

ATENCIÓN AL CLIENTE 2023

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

1. ¿Dónde puedo pedir/comprar un producto de Innovation Living?

Vendemos a través de distribuidores en todo el mundo. Seleccione su región en el menú superior y haga clic en Distribuidores en el menú para encontrar un distribuidor cerca de usted.

1. ¿Cuánto dura la garantía?

Ofrecemos 5 años de garantía. Visite nuestra Guía de garantía para ver lo que está cubierto.

2. ¿Faltan piezas de repuesto?

Si falta alguna pieza de repuesto, póngase en contacto con su distribuidor local o con nuestro Servicio de atención al cliente, especificando en las instrucciones de montaje qué falta. Haga clic aquí para encontrar las instrucciones de montaje en formato PDF. En el caso de piezas de repuesto más pequeñas, normalmente se las enviamos directamente por correo.

Además, ofrecemos garantía de por vida en los engranajes y listones de nuestra serie multifuncional, que incluye Aslak, Balder, Colpus, Fraction, Frigga, Fuji, Mimer, Minimal, Junus, Rollo, Ronia, Skater, Vidar y Vili. Si se comunica con su distribuidor local o con nuestro Servicio de atención al cliente, podemos enviarle nuevos engranajes o slats (no disponible en los EE. UU.).

En el improbable caso de que se rompan piezas más grandes, o si necesita información adicional en general, le rogamos que se ponga en contacto con el distribuidor donde compró su sofá.

3. ¿Falta la funda de mi cojín?

La mayoría de las fundas de los cojines se guardan dentro del asiento de su sofá cama. Simplemente desabroche el asiento y encuentre las fundas.

En el improbable caso de que le falte la funda, póngase en contacto con el distribuidor donde compró su sofá y le ayudarán.

4. ¿Es posible limpiar y renovar la funda?

En 2022, hemos aumentado nuestro enfoque en las fundas desenfundables. Nuestras fundas siguen siendo renovables y están disponibles en todas las telas de nuestra Colección 2022.

Una novedad es que las fundas de nuestra Colección RED-label se pueden lavar a máquina a 30 grados Celsius (caliente/86F).

Las fundas de nuestra colección BLACK-label no se pueden lavar a máquina. En los modelos con etiqueta BLACK, recomendamos limpieza en seco o asesoramiento profesional.

Los siguientes productos son desfundables, lavables a máquina y renovables:

Achillas, Accordion, Conlix, Idun 02, Merga, Narvi 02, Pascala, Puri, Revivus, Rollo, Trym 02 y Yonata.

Además, toda nuestra categoría de multifuncionales (no disponible en los EE. UU.) incluye fundas de colchones y fundas de armazón que se pueden lavar a máquina a 30 grados centígrados (caliente/86F). Las fundas se pueden reemplazar si están desgastadas o si desea renovar el aspecto de su sofá cama. La categoría Multifuncional consta de los siguientes modelos de sofá cama: Aslak, Balder, Colpus, Fraction, Mimer, Minimal y Junus.

Todas las telas de nuestra colección RED-label se pueden lavar a máquina a 30 grados Celsius (caliente/86F).

Innovation Living recomienda las siguientes instrucciones de uso:

- Abra la cremallera de la cubierta desmontable y dele la vuelta.
- Lavar a máquina a máx. 30 grados Celsius (caliente/86F). máx. máquina medio llena en el programa estándar. Sin limpieza química.
- Centrifugar con velocidad reducida.
- No secar en secadora.
- Colgar para secar hasta que el tejido esté húmedo-seco/ligeramente humedecido.
- Vuelva a colocar y cierre la cremallera del tejido mientras aún está húmedo.
- Deje que el tejido se seque por completo mientras lo vuelve a colocar.

6. ¿Es posible añadir brazos a un sofá comprado originalmente sin brazos si cambiamos de opinión en un momento posterior?

En los sofás cama Clubber, Recast Plus, Frode, Osvald, Walis y Long Horn es posible comprar reposabrazos como complemento independiente.

Otros modelos están disponibles en versiones con y sin reposabrazos. Al pedir una nueva estructura y reposabrazos, es posible convertir un sofá cama comprado originalmente sin reposabrazos en una versión con reposabrazos. Esto se aplica a los siguientes modelos:

Ample, Splitback, Dublexo, Cubed, Trym, Bragi and Supremax.

Tenga en cuenta que pueden aparecer diferencias de color en la tela entre el asiento/respaldo y los nuevos reposabrazos.

Si está interesado en agregar reposabrazos a su sofá cama, le rogamos que se comunice con su distribuidor local para conocer las opciones.

7. ¿Cuál es la composición de sus tejidos?

Puede encontrar información sobre un tejido específico haciendo clic en el tejido específico en cada página de producto o a través de la página de descripción general de tejidos para la colección que le interesa.

Asegúrese de estar en la zona correcta haciendo clic en su región en la esquina superior derecha de la página.

8. ¿Cuál es la composición de vuestros colchones?

Depende del tipo de sofá cama que elijas. Disponemos de diferentes tipos de confort, lea más sobre ello en nuestra sección de confort Tapicería.

Asegúrese de estar en la región correcta haciendo clic en su región en la esquina superior derecha de la página.

9. ¿Cómo limpias tu sofá?

Consulte nuestra Guía de cuidado para obtener instrucciones sobre el mantenimiento y la limpieza de su sofá cama Innovation Living.

10. ¿Sus muebles están montados cuando se entregan?

Para reducir las emisiones de CO2 y el riesgo de daños en el transporte, nuestras colecciones llegan en paquetes planos. La única excepción es Olan, que llega de una pieza. Puede encontrar las instrucciones de montaje aquí.

GUÍAS DE CUIDADO – RED-LABEL.

Todos los productos

- Evite colocar los muebles directamente a la luz del sol ya que esto hace que los materiales se decoloren o agrieten. La luz solar directa incluye la luz solar que entra por las ventanas.
- No coloque los muebles demasiado cerca de un aparato de calefacción, ya que esto puede distorsionar el material o el acabado de la superficie.
- No coloque los muebles directamente contra una pared.
- Los textiles de colores pueden borrarse.
- Si es posible, rote los cojines regularmente para igualar el desgaste y la decoloración.
- Asegúrese de mantener la humedad del aire normal donde se colocan sus muebles a través de una ventilación regular.
- Los muebles de Innovation Living no están destinados para uso en exteriores. El ambiente mojado o húmedo causará corrosión.

Textiles

- Mantenga el tejido limpio de polvo y suciedad aspirando regularmente.
- Si los muebles se manchan con bebidas, alimentos, etc., seque las manchas inmediatamente con un paño limpio. Si no elimina la mancha por completo, aplique una espuma de detergente suave con un cepillo suave y una esponja con movimientos circulares. La mancha limpia se puede secar con un secador de pelo usando solo calor bajo. Aspira la mancha cuando la mancha limpia esté seca. Recuerde primero hacer una prueba previa en un área pequeña no visible.
- Todas las telas de nuestra colección RED-label se pueden lavar a máquina a 30 grados Celsius (caliente/86F). Innovation Living recomienda seguir las instrucciones de cuidado:
 - Abra la cremallera de la cubierta desmontable y dele la vuelta.
 - Lavar a máquina a máx. 30 grados Celsius (caliente/86F). máx. Máquina medio llena en programa estándar. Sin limpieza química.
 - Centrifugar con velocidad reducida.
 - No secar en secadora.
 - Colgar para secar hasta que el tejido esté húmedo-seco/ligeramente humedecido.
 - Vuelva a colocar y cierre la cremallera del tejido.
 - Deje que el tejido se seque por completo mientras se vuelve a colocar.

- Para manchas más difíciles como sangre, aceite, tinta, etc., póngase en contacto con una tintorería profesional.

Textiles de cuero

- Mantenga el tejido limpio de polvo y suciedad mediante una aspiradora regular y cuidadosa o utilizando un cepillo suave. Retire las manchas de luz con agua tibia y luego use inmediatamente un paño seco.
- Utilice únicamente agentes de limpieza a base de agua, ya que los agentes de limpieza contienen productos químicos que pueden causar decoloración o grietas en la superficie.

Materiales naturales - Cuero

- Al igual que otros materiales naturales, el cuero se estropeará con el tiempo si se expone a la luz solar y al calor intenso. Por lo tanto, los muebles no deben exponerse a la luz solar directa ni al calor directo de los aparatos de calefacción. Generalmente, el cuero natural dura más si se limpia y se mantiene con regularidad. Utilice agentes de limpieza destinados únicamente a muebles de cuero.

Superficies de madera

- Varios muebles de Innovation Living tienen patas y/o reposabrazos de madera. Como la madera es un material vivo natural que continúa desarrollándose con el tiempo, su color y superficie cambian según el uso de los muebles. La madera debe protegerse de la luz solar directa para reducir la decoloración.

Superficies metálicas

- Desempolva regularmente con un paño suave.
- Nunca utilice agentes abrasivos en superficies metálicas.
- Repare las superficies dañadas inmediatamente para evitar la corrosión.
- El cromo y el acero inoxidable se pueden tratar y limpiar con un agente de limpieza adecuado; consulte a un experto para obtener asesoramiento.

Colchones Innovation Living

- Los colchones de Innovation Living se desarrollan continuamente para lograr una mayor comodidad al desarrollar cada vez más la calidad de los colchones y el atractivo ambiental. La gama de colchones de Innovation Living incluye varias opciones con diversas comodidades, cada una con una combinación única de capas y materiales para satisfacer la mayoría de las necesidades y situaciones de uso.

- Desde la introducción de la 'Colección 2019', nuestros colchones Classic, Latex y Spring en nuestra categoría de productos multifuncionales cambiaron de contener capas tradicionales de algodón a relleno de fibra.

- En consecuencia, los colchones comprados antes de 2019 normalmente contendrán capas de algodón, mientras que los colchones comprados después de enero de 2019 contendrán fibra de relleno

Fiberfill

- Los colchones Fiberfill en Innovation Living están desarrollados para proporcionar un mejor confort, una mayor durabilidad y un colchón más respetuoso con el medio ambiente. El relleno de fibra es un material resistente que garantiza una forma de colchón similar y un transporte eficaz de la humedad. Al mismo tiempo, el relleno de fibra es más resistente, por ejemplo, a la humedad, las imperfecciones y la posible ignición.

- La composición del colchón y sus materiales flexibles mejoran la vida útil de los colchones y los hacen ideales para su uso en sofás cama y camas con elevación. Fiberfill es además un material de baja emisión de CO2 que al mismo tiempo es reciclable y certificado OEKO-TEX. Esto significa un menor consumo de recursos y asegura un colchón más ligero.

- Asegúrese de golpear ligeramente el colchón con regularidad. Esto mantendrá la forma y además mantendrá su comodidad. Junto con esto, mantenga siempre un clima interior correcto ventilando regularmente la habitación donde se colocan los muebles, ya que la alta humedad reducirá la durabilidad y la comodidad del colchón. Póngase en contacto con su distribuidor local de Innovation Living para obtener más información sobre el mantenimiento.

Algodón

- Los colchones Innovation Living han contenido capas de algodón hasta finales de 2018. Si compró su colchón después de 2018, lea más arriba esta sección sobre 'Fiberfill'.
- El algodón es un material naturalmente transpirable que ayuda a ajustar la temperatura corporal, lo cual es vital para dormir bien. La composición de los colchones de construcción única y materiales flexibles los hacen ideales para usar en sofás cama y camas con elevación. Para los colchones Innovation Living que contienen capas de algodón, se recomienda batir el colchón con regularidad para nivelar los rellenos y airear las capas de algodón. Esto ayudará a mantener la forma del colchón y a mantener aún más su comodidad.
- Los colchones con capas de algodón posiblemente pueden desprender un olor característico a algodón. La ventilación diaria hará que desaparezca en aproximadamente 14 días.
- Asegúrese de golpear ligeramente el colchón con regularidad. Esto mantendrá la forma y además mantendrá su comodidad. Junto con esto, mantenga siempre un clima interior decente ventilando regularmente la habitación donde se colocan los muebles, ya que la alta humedad reducirá la durabilidad y la comodidad del colchón. Póngase en contacto con su distribuidor local de Innovation Living para obtener más información sobre el mantenimiento.

Innovation Living cojines

- La mayoría de los rellenos de nuestros cojines consisten en una mezcla de rellenos de plumas y poliéster. Estos materiales se combinan para garantizar el mejor apoyo y comodidad para la espalda. Una proporción cada vez mayor de nuestros cojines consiste en fibra de relleno reciclada OEKO-TEX. Asegúrese de girar y batir ligeramente los cojines con regularidad para mantener la forma, el relleno y la comodidad.
- Todas las fundas de los cojines se pueden quitar y lavar a máquina a 30 grados Celsius (caliente/86F). Busque en 'Textiles' para ver nuestras instrucciones de cuidado recomendadas.
- Para manchas más difíciles como sangre, aceite, tinta, etc., póngase en contacto con una tintorería profesional.
- Para facilitar el transporte, hemos envasado al vacío nuestros cojines. Esto hace que el relleno se vea menos regordete. Para darle forma a los cojines, retire el plástico y esponje el cojín hasta que el relleno esté mullido y elástico. Si es necesario y posible, repita esto un par de veces

durante los próximos días. Regular las esquinas del cojín para que el relleno se distribuya uniformemente; por último metes el cojín en su funda. Recuerde esponjar el cojín regularmente para mantener su forma. Mantén la habitación ventilada para evitar la humedad y así alargar la durabilidad de los cojines.

GUÍA DE CUIDADO – BLACK COLLECTION

Todos los productos

- Evite colocar los muebles directamente a la luz del sol ya que esto hace que los materiales se decoloren o agrieten. La luz solar directa incluye la luz solar que entra por las ventanas.
- No coloque los muebles demasiado cerca de un aparato de calefacción, ya que esto puede distorsionar el material o el acabado de la superficie.
- No coloque los muebles directamente contra una pared.
- Los textiles de colores pueden borrarse.
- Si es posible, rote los cojines regularmente para igualar el desgaste y la decoloración.
- Asegúrese de mantener la humedad del aire normal donde se colocan sus muebles a través de una ventilación regular.
- Los muebles de Innovation Living no están destinados para uso en exteriores. El ambiente mojado o húmedo causará corrosión.

Textiles

- Si los muebles se manchan con bebidas, alimentos, etc., seque las manchas inmediatamente con un paño limpio. Si no elimina la mancha por completo, aplique una espuma de detergente suave con un cepillo suave y una esponja con movimientos circulares. La mancha limpia se puede secar con un secador de pelo usando solo calor bajo. Aspira la mancha cuando la mancha limpia esté seca. Recuerde primero hacer una prueba previa en un área pequeña no expuesta.
- Para manchas más difíciles como sangre, aceite, tinta, etc., póngase en contacto con una tintorería profesional.

Superficies madera

- Varios muebles de Innovation Living tienen patas y/o reposabrazos de madera. Como la madera es un material vivo natural que continúa desarrollándose con el tiempo, su color y superficie cambian según el uso de los muebles. La madera debe protegerse de la luz solar directa para reducir la decoloración.

Superficies metálicas

- Desempolva regularmente con un paño suave.
- Nunca utilice agentes abrasivos en superficies metálicas.
- Repare las superficies dañadas inmediatamente para evitar la corrosión.
- El cromo y el acero inoxidable se pueden tratar y limpiar con un agente de limpieza adecuado; consulte a un experto para obtener asesoramiento.

Innovation Living colchones

- Los colchones de Innovation Living se desarrollan continuamente para lograr una mayor comodidad al desarrollar cada vez más la calidad de los colchones y el atractivo ambiental.

La gama de colchones de Innovation Living incluye varias opciones con diversas comodidades, cada una con una combinación única de capas y materiales para satisfacer la mayoría de las necesidades y situaciones de uso.

Fiberfill

- Los colchones Fiberfill en Innovation Living están desarrollados para mejorar un mejor confort, una mayor durabilidad y un colchón más respetuoso con el medio ambiente. El relleno de fibra es un material resistente que garantiza una forma de colchón similar y un transporte eficaz de la humedad. Al mismo tiempo, el relleno de fibra es más resistente, por ejemplo, a la humedad, las imperfecciones y la posible ignición.

- La composición de los colchones y sus materiales flexibles mejoran la vida útil de los colchones y los hacen ideales para su uso en sofás cama y camas con elevación. Fiberfill es además un material de baja emisión de CO2 que al mismo tiempo es reciclable y cuenta con la certificación OEKO-TEX. Esto significa un menor consumo de recursos y asegura un colchón más ligero.

- Asegúrese de golpear ligeramente el colchón con regularidad. Esto mantendrá el colchón en forma y mantendrá aún más su comodidad. Junto con esto, mantenga siempre un clima interior decente ventilando regularmente la habitación donde se colocan los muebles, ya que la alta humedad reducirá la durabilidad y la comodidad del colchón. Póngase en contacto con su distribuidor local de Innovation Living para obtener más información sobre el mantenimiento.

Innovation Living cojines

- La mayoría de los rellenos de nuestros cojines consisten en una mezcla de rellenos de plumas y poliéster. Estos materiales se combinan para garantizar el mejor apoyo y comodidad para la espalda. Una proporción cada vez mayor de nuestros cojines consiste en fibra de relleno reciclada OEKO-TEX. Asegúrese de girar y batir ligeramente los cojines con regularidad para mantener la forma, el relleno y la comodidad.

- Todas las fundas de los cojines se pueden quitar y limpiar. Póngase en contacto con una tintorería profesional.

- Para manchas más difíciles como sangre, aceite, tinta, etc., póngase en contacto con una tintorería profesional.

- Para facilitar el transporte, hemos envasado al vacío nuestros cojines. Esto hace que el relleno se vea menos regordete. Para darle forma a los cojines, retire el plástico y esponje el cojín hasta que el relleno esté mullido y elástico. Si es necesario y posible, repita esto un par de veces durante los próximos días. Regular las esquinas del cojín para que el relleno se distribuya uniformemente; por último metes el cojín en su funda.

Recuerde esponjar el cojín regularmente para mantener su forma. Mantén la habitación ventilada para evitar la humedad y así alargar la durabilidad de los cojines.