cette odeur est inoffensive pour l'homme. Généralement, l'odeur disparaîtra en grande partie après 48 heures de ventilation ou d'utilisation.

**Q7: Pourquoi l'oreiller est-il si dur ?**

R7:

La mousse à mémoire de forme possède des propriétés thermosensibles: elle devient légèrement plus ferme dans des environnements plus frais, mais s'adoucit progressivement au contact de la chaleur corporelle pendant l'utilisation.

Nos oreillers utilisent une mousse à mémoire de forme de densité moyenne pour garantir un soutien optimal. Si vous êtes nouveau dans l'utilisation des oreillers en mousse à mémoire de forme, notez qu'il peut falloir 1 à 2 semaines pour vous adapter à cette alternative aux oreillers traditionnels.

**Q8: Est-il normal que le noyau de l'oreiller ait des trous d'aération à sa surface ?**

R8: Il est normal que la mousse à mémoire de forme développe des poches d'air pendant la production, du fait du processus de moussage. Ces poches d'air font partie naturelle de la structure de la mousse à mémoire de forme.

**Q9: Pourquoi me sens-je pire après l'avoir utilisé ?**

R9: L'oreiller présente une conception ergonomique qui aide à corriger de mauvaises postures de sommeil. Pendant les deux premières semaines d'utilisation, votre corps passera par une période d'adaptation. Nous vous recommandons d'augmenter progressivement le temps d'utilisation pour atténuer tout inconfort. Si l'inconfort persiste après deux semaines, veuillez contacter notre service clientèle.

De plus, ce produit n'est pas un dispositif médical. Les clients souffrant de problèmes préexistants au niveau du cou ou des épaules sont conseillés de consulter un médecin avant utilisation afin d'éviter tout risque de blessure.