

# Dúvidas Frequentes

## *Instruções de uso, limpeza e conservação do seu Colchão Onix*

- Não coloque o seu colchão sobre estrado inteiriço. Para melhor durabilidade, utilize seu Colchão Onix sobre uma cama, um box, uma cama baú ou box sommier *ONIX CENTER – Exclusiva Colchão Onix*;
- Para melhor conservação do seu produto, utilize sempre um protetor de colchão ONIX CENTER;
- Duas ou três vezes por semana, deixe o colchão ventilando, sem nada sobre ele por 2 ou 3 horas;
- Mensalmente aspire seu Colchão Onix, mantendo-o sempre limpo. Não utilize ferro de passar roupas, secador de cabelos e outra fonte de calor ou vapor sobre o colchão;
- Nunca dobre ou amasse o colchão, pois isto pode provocar danos;
- Faça a rodízio do seu colchão para aumentar a durabilidade do seu produto, recomendamos que seja feita a rotação do colchão a cada 1 (um) ou 2 (dois) meses. Atenção! No caso de ser um colchão 'NO TURN', não é necessário virar a superfície.

## *Importante*

Antes de proceder qualquer reclamação referente ao colchão, procure observar as recomendações abaixo:

- Lembre-se! Seu Colchão Onix foi feito exclusivamente para seu descanso, relaxamento e sono;
- Use o Colchão Onix sobre um estrado de ripas fixadas de 4 a 5 cm de largura com intervalos de 3 a 5 cm. Nunca use um Colchão Onix sobre estrado inteiriço, que impossibilita a passagem de ar ou com papéis, papelão, pano ou qualquer outro material entre o colchão e o estrado. Só use o Colchão Onix diretamente sobre uma superfície inteiriça se for cama, um box, uma cama baú ou box sommier *ONIX CENTER – Exclusiva Colchão Onix*;
- O colchão é embalado em saco plástico, o que poderá acarretar a retenção de odor. Essa situação é normal, necessitando arejá-lo antes da utilização;
- Jamais utilize ferro de passar roupas ou outra fonte de calor, como por exemplo, produtos inflamáveis ou corrosivos sobre o seu colchão. Isso poderá danificá-lo;
- A ONIX CENTER reserva-se o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e modelos, em substituição dos antigos, caso os mesmos tenham sua produção suspensa (fora de linha);

- A comprovação de defeito de fabricação do produto, que provocará a execução da troca do mesmo, deverá ser feita exclusivamente por funcionários credenciados da ONIX CENTER ou da fábrica do produto a ser avaliado.

### *Trocas e Devoluções*

É nossa intenção oferecer sempre o melhor atendimento possível. Se Você tiver insatisfação com algum de nossos produtos ou serviços, por favor, utilize o formulário de contato em *ONIX CENTER* ou envie mensagens para o e-mail [ti@onixcenter.com.br](mailto:ti@onixcenter.com.br) dentro de 7 (sete) dias corridos após a entrega. Teremos prazer em atender a sua demanda dentro da nossa possibilidade. As informações sobre nossos produtos e ou serviços estão disponíveis nos espaços próprios em nosso site. Recomendamos que você as consulte, para melhor conhecer nossas ofertas.

Para informações adicionais não deixe de ler nossos “*Termos e Condições Gerais*”, além das “*Políticas de Privacidade e Uso do Site*”.

#### *Trocas*

Para solicitar a troca de um produto entre em contato com o *ONIX CENTER*. Os nossos contatos estão no cabeçalho e ou rodapé do site.

#### *Sobre o processo de troca:*

Após verificar que o produto se encontra dentro do prazo de garantia (verificável no Certificado de Garantia enviado juntamente com seu produto Onix na compra/entrega), faça contato através do nosso site para que nossa equipe lhe oriente do melhor procedimento para o seu caso, seja solicitar o envio de registro fotográfico para uma primeira avaliação de forma mais ágil ou até um agendamento de visita para fazer a vistoria ou reparo técnico do produto e até mesmo encaminhamento para o SAC da Socimol S/A e ou troca imediata do mesmo.

Defeitos por mau uso não serão considerados para atestarmos a troca do produto, tais como: produto rasgado, manchado, descosturado, sem etiqueta, rabiscado, manchas de líquidos quaisquer, etc.

Ao confirmar um defeito de fabricação no produto, e para realizar a troca do mesmo, será solicitado que o consumidor envie cópia da Nota Fiscal juntamente com o Certificado de Garantia devidamente preenchido.

#### *Devolução por direito de arrependimento e solicitação de cancelamento:*

Para compras feitas no site *ONIX CENTER* o consumidor pode solicitar o cancelamento do pedido ou a devolução por arrependimento dos produtos adquiridos no prazo de até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento. A solicitação pode ser feita das seguintes formas:

- Através dos nossos canais de atendimento encontrados no cabeçalho e ou rodapé do site ou diretamente na página de SAC das marcas dos produtos por nós representados;

Observação: Ao solicitar a devolução por arrependimento o consumidor deverá devolver o produto em ótimas condições de conservação: sem manchas, sem rasgos, não pode estar descosturado, deve estar obrigatoriamente com etiqueta de identificação e a Nota Fiscal de venda.

### *Garantia dos Produtos Onix Center*

Para informações adicionais não deixe de ler nossos “*Termos e Condições Gerais*”, além das “*Políticas de Privacidade e Uso do Site*”.

- Todos os produtos ONIX CENTER estão cobertos pela Garantia Legal de 90 dias;
- ONIX CENTER preza pela garantia de seus produtos e oferece a garantia do fabricante;
- O prazo de Garantia Legal já está incluso no prazo informado para Garantia ONIX CENTER.
- Os demais componentes como: fitim, tecido, alças, respiros, apresentam garantia de 90 dias da data de aquisição do produto contido no pedido de compra.
- No caso da cama, um box, uma cama baú ou box sommier ONIX CENTER – Exclusiva Colchão Onix, poderá ser feita a substituição dos amortecedores, pés, rodízios, mecanismos, parafusos, alças metálicas (puxadores) e cantoneiras, desde que o defeito se dê dentro do prazo de garantia (garantia legal de 90 dias), não havendo necessidade da troca da estrutura de madeira.

### *A garantia não cobre*

- Preferência de conforto ou, ainda, a troca do modelo originalmente escolhido;
- A ocorrência de peeling (bolinhas). Isto não é razão de troca, eis que se trata do atrito entre o tecido do produto e outros tecidos utilizados;
- Fenômenos da natureza, como enchentes, desabamentos, etc;
- Manchas no tecido;
- O amarelamento natural do tecido ou da espuma; Depressões naturais do colchão;
- De acordo com a norma da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) nº 15413-1/2011, depressões de até 10% em relação às laterais, em centímetros de acordo com a espessura do colchão, são consideradas normais, tratando-se do desgaste natural da espuma, portanto não sendo cobertas por esta garantia;
- Variações de até 1,5 cm nas dimensões do colchão. Segundo a norma nº 13579-1/2/2011 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), as dimensões

finais do produto podem variar em + ou – 1,5 cm na largura e no comprimento, e em + 1,5 cm ou – 0,5 cm na altura. Mesmo se tratando de um produto sob medida, ele pode variar conforme dados na norma;

- Variações de flexibilidade e dureza de até 30% e espessura em até 12%. A norma nº 13579-1/2/2011 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) prevê ainda que, durante o prazo de garantia, a dureza e flexibilidade da espuma do produto adquirido poderá variar entre 25% e 30%, e a espessura do colchão por inteiro em até 12%. Portanto, não considerado deformação e não sendo motivo de troca, pois não estará coberto por esta garantia. Isso significa que o fator de conforto dos pontos de pressão, como ombros e quadris, não estará comprometido, mesmo com o afundamento natural da espuma

#### *A garantia será inválida nos seguintes casos*

- Má utilização do produto: culpa exclusiva do autor ou de terceiros (Conforme art. 12, parágrafo 3º, III da Lei 8078/90 - CDC);
- Utilização do produto com a embalagem plástica;
- Utilização do produto em condições não adequadas de higiene;
- Utilização do produto em ambientes úmidos e sem ventilação;
- Apresentação de urina ou outros elementos;
- Se apresentar qualquer tipo de mancha;
- Se apresentar mofo;
- Queimadura no produto;
- Rasgos de qualquer espécie;
- Se o produto sofrer conserto de terceiros;
- Utilização em estrado inteiro, exceto se utilizado sobre uma cama, box, cama baú ou box baú. Para melhor durabilidade utilize uma Cama, Box, Cama Baú ou Box Baú ONIX CENTER;
- Utilização de papelões ou similares entre o colchão e o estrado;
- Se a etiqueta e o código de barras tiverem sido violados;
- Se o produto estiver violado;
- Posicionamento inadequado, como: cama ou box menor que o colchão e vice-versa, quando o colchão é exposto a variações climáticas, deixar o colchão em pé, entre outros;
- Ausência da etiqueta do código de barras para os colchões fabricados a partir de janeiro de 2007;
- Utilização do produto como assento;
- Pés quebrados ou danificados comprometendo a estabilidade e a acomodação do colchão.