

## **FAQ OVER DE NAVERKOOPDIENST VAN HOMCA'S KUSSENS**

Dit handboek biedt antwoorden op veelgestelde vragen en klachten van klanten. Voor verdere ondersteuning kunt u contact met ons opnemen via een van de volgende manieren, en wij zullen uw vraag snel afhandelen:

Stuur een e-mail naar onze klantenservice op [customer@homca.cn](mailto:customer@homca.cn)

Neem contact op met ons klantenserviceteam op Amazon met uw bestelnummer.

### **INHOUDSOPGAVE**

V1: Hoe open ik de middelste knop van de kussensloop?

V2: Hoe reinig ik het kussen?

V3: Waarom zit er geen kussensloop in de verpakking?

V4: Waarom is er een groot gat in de kussenkern gesneden?

V5: Waarom heeft het kussen niet de volledige vorm aangenomen?

V6: Waarom ruikt het na het openen van de verpakking?

V7: Waarom is het kussen zo hard?

V8: Is het normaal dat de kussenkern luchtgaten op het oppervlak heeft?

V9: Waarom voel ik me slechter na het gebruik?

### **V1: Hoe open ik de middelste knop van de kussensloop?**

A1:

Zoek eerst de rits aan de zijkant van het kussen en rijd deze volledig open.

Maak voorzichtig de centrale bevestiging los: de knoppen op de kussenslopen zijn eenvoudige tweedelige drukknoppen (geen enkele stuk of draaiknop), wat ze meestal gemakkelijk te verwijderen maakt.

Zodra de rits open is en de knop los is, kan de kussensloop soepel eraf glijden.

### **V2: Hoe reinig ik het kussen?**

Voor de meeste kussens:

De kussensloop is verwijderbaar en machinewasbaar.

Als het kussen een binnenhoes heeft, is deze niet verwijderbaar en mag deze niet samen met de kussenkern worden gewassen.

De kussenkern is niet wasbaar. Veeg hem af met een vochtig doekje en laat hem aan de lucht drogen op een goed geventileerde plaats. Vermijd langdurige blootstelling aan direct zonlicht.

### **V3: Waarom zit er geen kussensloop in de verpakking?**

Under normale omstandigheden zit de kussensloop al op het kussen, en er is geen aparte kussensloop in de verpakking opgenomen. Als u een rits aan de achterkant of zijkant van het kussen kunt vinden, duidt dit erop dat het kussen al in zijn kussensloop zit.

V4: Waarom is er een groot gat in de kussenkern gesneden?

Dit is onderdeel van het productontwerp en geen defect. Het is bedoeld om de doorluchtbaarheid te verbeteren en de druk op de oren te verminderen bij slapen op de zij. Voor specifieke kenmerken verwijzen wij u naar de geïllustreerde beschrijving op de productpagina.

### **V5: Waarom heeft het kussen niet de volledige vorm aangenomen?**

A5: Het kussen wordt in gecomprimeerde verpakking verzonden en neemt meestal binnen enkele minuten na het verwijderen van de verpakkingzak zijn normale vorm aan. Als een deel niet volledig is hersteld, kunt u het proces versnellen door het kussen voorzichtig te kloppen of kneden, en het vervolgens op een goed geventileerde plaats te laten. In de koudere maanden van de herfst en winter kunt u een haardroger op de lage warmtestand gebruiken om 3-5 minuten lucht op de afgeplatte plek te blazen om de vorm te helpen herstellen. Zorg er echter voor dat de mondstuk niet te dicht bij het kussen komt om verbranding van de kussenkern te voorkomen. Als het na 48 uur nog steeds niet volledig is hersteld, neem dan contact op met ons klantenserviceteam voor een vervanging.

### **V6: Waarom ruikt het na het openen van de verpakking?**

A6: Memory foam heeft van nature een lichte geur. Tijdens de productie en transport blijft het in afgesloten verpakking verpakt, waardoor de geur zich ophoopt zonder te verdwijnen. Hierdoor kan er bij het eerste uitpakken een merkbare geur aanwezig zijn. Tests door tal van autoritatieve

instituten bevestigen echter dat deze geur ongevaarlijk is voor mensen. Meestal verdwijnt de geur grotendeels na 48 uur ventilatie of gebruik.

### **V7: Waarom is het kussen zo hard?**

A7:

Memory foam heeft thermozegevoelige eigenschappen: het wordt iets steviger in koelere omgevingen, maar wordt tijdens gebruik geleidelijk zachter bij contact met lichaamswarmte.

Onze kussens gebruiken memory foam van medium dichtheid om optimale ondersteuning te garanderen. Als u nieuw bent met memory foam kussens, houd er rekening mee dat het 1-2 weken kan duren om aan te wennen aan deze alternatief voor traditionele kussens.

### **V8: Is het normaal dat de kussenkern luchtgaten op het oppervlak heeft?**

A8: Het is normaal dat er tijdens de productie door het schuimvormingsproces luchtzakjes in memory foam ontstaan. Deze luchtzakjes zijn een natuurlijk onderdeel van de structuur van memory foam.

### **V9: Waarom voel ik me slechter na het gebruik?**

A9: Het kussen heeft een ergonomisch ontwerp dat helpt bij het corrigeren van een slechte slaaphouding. Tijdens de eerste twee weken van gebruik ondergaat uw lichaam een aanpassingsperiode. Wij raden aan om de gebruikstijd geleidelijk te verhogen om eventuele ongemakken te verlichten. Als het ongemak na twee weken aanhoudt, neem dan contact op met ons klantenserviceteam.

Bovendien is dit product geen medisch hulpmiddel. Klanten met reeds bestaande nek- of schouderklachten wordt aangeraden om voor gebruik een arts te raadplegen om mogelijke verwondingen te voorkomen.

## **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](mailto: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.

