

# **CERTIFICADO DE GARANTIA**

**Ortobom**

# Parabéns!

## Você acaba de adquirir um produto Ortobom.

A Ortobom é a maior fabricante de colchões do país. Uma empresa séria, que preza pela qualidade de seus produtos porque sabe que, através do sono, se tem uma melhor qualidade de vida. São 17 fábricas produzindo colchões, espumas, travesseiros, tecidos, fibras, molas e mais de 36.000 pontos de vendas espalhados pelo Brasil.

Todos os produtos da Ortobom são feitos com matéria-prima de primeira qualidade e maquinário de última geração e alta tecnologia. As espumas passam por rigorosos testes de laboratório. Tudo isso para fazer com que você tenha uma ótima noite de sono. E você pode dormir tranquilo porque a Ortobom se preocupa com o meio ambiente. Todas as espumas são feitas com matéria-prima de fonte retornável, além das estruturas de madeiras dos colchões ortopédicos, camas e dos boxes serem feitos com madeira de reflorestamento. E isso só é possível com muito trabalho, qualidade e respeito a você: CLIENTE ORTOBOM.

Este certificado regula a garantia do produto, cuja identificação consta na etiqueta ou ainda no pedido de compra. A Ortobom é responsável pelos defeitos de fabricação, comprovados pelo parecer da assistência técnica, desde que o produto esteja sendo utilizado de forma adequada.

A garantia do produto só tem validade mediante a apresentação do comprovante de compra, junto com a etiqueta fixada e intacta no produto.

Acesse o certificado no site: [www.ortobom.com.br/garantia](http://www.ortobom.com.br/garantia).



# GARANTIA

## 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 trata-se 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;
- 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 as 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 das 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, tais como: ombros e quadris, não estarão comprometidos, mesmo com o afundamento natural da espuma.

## A GARANTIA SERÁ INVALIDADA NOS SEGUINTE 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 inteiriço, exceto se utilizado sobre uma Cama, Box, Cama Baú ou Box Baú. Para melhor durabilidade utilize uma Cama, Box, Cama Baú ou Box Baú OrtoBom;

- 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, tais como: cama 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.

## IMPORTANTE!

- Antes de proceder qualquer reclamação referente ao colchão, procure observar as recomendações;
- Use o colchão Ortobom sobre um estrado de ripas fixadas de 4 a 5 cm de largura com intervalos de 3 a 5 cm. Nunca use um colchão Ortobom 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 Ortobom diretamente sobre uma superfície inteiriça se for uma Cama, Box, Cama Baú, ou Box Baú Ortobom;
- 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 sobre o seu colchão. Isso poderá danificá-lo;
- A Ortobom 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 funcionário credenciado da Ortobom.

| Linha de Colchões | Estrutura de Molas* | Placa de Espuma*      | Estrutura Ortopédica* | Estrutura de Madeira** |
|-------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Arte              | 10 anos             | 10 anos               | -                     | -                      |
| Ouro              | 5 anos              | 3 anos                | 1 ano                 | 1 ano                  |
| Pró Saúde         | 3 anos              | 2 anos <sup>2,4</sup> | 1 ano                 | 1 ano                  |
| Fashion           | 1 anos              | 1 ano <sup>1</sup>    | 3 meses               | 1 ano                  |
| Exclusive         | 5 ano               | 3 anos                | 1 ano                 | 1 ano                  |
| Light             | 3 anos              | 2 anos <sup>2</sup>   | 1 ano                 | 1 ano                  |
| Physical          | 1 ano               | 1 ano <sup>3</sup>    | 3 meses               | 1 ano                  |
| Hotelaria         | 5 anos              | 3 anos                | 1 ano                 | 1 ano                  |
| Hospitalar        | -                   | 6 meses               | -                     | -                      |
| Popular           | 3 meses             | 3 meses               | 3 meses               | 3 meses                |

<sup>1</sup>Colchões Fashion Confortável, Fashion Standard e Colchonete Day by Day - 6 meses de garantia;  
<sup>2</sup>Densidade 18 a 28 - 1 ano de garantia;  
<sup>3</sup>Densidade 20 a 23 - 3 meses de garantia;  
<sup>4</sup>Colchão Only - 10 anos de garantia;  
\*Incluída a Garantia Legal.  
\*\*No caso da Cama, Box, Cama com Baú ou Box com Baú, 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 3 meses), não havendo a necessidade da troca da estrutura de madeira.

Os demais componentes como: fitim, tecido, alças, respiros, pés, rodízios, mecanismos, parafusos, alças metálicas (puxadores) e cantoneiras, apresentam garantia de 90 dias da data de aquisição do produto contido no pedido de compra.

# ATENÇÃO:

O CONSUMIDOR DEVERÁ OBRIGATORIAMENTE OBSERVAR, AS RESTRIÇÕES QUANTO ÀS DIMENSÕES DO COLCHÃO NAS INSTRUÇÕES DE USO DO BERÇO EM QUE SERÁ UTILIZADO E QUE TAIS DIMENSÕES DEVERÃO NÃO PERMITIR A FORMAÇÃO DE ESPAÇO MAIOR QUE 30,0 mm (3,0 cm) ENTRE AS LATERAIS OU EXTREMIDADES DO BERÇO E O COLCHÃO.

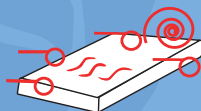
## INSTRUÇÕES DE USO, LIMPEZA E CONSERVAÇÃO



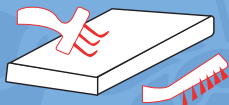
Não coloque o seu colchão sobre estrado inteiriço, exceto se utilizado sobre uma cama, box, cama baú ou box baú. Para melhor durabilidade, utilize uma Cama, Box, Cama Baú ou Box Baú Ortobom.



Para melhor conservação do seu produto, utilize sempre um protetor de colchão Ortobom.



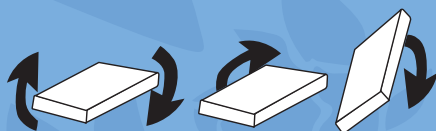
Duas ou três vezes por semana, deixe o colchão ventilando, sem nada sobre ele por 2 ou 3 horas.



Mensalmente escove e aspire seu colchão, 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.



Para aumentar a durabilidade e manter a homogeneidade das camadas do colchão, faça a rotatividade a cada dois meses, virando o lugar da cabeça para os pés e vice-versa e a cada 3 meses virar a superfície de baixo para cima e vise-versa.\*



Alguns colchões e colchonetes utilizam revestimentos em material como napa, courvin, plástico ou similares, como plastificados e emborrachados. Por isso não se deve manusear álcool ou qualquer tipo de solvente orgânico na limpeza desses materiais porque isso poderá danificá-los.



\* No caso de ser um colchão 'No Turn', não é necessário virar a superfície.

# FICHA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Dados preenchidos pelo Cliente Ortobom:

Data da solicitação Assistência Técnica: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Dados do cliente:

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Informações do Produto:

Produto: \_\_\_\_\_

Medida: \_\_\_\_\_ x \_\_\_\_\_ x \_\_\_\_\_ N° Pedido de Compra: \_\_\_\_\_

Biotipo do Usuário: Peso \_\_\_\_\_ Altura \_\_\_\_\_ N° do Código de Barras: \_\_\_\_\_

Data de Compra: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Data de Fabricação na etiqueta do colchão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Motivo da reclamação (Preenchimento Obrigatório)

- |                                                           |                                                          |                                                          |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 01 <input type="checkbox"/> Espuma Deformada / Fechada    | 08 <input type="checkbox"/> Estrutura de Molas Deformada | 15 <input type="checkbox"/> Colchão de AP Deformado      |
| 02 <input type="checkbox"/> Tecido Manchado / Mofado      | 09 <input type="checkbox"/> Estrutura de Molas Saindo    | 16 <input type="checkbox"/> Cheiro de Cola               |
| 03 <input type="checkbox"/> Tecido Rasgado / Esgarçado    | 10 <input type="checkbox"/> Fora de Medida               | 17 <input type="checkbox"/> Pillow Top Irregular / Menor |
| 04 <input type="checkbox"/> Fitim Descosturado / Solto    | 11 <input type="checkbox"/> Pés / Rodízio Quebrado       | 18 <input type="checkbox"/> Tampo Descolado              |
| 05 <input type="checkbox"/> Estrutura de Madeira Quebrada | 12 <input type="checkbox"/> Falhas de Bordado            | 19 <input type="checkbox"/> Autorizado pelo Ger. Geral   |
| 06 <input type="checkbox"/> Estrutura de Madeira Rangendo | 13 <input type="checkbox"/> Aro Amassado                 | 20 <input type="checkbox"/> Outros _____                 |
| 07 <input type="checkbox"/> Alça / Respiro Danificado     | 14 <input type="checkbox"/> Troca de Mostruário          |                                                          |

Comentários / Solicitações / Observações: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Nome Legível \*

Assinatura \*

Representante

Ortobom: \_\_\_\_\_

Nome Legível \*

Assinatura \*

Data \*: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\*Preenchimento Obrigatório

Franqueado / Vistoriador

# CERTIFICADO DE GARANTIA - COLCHÃO

## Dados preenchidos pelo Representante Ortobom:

Razão Social \_\_\_\_\_

Código Reduzido \_\_\_\_\_

RECLAMAÇÃO ( ) Procedente ( ) Improcedente

TROCA ( ) Procedente ( ) Improcedente

### Motivo da Improcedência

01 ( ) Utilização em ambiente úmido e sem ventilação

06 ( ) Produto sofreu inundação

02 ( ) Utilização com a embalagem plástica

07 ( ) Produto sofreu conserto por terceiros

03 ( ) Utilização em estrado inteiriço sem ser cama, box, cama baú ou box baú, exceto se utilizado sobre uma Cama, Box, Cama Baú ou Box Baú Ortobom.

08 ( ) Apresenta desgaste natural

09 ( ) Outros \_\_\_\_\_

04 ( ) Apresenta penetração de urina ou outros elementos líquidos

05 ( ) Produto danificado por acidente

Pedido(situação troca) N° \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Comentários / Solicitações / Observações: \_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Nome Legível \*

Assinatura \*

Representante  
Ortobom: \_\_\_\_\_

Nome Legível \*

Assinatura \*

Data \*: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

DATA DA FABRICAÇÃO

80168

\*Preenchimento Obrigatório