

FAQ SOBRE EL SERVICIO POSTVENTA DE LAS ALMOHADAS DE HOMCA

Este manual ofrece respuestas a las preguntas y quejas comunes de los clientes. Para obtener más ayuda, contáctanos mediante cualquiera de los siguientes métodos y atenderemos tu consulta de forma rápida:

Envía un correo electrónico a nuestro servicio de atención al cliente a la dirección customer@homca.cn

Ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en Amazon proporcionando tu número de pedido.

ÍNDICE

- Q1: ¿Cómo abrir el botón central de la funda de la almohada?
- Q2: ¿Cómo limpiar la almohada?
- Q3: ¿Por qué no hay funda de almohada en el paquete?
- Q4: ¿Por qué hay un gran agujero cortado en el núcleo de la almohada?
- Q5: ¿Por qué la almohada no adquiere su forma completa?
- Q6: ¿Por qué emite un olor después de abrir el paquete?
- Q7: ¿Por qué la almohada es tan dura?
- Q8: ¿Es normal que el núcleo de la almohada tenga orificios de ventilación en su superficie?
- Q9: ¿Por qué me siento peor después de usarla?

Q1: ¿Cómo abrir el botón central de la funda de la almohada?

R1:

Primero, localiza la cremallera en el lateral de la almohada y descíendela completamente. Desabrocha con cuidado el cierre central: los botones de las fundas son broches de presión simples de dos piezas (no de una sola pieza ni de rosca), lo que generalmente facilita su extracción.

Una vez abierta la cremallera y desabrochado el botón, la funda se podrá deslizar suavemente.

Q2: ¿Cómo limpiar la almohada?

Para la mayoría de las almohadas:

La funda es extraíble y se puede lavar en lavadora.

Si la almohada tiene una funda interior, esta no es extraíble y no debe lavarse junto con el núcleo de la almohada.

El núcleo de la almohada no es lavable. Límpialo con un paño húmedo y déjalo secar al aire en un lugar bien ventilado. Evita la exposición prolongada a la luz solar directa.

Q3: ¿Por qué no hay funda de almohada en el paquete?

En condiciones normales, la funda ya viene colocada en la almohada y no se incluye una funda separada en el empaque. Si encuentras una cremallera en la parte trasera o lateral de la almohada, esto indica que la almohada ya está envuelta en su funda.

Q4: ¿Por qué hay un gran agujero cortado en el núcleo de la almohada?

Se trata de un elemento del diseño del producto y no de un defecto. Su función es mejorar la transpirabilidad y reducir la presión sobre las orejas al dormir de lado. Para conocer las características específicas, consulta la descripción ilustrada en la página del producto.

Q5: ¿Por qué la almohada no adquiere su forma completa?

R5: La almohada se envía en empaque comprimido y generalmente recupera su forma normal en pocos minutos después de quitar el saco de empaque. Si alguna parte no se ha recuperado completamente, puedes acelerar el proceso palmoteando o amasando suavemente la almohada, luego déjala en un lugar bien ventilado. Durante los meses más fríos de otoño e invierno, puedes usar un secador de pelo en la configuración de baja temperatura para soplar aire sobre la zona aplastada durante 3-5 minutos y ayudar a restaurar su forma. Sin embargo, asegúrate de que la boquilla no esté demasiado cerca de la almohada para evitar quemar el núcleo. Si aún no ha recuperado su forma completamente después de 48 horas, contacta con nuestro servicio de atención al cliente para solicitar un reemplazo.

Q6: ¿Por qué emite un olor después de abrir el paquete?

R6: La espuma viscoelástica tiene inherentemente un ligero olor. Durante la producción y el transporte, permanece en un empaque sellado, lo que hace que el olor se acumule sin disiparse. Por lo tanto, puede haber un olor perceptible al desembalarla por primera vez. Sin embargo, las pruebas de numerosas instituciones autorizadas confirman que este olor no es dañino para los seres humanos. Típicamente, el olor desaparecerá en gran medida después de 48 horas de ventilación o uso.

Q7: ¿Por qué la almohada es tan dura?

R7:

La espuma viscoelástica tiene propiedades termosensibles: se vuelve ligeramente más firme en entornos más fríos, pero se suaviza gradualmente al contacto con el calor corporal durante el uso.

Nuestras almohadas utilizan espuma viscoelástica de densidad media para garantizar un soporte óptimo. Si eres nuevo en el uso de almohadas de espuma viscoelástica, ten en cuenta que puede tardar 1-2 semanas en adaptarte a esta alternativa a las almohadas tradicionales.

Q8: ¿Es normal que el núcleo de la almohada tenga orificios de ventilación en su superficie?

R8: Es normal que la espuma viscoelástica forme bolsas de aire durante la producción debido al proceso de espumado. Estas bolsas de aire son parte natural de la estructura de la espuma viscoelástica.

Q9: ¿Por qué me siento peor después de usarla?

R9: La almohada cuenta con un diseño ergonómico que ayuda a corregir las malas posturas de sueño. Durante las primeras dos semanas de uso, tu cuerpo pasará por un período de adaptación. Recomendamos aumentar gradualmente el tiempo de uso para aliviar cualquier incomodidad. Si la incomodidad persiste después de dos semanas, contacta con nuestro servicio de atención al cliente.

Además, este producto no es un dispositivo médico. Se recomienda a los clientes con afecciones preexistentes en el cuello o los hombros consultar a un médico antes de usarlo para evitar posibles lesiones.