

Exemplo: Se o colchão tem 31 cm de altura, esta perda de altura interna, poderá ser de 3,1 cm. Esta ocorrência, será mais evidente em colchões de 193 cm de largura.



A garantia das camadas de conforto, no caso dos colchões de molas, se restringe a garantia legal de 3 meses mais 9 meses da garantia estendida, perfazendo 1 ano.

Um leve assentamento nesta camada devido sua utilização, não caracterizando vício ou problema.

A não observância do biotipo utilizado nos colchões leva a perda de qualquer garantia.

Verifique na etiqueta costurada no colchão, se o colchão atende ao maior biotipo de quem o utiliza.

Quando existente, a lamina de látex não foi avaliada pelo processo de certificação do produto.

Para colchões de espuma com manta de gel: o selo de identificação da conformidade do INMETRO no produto refere-se somente às avaliações da espuma flexível de poliuretano e do revestimento, conforme portaria n.º 079/2011. As demais propriedades e materiais declarados pelo fabricante não foram avaliados.

Molejo

A garantia não cobre a não adequação de conforto do cliente ao colchão, pois isto se trata de uma questão de conforto individual.

A garantia estendida Stallion somente se aplica em colchões que utilizem bases de madeira (sommier) ou Box springs (de qualquer marca) e que forneçam um perfeito suporte ao colchão. Caso se constate que o colchão estava sob camas sem suporte adequado a garantia perderá a validade, pois este fato poderá e deverá danificar a espuma e o molejo.

Amassamentos na lateral do colchão devido ao mau uso ou queda não estão cobertos por nenhum tipo de garantia, pois caracterizam mau uso.

Em colchões de dimensões maiores que 158 cm, a garantia estendida somente será aplicada caso o mesmo esteja sendo utilizado juntamente com sommier Stallion.

A borda lateral de espuma terá somente garantia de 3 meses, caso o mesmo se solte por esforço excessivo nas bordas, será cobrado o custo do conserto do mesmo.

Política Reversa

O plantio de 1(uma) árvore se destina a diminuir o impacto da produção das matérias-primas e do colchão na natureza. Este valor de CO₂ a ser absorvido pelo plantio da árvore é estimado.

Após o registrado em nosso site (que é obrigatório para o plantio) o Sr(a) irá receber uma confirmação do plantio da árvore.

A Logística Reversa do colchão, se dará quando nos for solicitado. Também o cadastro no site se faz necessário.

Para que o recolhimento seja efetuado, deve-se observar:

- O colchão deve pertencer e estar na residência do comprador original;

- O prazo mínimo para a Logística Reversa do colchão será de 4 (quatro) anos após a data original de compra;

- O colchão deverá estar em local térreo, de fácil acesso. Caso esteja em prédios residenciais, deve estar no andar térreo ou garagem.

Em nenhuma hipótese a Orbes Espumas e Colchões será responsável por qualquer custo que advinha desta movimentação, como por exemplo içamentos, contratação de mão de obra etc.

- O colchão não poderá ser enviado à nossa empresa ou qualquer outro lojista. Ele será por nós recolhido.

- Será feito somente uma tentativa de recolhimento.
- A solicitação deverá ser feita via nosso site: www.colchaostallion.com.br onde será colocado os dados necessários.

O colchão será recolhido e desmanchado; o aço será direcionado para reciclagem de metais e os materiais restantes serão reciclados com a melhor tecnologia existente na data ou podendo ser dispostos em aterros sanitários certificados.

Prazos de Garantia

Garantia Total* do Molejo em anos	1 ano
--	--------------

* **Garantia Total = Legal de 3 meses + 9 meses estendida**
Colchões de Espuma = Legal de 3 meses + 9 meses estendida

A garantia do Acabamento (tecidos, debruns, faixa, bordas de espuma) é de 3 meses.

A garantia dos massagedores (quando existir) é de 1 ano.

Como proceder caso ache necessário uma Ass. Técnica

Leia primeiramente o certificado de garantia, tenha em mente a adequação de peso/biotipo a cada produto.

Não confunda danos ocasionados por mau uso como itens cobertos pela garantia. Os mesmos não são cobertos por garantia, e nem consertados pela Restopedic.

Verifique se o item que se deseja ass. técnica possui garantia, pois a garantia é diferenciada dependendo do item do colchão (tecido, molejo, espumas).

Caso ache necessário a Ass. Técnica, o Sr. deve proceder da seguinte forma:

- Vá em nosso site, no link ASS. TÉCNICA, teremos a CIP Carta de Informação Preliminar. Ao se preencher estes dados, será gerado um Número de Protocolo desta solicitação que o Sr. receberá via email. Preencha com todos os dados solicitados para agilizar o vosso atendimento.

- Caso não tenha acesso a internet, vá ao lojista onde adquiriu o produto para que o preenchimento seja feito pelo mesmo. Caso a aplicabilidade da garantia não exista mais, o Sr. será comunicado de imediato. Caso a aplicabilidade da garantia esteja vigente, o nosso representante da região irá entrar em contato para agendar a visita. Tenha em mãos a nota fiscal do produto adquirido no momento do preenchimento da CIP e também da visita do representante.

Após a realização da visita do nosso representante, o Sr(a) receberá um comunicado da Restopedic via email e/ou carta registrada; Confirmando ou não a aplicabilidade da solicitação, quanto a prazos de vigência da garantia em seus diversos itens; possíveis danos causados por mau uso ou outras situações, esta comunicação irá detalhar como se dará o conserto do produto, caso a solicitação seja procedente.

Nossos produtos atendem a norma ABNT NBR 15.413-1/2. Esta é a norma que rege a construção e verificação da qualidade dos colchões brasileiros, sendo a norma utilizada pelo INMETRO para realizar tais verificações e testes.

Esta certificação em toda a nossa linha garante um padrão de qualidade único, bem como garante que eventuais solicitações de assistência técnica sejam analisadas de acordo com o atendimento desta norma brasileira de qualidade.

Desenho Esquemático

STALLION
100% NATURAL HANDCRAFTED MATTRESS

Rua Frida Pliske Kruger, 433 - Barra do Rio Cerro - 89260-410 - Jaraguá do Sul/SC
 CNPJ: 05.937.946/0001-00 - Fone (47) 3376-8400 - restopedic@restopedic.com.br

STALLION
100% NATURAL HANDCRAFTED MATTRESS

IMPORTANTE LER COM ATENÇÃO E GUARDAR PARA EVENTUAIS CONSULTAS
 Março/2019

Obrigado por adquirir um colchão Stallion.

Cadastre seu colchão - Segurança pra você e seu colchão

Cada colchão é submetido ao teste NTC (dragado). É a única segurança que possui registro oficial em caráter de teste e validação. O teste NTC (dragado) NTC serve para avaliar a qualidade de fabricação de todos os seus produtos. Este teste pode ser realizado apenas em colchões com NTC de 193cm de largura.

INFORMAÇÕES DO PRODUTO (copie ou imprima este formulário)

Produto:

Nome Postal: Data do conserto:

Endereço (ou endereço - padrão):

Cidade: UF:

Contato:

INFORMAÇÕES DO CONSUMIDOR

Nome:

CPF:

E-mail:

Endereço:

Cidade: UF:

Contato:

Assim, ao escolher o seu colchão, veja se o conforto que ele lhe apresenta ao deitar, é o que você espera. Se não, veja a classificação de conforto e informe seu lojista, dizendo qual o suporte do colchão analisado, e se deseja um mais firme ou mais confortável.

Níveis de Conforto

Confortável: Super Plush, Plush, Medium, Firm, Super Firm

Junto a etiqueta do produto, na cabeceira do colchão, existe um dado importante, que é o NÍVEL DE CONFORTO

O nível de conforto Stallion não é comparado com nenhuma outra marca de colchão, sendo apenas informativo para os produtos produzidos pela Stallion.

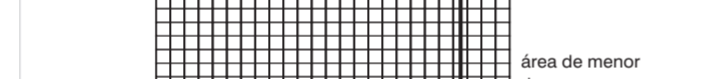
Assim, ao escolher o seu colchão, veja se o conforto que ele lhe apresenta ao deitar, é o que você espera. Se não, veja a classificação de conforto e informe seu lojista, dizendo qual o suporte do colchão analisado, e se deseja um mais firme ou mais confortável.

Orientações de Uso

- Evite sentar no colchão. Isto fará uma pressão elevada que levará a uma deformação excessiva e precoce.

- Caso seja necessário sentar, não sente nas bordas no sentido do comprimento (a maior lateral do colchão).

- Sente-se preferencialmente nas quinhas do colchão ou em último caso na borda no sentido da largura do mesmo.



Retire o saco plástico antes do uso. Após ser costurado o colchão é logo embalado, isso pode ocasionar retenção de odores, após desembalar deixe colchão em local ventilado e arejado antes do uso da roupa de cama.

Permita que o colchão respire, quando for trocar a roupa de cama deixe o colchão algumas horas sem as mexas.

Em colchões com molas pocket (ensacadas), jamais deixe ou estoque o colchão em pé. Isto irá causar o descolamento das camadas, invalidando a garantia. Em colchões de outros molejos, evite esta atitude também, gire o colchão quinzenalmente a 180º.

Em colchões de medida 193x203, caso seja possível efetuar um giro de 90 graus em TODO O CONJUNTO no quarto, se recomenda este ato, pois como existe uma grande diferença entre as bordas, o centro ficará mais alto que o ponto onde se dorme. Ao se dormir nas 4 posições, durante os 3 primeiros meses, esta situação será enormemente diminuída, aumentando-se a vida útil do colchão.

Após comunicado o possível problema, nosso representante fará uma visita para uma pré-análise do produto.

Caso se faça necessário, o colchão poderá ser enviado para a nossa fábrica para análise mais detalhada, sem que isto ocasione a troca do produto.

Conforme Capítulo IV, Seção III, Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor: § 2º - Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

Condições da Garantia

A garantia não cobre custos de fretes entre a residência do consumidor e a Stallion e/ou ao lojista, sendo que este custo de frete poderá ser cobrado.

Quando houver o recolhimento do produto para análise e/ou conserto o mesmo deverá estar em local de fácil acesso, não correndo por conta da Stallion, custos de içamento em prédios; transportes do apartamento ao andar térreo.

O Cliente tenha em mãos a nota fiscal de compra do produto.

Caso o cliente não tenha a Nota Fiscal, a garantia poderá ser negada, podendo a Stallion por sua liberalidade utilizar a data de produção como data para início da contagem dos prazos de garantia.

Pedidos de lojas que não sejam Notas Fiscais não são válidos perante o Código de Defesa do Consumidor, e por isto não são aceitos como comprovante.

Após comunicado o possível problema, nosso representante fará uma visita para uma pré-análise do produto.

Caso se faça necessário, o colchão poderá ser enviado para a nossa fábrica para análise mais detalhada, sem que isto ocasione a troca do produto.

Conforme Capítulo IV, Seção III, Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor: § 2º - Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

Informações Sobre o Uso e Manutenção

Para saber mais sobre como utilizar melhor o seu colchão, faça a leitura direta QR CODE ou vá em nosso canal no YouTube

<http://www.youtube.com/usodoseucolchao>

Pequenos vídeos irão lhe informar melhor sobre como prolongar a vida útil do seu colchão.

Não coloque objetos pesados sobre o colchão. Isto causará uma pressão excessiva que poderá deformá-lo.

- Não passe roupa, não utilize equipamentos que produzam vapores sobre o colchão. Isto poderá danificar o tecido e a espuma.

- Gire o colchão quinzenalmente, vire as faces a cada mês. No caso de colchões de um lado, somente o giro se faz necessário. Caso seja determinado que o colchão não foi girado e teve a face usada por igual, a garantia será invalidada.

- Jamais levante o colchão, ou faça força no pillow top. Isto ocasionará o descolamento do mesmo.

- Caso o mesmo seja molhado, leve ao sol imediatamente durante um dia, depois deixe-o em local sombreado e ventilado por mais alguns dias para secar.

- Não pule ou pisoteie o colchão. Isto poderá deformá-lo ou até mesmo quebrar as suas molas.

- Não sente no seu colchão nas bordas. Isto deformará o mesmo de forma rápida.

- Em colchões com molas ensacadas não dobrar ou estocar o produto em pé (posição vertical).

LEMBRAMOS QUE QUALQUER UMA DESTAS ATITUDES LEVARÁ A PERDA DA GARANTIA LEGAL OU EXTENDIDA DEVIDO AO MAU USO.

Condições da Garantia

A garantia não cobre custos de fretes entre a residência do consumidor e a Stallion e/ou ao lojista, sendo que este custo de frete poderá ser cobrado.

Quando houver o recolhimento do produto para análise e/ou conserto o mesmo deverá estar em local de fácil acesso, não correndo por conta da Stallion, custos de içamento em prédios; transportes do apartamento ao andar térreo.

O Cliente tenha em mãos a nota fiscal de compra do produto.

Caso o cliente não tenha a Nota Fiscal, a garantia poderá ser negada, podendo a Stallion por sua liberalidade utilizar a data de produção como data para início da contagem dos prazos de garantia.

Pedidos de lojas que não sejam Notas Fiscais não são válidos perante o Código de Defesa do Consumidor, e por isto não são aceitos como comprovante.

Após comunicado o possível problema, nosso representante fará uma visita para uma pré-análise do produto.

Caso se faça necessário, o colchão poderá ser enviado para a nossa fábrica para análise mais detalhada, sem que isto ocasione a troca do produto.

Conforme Capítulo IV, Seção III, Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor: § 2º - Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

- Nos casos onde houver a necessidade de efetuar reparos, o prazo máximo a ser considerado será de 90 dias.

- Caso não concorde com o termo acima, pedimos que entre em contato com stallion@colchaostallion.com.br ou 47 3376-8400 para oficialização da discordância e mudança da garantia para apenas garantia legal em todo o produto.

- **No caso de eventual problema, a Stallion se reserva no direito de trocar ou consertar o colchão.**

- Conforme a Norma ABNT NBR 15.413, o colchão possui tolerância de : 1,5 cm na sua largura, espessura e comprimento.

- A garantia é única e intransferível, ou seja, somente tem a garantia estendida a pessoa que originalmente comprou o produto.

- No caso de uma troca ou conserto de um problema, a garantia não se renova, ou seja, ainda será tomada como data inicial, a data da compra do colchão.

- As padronagens de tecidos são modificadas periodicamente. Assim no caso de não mais existir um tecido igual ao de uma base ou colchão que precise, ser trocado ou consertado, a Stallion se reserva no direito de utilizar um tecido de igual qualidade (ou superior) mas de padronagem (cor ou desenho) diferente.

- **A garantia não cobre o uso comercial, (Hotéis, Pousadas e Similares) deste colchão, sendo neste caso será enviado um certificado de garantia anexo a Nota Fiscal. Caso não tenha recebido, entre em contato imediatamente com a nossa empresa ou com o seu representante.**

- **Não retire a etiqueta junto ao colchão. Caso o faça, a garantia perde a validade.**

A Garantia se divide em 3 partes:

Acabamento (Tecido, Debruns, Alças)

O tempo superior do colchão, junto ao Pillow Top ou ao Eurotop, poderá ter sua medida 15 mm inferior à medida nominal do colchão em sua largura ou comprimento, conforme prevê a norma ABNT NBR 15.413. Esta tolerância está prevista nesta norma.

A garantia sobre estes itens é a garantia legal de 3 meses, cobrindo qualquer problema que ocorra dentro deste período, salvo problemas como rasgos, manchas, queimaduras, urina, mofo ou qualquer outro problema não ocasionado por vício do produto que não são cobertos pela garantia.

A garantia não cobre a não adequação de conforto do cliente ao colchão, pois isto se trata de uma questão pessoal, não sendo em hipótese algum vício ou problema na sua construção.

A garantia cobre eventuais problemas de deformação excessiva decorrente de uso normal (entende-se como normal o ato de se dormir no colchão). Deformações causadas por uso excessivo em alguns pontos, como por exemplo locais onde se senta com frequência, não serão aceitas pois a espuma não está projetada para esta pressão exercida.

Danos causados por transporte inadequado, como por exemplo dobrar um colchão ou amassá-lo também não é coberto.

Conforme norma ABNT NBR 15.413, uma deformação é esperada e permitida de acordo com a espessura original de cada face do colchão, este valor depende da altura nominal do colchão:

Altura igual ou maior que 31 cm	10% no máximo
Altura maior ou igual a 23 cm e menor que 31 cm	8% no máximo
Altura menor que 23 cm	6% no máximo

- A ocorrência de "bolinhas" (peeling) no tecido não é coberta pela garantia, pois não é um problema de construção, e sim uma ocorrência normal no tecido devido ao uso de lençóis de diferentes tipos de fios.

- A ocorrência de fios soltos no tempo do tecido após 3 meses poderá ocorrer devido ao uso; já que a pressão do corpo sobre o colchão pode estourar a linha. Sendo assim, a garantia neste item também será apenas a garantia legal (3 meses).

- O uso do colchão levará a um alívio da tensão no tecido, isto causará um leve enrugamento. Isto não está coberto na garantia.

- O amarelecimento do tecido/espuma é uma ocorrência normal, ocasionada por luz. Principalmente em colchões Viscoelásticos. Isto não é coberto pela garantia.

- A faixa de pillow top (quando existir) esta coberta também por 3 meses, salvo quando a mesma for danificada por mau uso (ser utilizada para se levantar o colchão pelo tempo do mesmo).

- Quando necessário a troca do revestimento, caso o mesmo não esteja mais em linha, a Stallion irá trocar o revestimento por um de igual ou superior qualidade, mas com padronagens diferentes, sendo que a troca do revestimento do outro item (sommier ou colchão) que não recebeu ass. Técnica não será efetuada por não estar com defeito.

ATENÇÃO: EM CASO DE COLCHÕES QUE UTILIZEM REVESTIMENTOS DO TIPO NAPA, COURVIN, PLÁSTICOS E EMBORRACHADOS, NÃO DEVE SER UTILIZADO ÁLCOOL OU QUALQUER TIPO DE SOLVENTE ORGÂNICO PARA LIMPEZA DESSE TIPO DE REVESTIMENTO, POIS PODERÁ DANIFICÁ-LO.

Camadas de conforto

A garantia não cobre a não adequação de conforto do cliente ao colchão, pois isto se trata de uma questão pessoal, não sendo em hipótese algum vício ou problema na sua construção.

A garantia cobre eventuais problemas de deformação excessiva decorrente de uso normal (entende-se como normal o ato de se dormir no colchão). Deformações causadas por uso excessivo em alguns pontos, como por exemplo locais onde se senta com frequência, não serão aceitas pois a espuma não está projetada para esta pressão exercida.

Danos causados por transporte inadequado, como por exemplo dobrar um colchão ou amassá-lo também não é coberto.

Conforme norma ABNT NBR 15.413, uma deformação é esperada e permitida de acordo com a espessura original de cada face do colchão, este valor depende da altura nominal do colchão:

Altura igual ou maior que 31 cm	10% no máximo
Altura maior ou igual a 23 cm e menor que 31 cm	8% no máximo
Altura menor que 23 cm	6% no máximo