

IMPORTANTE LER COM ATENÇÃO E GUARDAR PARA EVENTUAIS CONSULTAS

CERTIFICADO DE GARANTIA

Hip Sleep
MATTRESS FOR LIFE



Seja bem-vindo à HIP SLEEP!

Parabéns por escolher um produto desenvolvido com tecnologia e qualidade, que proporcionará noites de sono mais confortáveis e saudáveis.

Ao receber o colchão Hip Sleep, verifique, na presença do entregador, se o produto está correspondente ao pedido e em perfeitas condições. Caso identifique qualquer problema, informe imediatamente a loja antes de utilizá-lo.

Ao escolher seu colchão, certifique-se de que ele esteja compatível com a base onde será utilizado, seja base box ou base baú. Considere sempre a altura dos pés, da base e do colchão.

A garantia é válida apenas mediante a apresentação da nota fiscal de compra. Sem a nota fiscal, a Hip Sleep não poderá realizar a assistência técnica.

Instruções de uso e cuidados Colchões e Bases Hip Sleep

Retire o colchão ou a base box da embalagem, que é reciclável. Rasgue ou descarte a embalagem de forma segura, evitando riscos às crianças.

Após desembalar, mantenha o colchão em local arejado para dispersar eventual odor.

Mantenha a etiqueta do colchão fixada. A remoção da etiqueta invalida a garantia de fábrica.

Evite que crianças pulem ou fiquem em pé sobre o colchão, pois isso pode comprometer suas propriedades.

Utilize o colchão sobre estrado com ripas lixadas de 4 a 5 cm de largura, espaçamento máximo de 10 cm entre elas, sem pregos ou grampos expostos.

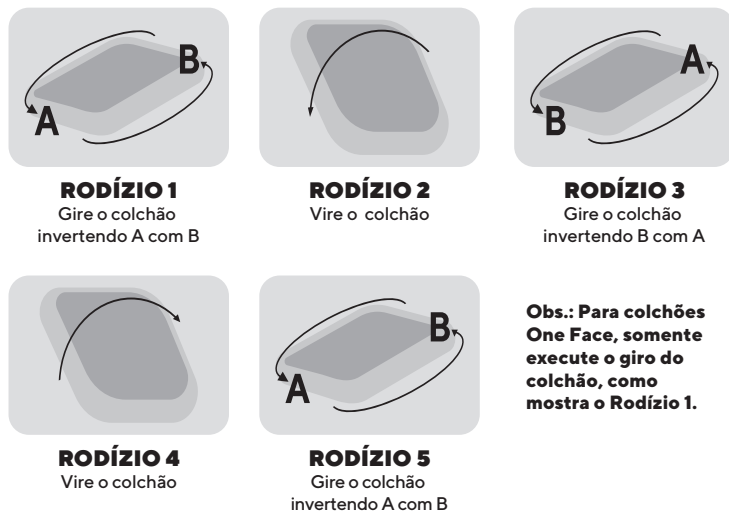
Para estrados inteiriços, recomenda-se que possuam furos intercalados e distribuídos sobre toda a área, garantindo ventilação adequada.

Evite o uso do colchão sobre estrados inadequados, papelões, plásticos, camas de alvenaria ou superfícies sem passagem de ar, pois isso pode danificar o produto.

Recomenda-se fortemente a utilização de bases Hip Sleep ou de bases aprovadas com selo ABICOL (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

O uso de bases desniveladas, sem sustentação central, com madeira danificada ou com dimensões inferiores às do colchão poderá comprometer a integridade do produto e invalidar a garantia.

Vire o colchão a cada 15 dias, em todos os sentidos (pé/cabeça) e nas duas faces, para garantir assentamento uniforme das camadas de espuma e estofamento.



Realize a higienização mensal: aspire o pó, escove a seco e deixe o colchão por algumas horas em local arejado. Não utilize álcool, solventes ou produtos químicos de limpeza, pois eles podem danificar o revestimento e a estrutura do colchão.

Não segure o colchão pelas alças, que têm função estética e não suportam o peso do produto.

Não utilize ferro de passar, secador de cabelo ou outras fontes de calor/vapor sobre o colchão, pois alteram a constituição da espuma.

Não vire ou gire o colchão segurando pelo pillow top.

Evite permanecer sentado por longos períodos sobre o colchão, pois ele é projetado para o uso durante o sono e uso inadequado acelera o desgaste natural.

Os molejos Superlastic (molas entrelaçadas) podem apresentar, como característica natural, leve ruído durante o uso.

Informações Importantes

Dimensões

De acordo com a norma ABNT NBR 17034, as dimensões finais do colchão podem apresentar pequenas variações dependendo do modelo escolhido:

Colchão de espuma

variação de -0,5 cm na altura e ±1,5 cm no comprimento e na largura.

Colchão de molas e bases Box

variação de ±1,5 cm na altura, comprimento e largura.

Mesmo nos produtos fabricados sob medida, essas tolerâncias são consideradas normais, de acordo com os parâmetros da norma.

De acordo com a norma NBR 17034 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), durante o período de garantia é aceitável uma variação na altura do colchão:

De 12 a 22 cm: até 6% da espessura

De 23 a 30 cm: até 8% da espessura

Acima de 30 cm: até 10% da espessura

Acomodação natural da espuma

Todos os produtos de espuma passam por um processo natural de acomodação durante o uso, principalmente nos primeiros meses. Ao deitar-se no colchão, regiões como ombros e quadris exercem maior pressão, provocando uma leve flexão nessas áreas. Com o tempo, as camadas de espuma se amaciam e moldam-se ao corpo, proporcionando maior conforto.

Em colchões de casal, é comum que o centro apresente leve elevação ou que as áreas mais pressionadas apresentem maior acomodação.

Variação de tonalidade dos tecidos

Pequenas diferenças de tonalidade entre lotes de tecido são normais, conforme práticas da indústria e de acordo com a ABNT NBR 13538, não sendo consideradas defeito.

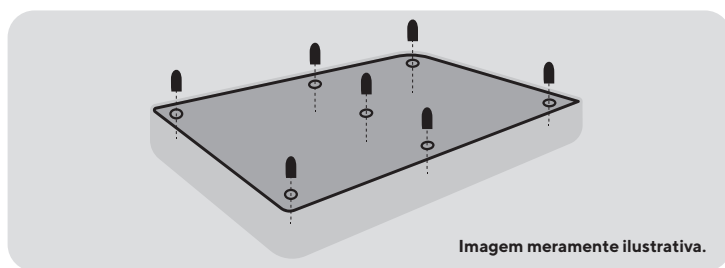
Uso das bordas do colchão

As bordas dos colchões foram projetadas para suportar o uso ocasional ao deitar-se ou levantar-se. A acomodação da espuma nessa região é natural e não compromete a funcionalidade nem a performance adequada para o repouso, não configurando defeito de fabricação.

Instruções de montagem e uso da base box

Observe atentamente os pontos indicados pela coloração dos pés. Não arraste nem empurre a base box.

Rosqueie os pés apenas nos locais indicados, conforme a figura ao lado. Evite aplicar força excessiva e não utilize ferramentas para fixação.



Certifique-se de que os pés estejam perpendiculares e ajustados corretamente, evitando que fiquem desnivelados quando suportarem o peso do colchão.

Ao ajustar os pés, garanta que estejam alinhados. Eles são rosqueáveis, permitindo ajustes de altura conforme necessário.

Utilize corretamente os **acessórios enviados com a base**:

Chapa de união:

Obrigatória quando houver o uso de duas bases lado a lado, proporcionando firmeza, evitando deslocamentos e assegurando o funcionamento adequado do colchão.

Para bases box baú:

Nunca force os pistões. Os amortecedores já vêm lubrificados com óleo específico de fábrica. A facilidade de abertura do baú depende do peso do colchão. Abra sempre utilizando os dois puxadores.

Qualquer modificação nos pistões invalida a garantia do produto.

Termo de Garantia

Este Certificado observa e complementa os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/1990 (CDC) e nas normas técnicas aplicáveis a colchões e bases (ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas / Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia).

Abrangência da Garantia

A garantia cobre eventuais defeitos de fabricação, desde que confirmados pela equipe técnica da fábrica e dentro do prazo de validade da garantia.

A garantia legal para colchões e bases é de 90 dias, conforme previsto no CDC.

A Hip Sleep oferece garantia adicional, desde que sejam respeitadas as orientações de uso descritas neste manual.

A garantia do produto começa na data de compra, indicada na nota fiscal.

Condições da Garantia Adicional

A garantia adicional contempla uma única troca do produto, caso seja constatado defeito de fabricação.

Após a substituição, o produto contará apenas com a garantia legal, sem prorrogação da cobertura sobre o item substituído, ficando encerrada a garantia adicional.

Não são oferecidas garantias estendidas além das previstas neste certificado.

Qualquer proposta de extensão fora dos termos aqui descritos não será reconhecida pela marca.

Alterações e Política Comercial

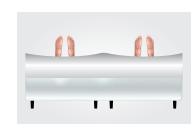
A Hip Sleep se reserva o direito de alterar características gerais dos produtos e condições do certificado sem aviso prévio.

Este produto não está sujeito à política de "Teste do Sono". Não realizamos períodos de adaptação ou experimentação. Recomendamos que o cliente experimente o produto na loja e se informe sobre suas características técnicas antes da compra.

Identificação da Garantia

Verifique o código de garantia na etiqueta de código de barras do produto:

CÓDIGO DE GARANTIA	TEMPO DE GARANTIA
A12	12 meses (3 meses garantia legal + 9 meses garantia adicional)
AO6	6 meses (3 meses garantia legal + 3 meses garantia adicional)
AO3	3 meses (garantia legal)



Vista Frontal com Acomodação



Vista Lateral com Acomodação

Garantia do Revestimento

O revestimento do produto (feltro, tecido, TNT, costura, bordado, alças e linhas) possui garantia legal de 3 meses, desde que apresente defeito de fabricação.

Nota 1

Produtos de mostruário são vendidos no estado em que se encontram. Eventuais vícios aparentes no revestimento (como manchas, fios puxados ou desgastes), identificados no ato da compra e descritos na nota fiscal, não são cobertos pela garantia. A garantia legal de 90 dias para outros defeitos de fabricação não aparentes permanece válida.

Nota 2

Produtos de ponta de estoque podem apresentar pequenas avarias estéticas, que não comprometem seu uso ou funcionalidade e serão devidamente descritas na nota fiscal. A garantia legal de 90 dias para defeitos de fabricação não aparentes permanece válida.

Situações não Cobertas pela Garantia

A Hip Sleep não realiza testes de período de adaptação. Cada pessoa se adapta de maneira diferente a um colchão, e variações na percepção de conforto incluindo preferência por mais ou menos firmeza não caracterizam defeito e, portanto, não dão direito à troca ou à garantia. Por isso, é fundamental que o consumidor verifique a maciez e a firmeza do colchão no momento da compra.

O conforto percebido no produto em mostruário pode diferir daquele apresentado pelo produto novo, em razão do uso prévio e do processo natural de acomodação dos materiais ao longo do tempo. Tal diferença é considerada normal, não caracterizando vício ou defeito de fabricação.

A garantia não se aplica nas seguintes situações:

Etiqueta de identificação: produtos sem etiqueta de identificação.

Uso inadequado: colchões utilizados de forma incompatível com suas características ou por pessoas cujo biotipo exceda os limites estipulados pelo produto.

Desgaste natural do uso, tais como:

Marcação do estrado visível na base do colchão;

Oxidação ou amarelamento do tecido ou da espuma devido à exposição à luz;

Surgimento de pequenas bolinhas no tecido (peeling), decorrentes do atrito com lençóis ou roupas de cama;

Leve enrugamento do tecido causado pelo alívio natural da tensão durante o uso.

Mau uso ou danos externos:

Colchões sujos, manchados, urinados, mofados, queimados, com mau odor, rasgados ou em qualquer condição que evidencie mau uso;

Danos causados por ambientes úmidos ou inadequados;

Problemas decorrentes de pragas (percevejos, carrapatos) ou proliferação de ácaros e fungos.

Bases inadequadas:

Colchões utilizados sobre bases que não sejam da marca Hip Sleep, que não possuam selo de certificação ABICOL ou que não atendam às especificações técnicas exigidas;

Bases sem sustentação central, conforme orientação da engenharia do produto, comprometendo a estrutura e desempenho do colchão.

Interferência de terceiros:

Alterações ou reparos realizados por terceiros, incluindo estofamento ou acabamento.

Fenômenos naturais e acidentes:

Danos causados por enchentes, desabamentos ou situações similares;

Defeitos resultantes de armazenamento inadequado, transporte negligente ou acidentes (amassamentos, dobras, marcas ocasionadas por cordas ou outros meios de amarração).

Danos ocorridos durante transporte inadequado em elevadores, escadas ou sacadas. A Hip Sleep não realiza içamento, montagem, desmontagem ou transporte por escadas, portas ou janelas.

É responsabilidade do consumidor verificar previamente as dimensões do produto e assegurar que o colchão seja compatível com os limites de espaço disponíveis em elevadores, portas, corredores e demais acessos do local de entrega.

Instruções para Assistência Técnica

Em caso de necessidade de assistência técnica, entre em contato com a Hip Sleep.

A Hip Sleep se reserva o direito de:

Cobrar a visita do técnico caso não seja constatado defeito de fabricação;

Nota

O consumidor será informado, no momento da abertura do chamado técnico, sobre o valor da taxa de visita, a qual será cobrada apenas se, após a avaliação, for constatada a ausência de defeito de fabricação ou a ocorrência de mau uso do produto.

Realizar pequenos reparos no produto através do técnico;

Solicitar antecipadamente o pagamento do frete e do reparo quando a assistência técnica for solicitada fora das regiões atendidas por nossos representantes ou lojistas;

Substituir produtos fora de linha por modelos compatíveis.

Procedimento de Assistência Técnica

A análise inicial do produto será realizada de forma remota.

Se houver necessidade de avaliação presencial, um técnico credenciado será enviado à residência do consumidor para inspeção.

Caso seja constatado defeito de fabricação, o produto poderá ser substituído ou enviado a fábrica para reparo.

A Hip Sleep realizará os reparos necessários no produto, utilizando componentes e materiais de qualidade para restaurar suas plenas condições de uso e conforto, dentro do prazo legal de até 30 dias.

Nosso compromisso é garantir conforto, qualidade e segurança. Em caso de dúvidas, entre em contato conosco. Sua satisfação é nossa prioridade!

Atendimento Fora das Regiões Cobertas

Para solicitações de assistência técnica realizadas fora das regiões atendidas por nossos representantes ou lojistas autorizados, será necessário solicitar antecipadamente o pagamento do frete e dos custos de reparo.

Agilize seu atendimento na Assistência Técnica: o que ter em mãos.



Em caso de dúvida, elogio ou sugestão entre em contato pelo e-mail: sac@hipsleep.com.br

Ou fale conosco pelo telefone: **11 4013.6600**

A Hip Sleep respeita e cumpre todos os procedimentos descritos neste certificado.



ASSISTÊNCIA TÉCNICA
POSICIONE A CÂMERA DO SEU CELULAR NO QR CODE ABAIXO



11 4013.6600 sac@hipsleep.com.br

HipSleepColchoes

