

Rio de Janeiro, 06 de julho de 2021.

Prezada Senhora Sheila Gomes Fernandes Astpury  
REF.: Solicitação de Assistência Técnica

COLCHÃO GENOVA 96X203, recebido em 25/08/2020.

Inicialmente, gostaríamos de agradecer a escolha dos produtos Euroflex. Sabemos que um bom sono é muito importante para o desempenho das atividades diárias e buscamos sempre produzir o melhor produto e a satisfação total de nossos clientes.

Em decorrência da assistência técnica solicitada por V. Sa. referente às alegações do produto acima discriminado, é a presente para informá-lo que em análise ao laudo elaborado pelo nosso técnico, e, após minuciosa análise técnica, restou verificado que o indigitado produto não apresenta o vício reclamado, estando de acordo com suas características normais, sem nenhum vício ou defeito de fabricação.

Gostaríamos de salientar, ademais, que a referida análise técnica foi realizada em total observância aos procedimentos descritos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR nº 15413-1. Vale dizer, todos os colchões fabricados no Brasil devem obedecer aos parâmetros de conforto e qualidade estipulados nesta norma.

Assim, a Euroflex define o conforto de cada uma de seus produtos com base na densidade da espuma e no nível de acomodação permitido pela ABNT. Isto é, a acomodação não indica que um produto tem menos qualidade que o outro, mas sim que possui características de conforto diferentes.

As regras da ABNT indicam que podem ser concedidos os seguintes graus de acomodação nos colchões:

Tabela 3 – Acomodação máxima de altura

Espessura mínima <sup>a</sup> cm	Espessura máxima cm	Acomodação
12	22	6 %
23	30	8 %
> 30		10 %

<sup>a</sup> As espessuras se referem à altura do produto final.

O produto em questão pode ter o grau de acomodação de até 8% de sua espessura. A vistoria realizada em seu colchão indicou a acomodação de 1,1cm, o que representa 4,58% da altura do seu produto, ou seja, seu colchão não apresenta qualquer vício de fabricação.

Dessa forma, e tendo em vista que pela referida análise técnica, constatou-se que a acomodação (amaciamento) das camadas de espumas do seu colchão não ultrapassou os limites estabelecidos acima da espessura inicial do mesmo. Sendo assim, não é considerada deformação, razão pela qual o colchão não apresenta nenhum vício de qualidade ou fabricação, não resultando, portanto, na responsabilidade de realização de troca ou reparo.

Pedimos à gentileza que o colchão seja girado periodicamente para que a acomodação ocorra de maneira uniforme.

Colocamo-nos à sua inteira disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessária.

Atenciosamente,

**Euroflex Ind. e Com. de Colchões Ltda.**  
**Departamento de Assistência Técnica**