

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.

FAQ DOTYCZĄCE OBSŁUGI PO SPRZEDAŻY PODUSZEK HOMCA

Ten podręcznik zawiera odpowiedzi na najczęstsze pytania i skargi klientów. Aby uzyskać dalszą pomoc, skontaktuj się z nami jednym z poniższych sposobów, a szybko rozwiążemy Twoją sprawę:

Wyślij e-maila do naszego obsługi klienta na adres customer@homca.cn

Skontaktuj się z naszym zespołem obsługi klienta na platformie Amazon, podając numer swojego zamówienia.

SPIS TREŚCI

P1: Jak otworzyć środkowy guzik na poszewce na poduszkę?

P2: Jak wyczyścić poduszkę?

P3: Dlaczego w opakowaniu nie ma poszewki na poduszkę?

P4: Dlaczego w rdzeniu poduszki jest wycięty duży otwór?

P5: Dlaczego poduszka nie przybrała pełnej formy?

P6: Dlaczego po otwarciu opakowania emituje zapach?

P7: Dlaczego poduszka jest tak twarda?

P8: Czy jest normalne, że rdzeń poduszki ma na powierzchni otwory wentylacyjne?

P9: Dlaczego po użyciu czuję się gorzej?

P1: Jak otworzyć środkowy guzik na poszewce na poduszkę?

O1:

Najpierw zlokalizuj zamek boczny na poduszce i rozsuń go w pełni.

Ostrożnie odłącz środkowe zamknięcie: guziki na poszewkach są prostymi zamkami naciskowymi złożonymi z dwóch części (nie jednoczęściowymi ani nie do odkręcania), co zazwyczaj ułatwia ich usunięcie.

Po otwarciu zamka i odłączeniu guzika poszewka będzie można łatwo zdjąć.

P2: Jak wyczyścić poduszkę?

Dla większości poduszek:

Poszewka jest zdejmowana i można ją prać w pralce.

Jeśli poduszka ma wewnętrzną osłonę, ta nie jest zdejmowana i nie powinna być prana razem z rdzeniem poduszki.

Rdzeń poduszki nie nadaje się do prania. Wytrzyj go mokrym szmatkiem i susz na powietrzu w dobrze wentylowanym miejscu. Unikaj długotrwałego wystawiania na bezpośrednie działanie słońca.

P3: Dlaczego w opakowaniu nie ma poszewki na poduszkę?

W normalnych warunkach poszewka jest już założona na poduszkę, a w opakowaniu nie znajduje się osobna poszewka. Jeśli znajdziesz zamek na tylnej lub bocznej stronie poduszki, oznacza to, że poduszka jest już owinięta w swoją poszewkę.

P4: Dlaczego w rdzeniu poduszki jest wycięty duży otwór?

Jest to element projektu produktu, a nie wada. Ma na celu poprawę wentylacji i zmniejszenie ciśnienia na uszy podczas snu na boku. Aby poznać szczegółowe cechy, zapoznaj się z ilustrowanym opisem na stronie produktu.

P5: Dlaczego poduszka nie przybrała pełnej formy?

O5: Poduszka jest wysyłana w sprężonym opakowaniu i zazwyczaj odzyskuje normalną formę w ciągu kilku minut po zdjęciu worka opakowaniowego. Jeśli jakkolwiek część nie odzyskała w pełni kształtu, możesz przyspieszyć ten proces, delikatnie stukając lub zagniatając poduszkę, a następnie pozostawiając ją w dobrze wentylowanym miejscu. W chłodniejsze miesiące jesieni i zimy możesz użyć suszarki do włosów na ustawieniu niskiej temperatury, aby blewac powietrzem na spłaszczoną powierzchnię przez 3 – 5 minut, aby pomóc przywrócić jej formę. Jednak upewnij się, że dysza nie jest zbyt blisko poduszki, aby uniknąć spalania rdzenia. Jeśli po 48 godzinach poduszka nadal nie odzyskała pełnej formy, skontaktuj się z naszym zespołem obsługi klienta w celu wymiany.

P6: Dlaczego po otwarciu opakowania emituje zapach?

O6: Piana pamięciowa ma naturalnie lekkie zapach. Podczas produkcji i transportu pozostaje zamknięta w hermetycznym opakowaniu, co powoduje nagromadzenie zapachu bez możliwości

jego rozproszenia. W związku z tym po pierwszym rozpakowaniu może być odczuwalny zapach. Jednak badania przeprowadzone przez liczne autorytatywne instytucje potwierdzają, że ten zapach jest nieszkodliwy dla ludzi. Zazwyczaj zapach znacznie się rozproszy po 48 godzinach wentylacji lub użytkowania.

P7: Dlaczego poduszka jest tak twarda?

O7:

Piana pamięciowa ma właściwości termoczułe – w chłodniejszych środowiskach staje się nieco twardsza, ale podczas użytkowania stopniowo mięknie na kontakt z ciepłem ciała.

Nasze poduszki wykorzystują pianę pamięciową o średniej gęstości, aby zapewnić optymalne wsparcie. Jeśli jesteś nowy w korzystaniu z poduszek z pianki pamięciowej, pamiętaj, że adaptacja do tej alternatywy dla tradycyjnych poduszek może zająć 1 – 2 tygodnie.

P8: Czy jest normalne, że rdzeń poduszki ma na powierzchni otwory wentylacyjne?

O8: Jest normalne, że podczas produkcji pianki pamięciowej w wyniku procesu piankowania powstają pęcherzyki powietrza. Są one naturalną częścią struktury pianki pamięciowej.

P9: Dlaczego po użyciu czuję się gorzej?

O9: Poduszka ma ergonomiczny design, który pomaga poprawić złą postawę podczas snu. W pierwszych dwóch tygodniach użytkowania organizm przechodzi okres adaptacji. Zalecamy stopniowe zwiększanie czasu użytkowania, aby zmniejszyć ewentualne nieprzyjemności. Jeśli dyskomfort utrzyma się po dwóch tygodniach, skontaktuj się z naszym zespołem obsługi klienta.

Ponadto ten produkt nie jest urządzeniem medycznym. Klienci z istniejącymi wcześniej problemami z szyją lub barkami powinni skonsultować się z lekarzem przed użyciem, aby uniknąć potencjalnych obrażeń.

