

DEUTSCH VERSION

FAQ FÜR DEN NACHKAUFDIENST VON HOMCA-KISSEN

Dieses Handbuch bietet Antworten auf häufige Kundenfragen und -beschwerden. Für weitere Unterstützung kontaktieren Sie uns bitte über eine der folgenden Methoden, und wir werden Ihr Anliegen umgehend bearbeiten:

Senden Sie eine E-Mail an unseren Kundensupport unter customer@homca.cn

Kontaktieren Sie unser Kundensupport-Team bei Amazon mit Ihrer Bestellnummer.

INHALTSVERZEICHNIS

F1: Wie öffnet man die mittlere Knopfverschluss des Kissenbezugs?

F2: Wie reinigt man das Kissen?

F3: Warum ist im Paket kein Kissenbezug enthalten?

F4: Warum hat der Kissenkern ein großes ausgeschnittenes Loch?

F5: Warum ist das Kissen nicht vollständig geformt?

F6: Warum riecht es nach dem Öffnen des Pakets?

F7: Warum ist das Kissen so hart?

F8: Ist es normal, dass der Kissenkern Löcher auf der Oberfläche hat?

F9: Warum fühle ich mich nach dem Gebrauch schlechter?

F1: Wie öffnet man die mittlere Knopfverschluss des Kissenbezugs?

A1:

Suchen Sie zunächst den Reißverschluss an der Seite des Kissens und öffnen Sie ihn vollständig. Lösen Sie vorsichtig die zentrale Befestigung: Die Knöpfe am Kissenbezug sind aus einem zweiteiligen einfachen Druckknopf (nicht einteilig oder abschraubbar), der normalerweise leicht zu entfernen ist.

Sobald der Reißverschluss geöffnet und der Knopf gelöst ist, lässt sich der Kissenbezug problemlos abziehen.

Beispiel: So entfernen Sie Kissenbezüge
SCHRITT 1: Reißverschluss öffnen
SCHRITT 2: Den mittleren Knopf vorsichtig lösen
SCHRITT 3: Kissenbezug entfernen
SCHRITT 4: Kissenbezug in die Waschmaschine geben

F2: Wie reinigt man das Kissen?

Für die meisten Kissen:

Der Kissenbezug ist abnehmbar und maschinenwaschbar.

Hat das Kissen eine Innenhülle, ist diese nicht abnehmbar und sollte nicht zusammen mit dem Kissenkern gewaschen werden.

Der Kissenkern ist nicht waschbar. Wischen Sie ihn mit einem feuchten Tuch ab und lassen Sie ihn an einem gut belüfteten Ort lufttrocknen. Vermeiden Sie längere direkte Sonneneinstrahlung.

F3: Warum ist im Paket kein Kissenbezug enthalten?

Unter normalen Bedingungen ist der Kissenbezug bereits am Kissen angebracht, und es ist kein separater Kissenbezug in der Verpackung enthalten. Wenn Sie an der Rückseite oder Seite des Kissens einen Reißverschluss finden, bedeutet dies, dass das Kissen bereits in seinem Kissenbezug verpackt ist.

F4: Warum hat der Kissenkern ein großes ausgeschnittenes Loch?

Dies ist Teil des Produktdesigns und kein Defekt. Es dient dazu, die Atmungsaktivität zu verbessern und den Druck auf die Ohren beim Seitenliegen zu reduzieren. Für spezifische Merkmale verweisen wir auf die illustrierte Beschreibung auf der Produktseite.

F5: Warum ist das Kissen nicht vollständig geformt?

A5: Das Kissen wird in komprimierter Verpackung geliefert und nimmt normalerweise innerhalb von Minuten nach Entfernen der Verpackungsfolie seine normale Form an. Wenn ein Teil nicht vollständig wiederhergestellt hat, können Sie den Vorgang beschleunigen, indem Sie es sanft klopfen oder kneten und dann an einem gut belüfteten Ort belassen. In den kälteren Herbst- und Wintermonaten können Sie einen Haartrockner bei niedriger Temperatur 3-5 Minuten lang auf die abgeflachte Stelle blasen, um die Formwiedergabe zu unterstützen. Achten Sie jedoch darauf, dass die Düse nicht zu nahe am Kissen ist, um eine Verbrennung des Kissenkerns zu vermeiden. Wenn es nach 48 Stunden immer noch nicht vollständig wiederhergestellt hat, kontaktieren Sie bitte unser Kundenservice-Team für einen Ersatz.

F6: Warum riecht es nach dem Öffnen des Pakets?

A6: Memory-Schaum hat von Natur aus einen leichten Geruch. Während der Produktion und des Transports verbleibt er in versiegelter Verpackung, wodurch der Geruch sich ansammelt und nicht verflüchtigt. Daher kann bei der ersten Entpackung ein spürbarer Geruch vorhanden sein. Tests zahlreicher autoritativer Institute bestätigen jedoch, dass dieser Geruch für den Menschen ungefährlich ist. Normalerweise verflüchtigt sich der Geruch größtenteils nach 48 Stunden Lüftung oder Gebrauch.

F7: Warum ist das Kissen so hart?

A7:

Memory-Schaum hat thermosensitive Eigenschaften: Er wird in kühleren Umgebungen leicht fester, erweicht jedoch allmählich bei Kontakt mit der Körperwärme während des Gebrauchs.

Unsere Kissen verwenden mittel dichtes Memory-Schaum, um eine optimale Unterstützung zu gewährleisten. Wenn Sie neu bei Memory-Schaumkissen sind, beachten Sie, dass es 1-2 Wochen

dauern kann, sich an diese Alternative zu herkömmlichen Kissen zu gewöhnen.

F8: Ist es normal, dass der Kissenkern Löcher auf der Oberfläche hat?

A8: Es ist normal, dass sich bei der Herstellung von Memory-Schaum durch den Schäumprozess Lufttaschen bilden. Diese Lufttaschen sind ein natürlicher Teil der Struktur von Memory-Schaum.

F9: Warum fühle ich mich nach dem Gebrauch schlechter?

A9: Das Kissen verfügt über ein ergonomisches Design, das hilft, eine schlechte Schlafposition zu korrigieren. Während der ersten zwei Wochen des Gebrauchs durchläuft Ihr Körper eine Anpassungszeit. Wir empfehlen, die Nutzungsdauer allmählich zu erhöhen, um Unbehagen zu lindern. Wenn das Unbehagen nach zwei Wochen andauert, kontaktieren Sie bitte unser Kundenservice-Team. Zusätzlich ist dieses Produkt kein medizinisches Gerät. Kunden mit bereits bestehenden Nacken- oder Schultererkrankungen sollten vor dem Gebrauch einen Arzt konsultieren, um potenzielle Verletzungen zu vermeiden.

FAQ FOR HOMCA'S PILLOW AFTER-SALES

This manual provides answers to common customer questions and complaints. For further assistance, please contact us via either of the following methods, and we will address your concern promptly:

1. Send an email to our customer support customer@homca.cn
2. Contact our customer support team on Amazon using your order number.

TABLE OF CONTENTS

Q1: How to open the middle button of the pillowcase?

Q2: How to clean the pillow?

Q3: Why is there no pillowcase in the package?

Q4: Why is there a large hole cut out in the pillow core?

Q5: Why the pillow is not fully shaped?

Q6: Why does it have a odor after opening the package?

Q7: Why is the pillow so hard?

Q8: Is it normal for the pillow core to have air holes on its surface?

Q9: Why do I feel worse after using it?

Q1: How to open the middle button of the pillowcase?

A1:

- First, locate the zipper on the side of the pillow—unzip it fully.
- Carefully undo the central fastening: the buttons on the pillowcases have a two-piece simple snap fastener (not one-piece or twist-off), which usually makes them easy to remove.
- Once the zipper is open and the button is unfastened, the pillowcase will slide off smoothly.

Example



Q2: How to clean the pillow?

For most pillows

- The pillowcase is removable and machine washable.
- If the pillow has an inner cover, it is non-removable and should not be washed together with the pillow core.
- The pillow core is not washable. Wipe it with a damp cloth and air-dry it in a well-ventilated area. Avoid prolonged exposure to direct sunlight.

Q3: Why is there no pillowcase in the package?

Under normal conditions, the pillowcase is already fitted onto the pillow, and no separate pillowcase is included in the packaging.

If you can find a zipper on the back or side of the pillow, this indicates that the pillow is already encased in its pillowcase.

Q4: Why is there a large hole cut out in the pillow core?

This is part of the product design and not a defect. It is intended to enhance breathability and reduce pressure on the ears when sleeping on your side. For specific features, please refer to the illustrated description on the product page.

Q5: Why the pillow is not fully shaped?

A5: The pillow is shipped in compressed packaging and it usually regains its normal shape within minutes after removing the packaging bag.

If any part hasn't fully recovered, you can speed up the process by gently patting or kneading it, then leave it in a well-ventilated area.

During colder autumn and winter months, you may use a hairdryer on low heat setting to blow air onto the flattened area for 3-5 minutes to help restore its shape. However, ensure the nozzle is not too close to the pillow to avoid scorching the pillow core.

If it still hasn't fully recovered after 48 hours, please contact our customer service team for a replacement.

Q6: Why does it have a odor after opening the package?

A6: Memory foam inherently possesses a slight odor. During production and transportation, it remains enclosed in sealed packaging, causing the scent to accumulate without dissipating. Consequently, a noticeable odor may be present upon initial unpacking. However, testing by numerous authoritative institutions confirms this odor is harmless to humans. Typically, the odor will largely dissipate after 48 hours of ventilation or use.

Q7: Why is the pillow so hard?

A7:

- Memory foam has thermosensitive properties, becoming slightly firmer in cooler environments but gradually softening upon contact with body heat during use.
- Our pillows utilize medium-density memory foam to ensure optimal support. If you're new to memory foam pillows, please note that adapting to this alternative to traditional pillows may take 1-2 weeks.

Q8: Is it normal for the pillow core to have air holes on its surface?

A8: It is normal for memory foam to develop air pockets during production due to the foaming process. These air pockets are a natural part of memory foam's structure.

Q9: Why do I feel worse after using it?

A9: The pillow features an ergonomic design that helps correct poor sleeping posture. During the first two weeks of use, your body will undergo an adjustment period. We recommend gradually increasing usage time to alleviate any discomfort. If discomfort persists after two weeks, please contact our customer service team.

Additionally, this product is not a medical device. Customers with pre-existing neck or shoulder conditions are advised to consult a physician before use to avoid potential injury.

