



MUEBLES & COLCHONES

AO
CALIDAD DE VIDA

Garantías Muebles y Colchones



¡Bienvenido a la familia AO!

Gracias por confiar en nosotros y elegir un producto diseñado para brindarte el descanso que mereces. Ahora haces parte de una comunidad que valora la calidad, el confort y el bienestar. Antes de comenzar a utilizar tu producto, te invitamos a leer cuidadosamente estos términos y condiciones de garantías, donde encontrarás recomendaciones clave para su uso y cuidado. Seguir estas indicaciones te ayudará a maximizar los beneficios de tu compra y a prolongar la vida útil del producto.

Disfruta de un descanso pleno, con el respaldo y la garantía de Muebles y Colchones AO.

Componentes de tu colchón AO

COLCHÓN RESORTADO

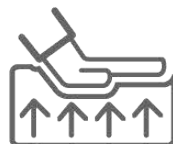
Estructura: Unidad resortada Tipo Bonell o sistema tipo pocket.



Unidad
Resortada

COLCHÓN EN ESPUMA

Estructura: Núcleo de espumas de alta densidad



100% Núcleo Espuma
Alta Densidad

Identifica tu Referencia

A continuación, te presentamos la lista de todos nuestros colchones y muebles de fabricación propia. Ubica la referencia del producto que adquiriste y consulta la duración de la garantía interna y externa correspondiente.

Referencia	Núcleo	3 Meses Costura	6 Meses Tela	5 Años Resortado	3 Años Espuma
Night	Resortado Bonnell	✓	✓	✓	✓
Active	Resortado Bonnell	✓	✓	✓	✓
Premium	Resortado Bonnell	✓	✓	✓	✓
Zeus	Resortado Bonnell	✓	✓	✓	✓
Eurotop	Resortado Pocket	✓	✓	✓	✓
Passion	Resortado Pocket	✓	✓	✓	✓
Repellent	Resortado Bonnell	✓	✓	✓	✓
Essential	Resortado Bonnell	✓	✓	✓	✓
Cassata Premium	Espuma - Cassata	✓	✓	No Aplica	✓
Casatta Top	Espuma - Cassata	✓	✓	No Aplica	✓
AO Flex	Espuma	✓	✓	No Aplica	✓
Confort	Espuma	✓	✓	No Aplica	✓
Hard	Espuma	✓	✓	No Aplica	✓
Coreformplus	Espuma	✓	✓	No Aplica	✓
Orthotech	Espuma	✓	✓	No Aplica	✓
Duro Line (MYC)	Espuma	✓	✓	No Aplica	✓

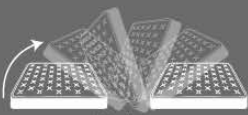
Recomendaciones para prolongar la vida útil de tu Colchón

Para garantizar el buen estado y durabilidad de tu colchón, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Al desempacar, el colchón puede emitir un olor característico inofensivo, es recomendable mantenerlo en un espacio bien ventilado.
- No laves el colchón con agua ni productos líquidos. La mejor forma de mantenerlo limpio es aspirarlo regularmente.
- Asegúrate de colocar el colchón sobre una superficie plana, firme y uniforme. Evita superficies desniveladas o inadecuadas como plásticos, cartones, colchonetas u otros colchones, ya que pueden afectar su estructura. La base o el tendido (tablas) debe estar en una superficie continua sin espacios entre las tablas.
- No retires las etiquetas adheridas al colchón, ya que son importantes para su identificación y validan que no ha sido manipulado por terceros.
- Utiliza toda la superficie del colchón para lograr un asentamiento homogéneo de los materiales internos. Esto evita deformaciones, hundimientos o protuberancias, especialmente en zonas donde se acostumbra a descansar con mayor frecuencia.
- Si necesitas mover o voltear el colchón, hazlo con cuidado y con ayuda de otra persona. Si cuenta con manijas, úsalas únicamente como apoyo para el agarre, ya que no están diseñadas para soportar todo el peso del colchón.
- Durante el traslado, protege el colchón para evitar que se ensucie o sufra daños. No lo dobles, tuerzas ni arrastres, ya que esto puede comprometer su estructura y la integridad de la tela.
- Mantén el colchón en condiciones higiénicas adecuadas para prevenir la aparición de hongos y enfermedades como rinitis, dermatitis, alergias o infecciones.
- Gira el colchón cada 15 días durante los primeros 3 meses posteriores a su instalación. Esto garantiza una distribución uniforme de las fibras internas y contribuye a su correcto asentamiento y mayor durabilidad.

Rotación y giro de tu colchón

Rotar o girar un colchón es importante para mantener su forma y alargar su vida útil. Aquí te explico cómo hacerlo correctamente:



Rotar

(De arriba hacia abajo)

Rotar el Colchón:

Si tu colchón es de doble cara (es decir, que puede usarse por ambos lados), también puedes voltearlo de arriba hacia abajo. Así, la parte que estaba en contacto con la cama queda expuesta, y viceversa. Esta acción, combinada con la rotación, también debe hacerse cada 3 a 6 meses.



Girar

(De derecha a izquierda)

Girar el Colchón:

Se refiere a cambiar la orientación del colchón de pies a cabeza, es decir, girarlo 180 grados. Esto ayuda a distribuir el peso de manera más uniforme. Es recomendable hacerlo cada 3 a 6 meses.

¿En qué casos no aplica la garantía de tu Colchón? (exclusiones)

- Maltrato, golpes, impactos, caídas, peso excesivo o uso inadecuado.
- Cortes, rayones, manchas o deterioro por factores externos.
- Transporte o armado por cuenta del consumidor en condiciones no adecuadas.
- Alteraciones, reparaciones o modificaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Uso sobre superficies desniveladas o con espacios entre las tablas de la base cama.
- Uso de productos químicos, solventes o métodos de limpieza no recomendados.
- Pérdida de altura o hundimiento inferior al 10% de la altura original del colchón (conforme a la NTC 2094:2017).
- Variaciones dimensionales de hasta ± 2 cm (consideradas aceptables por tolerancia técnica).
- Exposición prolongada a humedad, luz solar directa, calor extremo, fuego, ácidos u otros agentes externos.
- Reclamos relacionados con la firmeza, adaptabilidad o confort, cuando hayan sido informadas al momento de la compra.
- Daños causados por no rotar el colchón periódicamente o por uso constante en una sola zona.



Recomendaciones para prolongar la vida útil de tus Muebles (madera, tela y otros)

- Evita exponer tus muebles a la luz solar directa por tiempos prolongados, ya que esto puede decolorar la madera, resecar los acabados y debilitar las fibras de las telas. Mantén los muebles alejados de fuentes de calor intenso o humedad excesiva.
- Asegúrate de que el mueble esté asentado sobre un piso firme y nivelado. El uso en superficies irregulares puede desajustar las uniones, descuadrar puertas o cajones, y deformar estructuras metálicas o de madera a largo plazo.
- No utilices agua en abundancia, ceras con silicona ni productos abrasivos. Para madera, usa un paño de microfibra seco o ligeramente humedecido con limpiador específico (siempre en sentido de la veta). Para metal, vidrio o sintéticos, usa un paño suave para evitar rayones.
- Aspira periódicamente para eliminar el polvo que desgasta las fibras. En caso de derrames, actúa de inmediato secando con un paño blanco limpio sin frotar. No te sientes en los brazos o respaldos, ya que no están diseñados para soportar peso y pueden sufrir desgarros o daños estructurales.
- Utiliza portavasos, manteles o protectores de calor. Evita apoyar objetos calientes, húmedos o con bordes afilados directamente sobre el mueble para prevenir manchas, quemaduras o rayones.
- Si necesitas mover el mueble, nunca lo arrastres. Levántalo completamente con ayuda de otra persona para evitar que las patas, herrajes o la estructura sufran tensiones que puedan causar fracturas.
- En muebles con puertas o cajones, evita el cierre brusco o aplicar peso excesivo sobre ellos. Periódicamente, verifica que los tornillos y bisagras estén ajustados.
- Mantén el área ventilada para prevenir la aparición de hongos, moho o insectos xilófagos (como el gorgojo). Una humedad relativa estable es clave para que los materiales no se contraigan ni se dilaten.

¿En qué casos no aplica la garantía de tu Mueble? (exclusiones)

- Golpes, impactos, caídas, saltos sobre el mueble o sobrecarga de peso superior a la capacidad especificada.
- Daños causados por exposición directa al sol, calefacción intensa, lluvia o contacto constante con agua y humedad.
- Manchas o deterioro del acabado/tela causados por el uso de alcohol, solventes, cloro, detergentes fuertes o métodos de limpieza no recomendados.
- Presencia de plagas (hongos o insectos) posterior a la entrega, derivados de condiciones del entorno donde se ubicó el mueble.
- Daños ocurridos durante el traslado realizado por cuenta del consumidor.
- Cualquier modificación, reparación o cambio en el diseño original del mueble.
- Variaciones leves en el tono, nudos o vetas naturales de la madera; así como el estiramiento natural de las telas o el envejecimiento normal de los herrajes por uso cotidiano.
- Daños estructurales o desajustes mecánicos derivados de colocar el mueble en suelos desnivelados.



Muebles

Referencia	Maderas (roble, nogal, entre otras)	Telas	Espumas	Tendidos de tablas	Herrajes y Manijas	Rieles
Comedores	1 Año	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica
Alcobas	1 Año	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica
Camas	1 Año	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica
Somieres	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Somier + Cabecero Dayton	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Salas	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Camas Duplex	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Mecedora	1 Año	1 Año	1 Año	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Armarios	1 Mes	No Aplica	No Aplica	No Aplica	1 Mes	1 Mes

Vigencia de La garantía

El término de garantía comenzará a contarse desde el momento en que el consumidor reciba el producto a satisfacción, ya sea en punto de venta o en el domicilio registrado para la entrega.

¿Qué cubre la garantía?

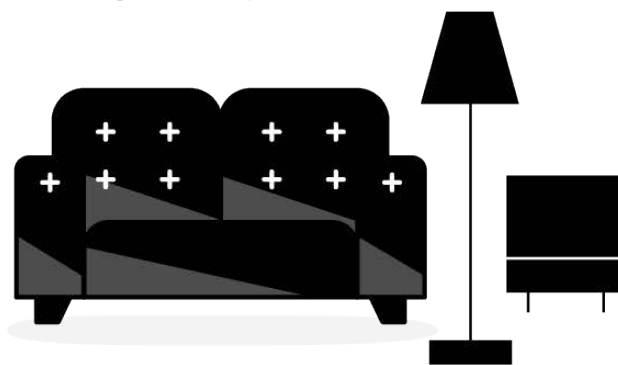
Nuestra garantía ampara cualquier defecto de fabricación, vicios de materiales o fallas de calidad que comprometan la funcionalidad y el uso óptimo del producto durante el periodo de vigencia. La cobertura incluye:

Colchones



- Deformaciones permanentes o hundimientos excesivos que no correspondan al asentamiento normal de los materiales.
- Rotura de resortes, desprendimiento de capas internas o pérdida de la integridad de los materiales.
- Gastos derivados de la inspección técnica, repuestos, mano de obra para reparación y costos de transporte asociados al proceso.

Muebles (Madera, Tela y Otros):



- Desajustes en las uniones, fallas en el ensamble original o debilidad en los materiales que afecten la estabilidad del mueble.
- Piezas faltantes, herrajes defectuosos o desprendimientos de material originados por errores en la línea de producción.
- Presencia de plagas xilófagas (gorgojo, polilla) que se manifiesten como consecuencia de un tratamiento insuficiente de la madera en fábrica.
- Costos de inspección profesional, suministro de repuestos originales, reparación especializada y traslados necesarios para la solución del reclamo.

Condiciones sanitarias

La inspección técnica podrá suspenderse temporalmente si el producto presenta condiciones que impidan su manipulación segura (por ejemplo: humedad grave, plagas, olores intensos o manchas biológicas).

En estos casos, no se negará la garantía de forma definitiva. Se solicitará al consumidor realizar una limpieza básica para reprogramar la visita.

Identificación del producto

La ausencia o deterioro de etiquetas de identificación no invalida automáticamente la garantía, siempre que el producto pueda ser identificado razonablemente y exista evidencia del defecto.

¿Cómo solicitar la efectividad de la garantía?

Para iniciar tu solicitud, ingresa a nuestro sitio web www.tiendaaao.com, sección "Contáctenos", y diligencia el formulario.

Información requerida para el trámite:

- Nombre completo y número de cédula.
- Dirección física y número telefónico de contacto.
- Fecha de compra o de recibo del producto.
- Ubicación actual del mueble o colchón.
- Descripción detallada del defecto o falla reportada.
- Fotografías y/o videos claros que permitan identificar el motivo de la reclamación.

Nuestro proceso de evaluación

- Recibirás una respuesta de nuestro equipo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la radicación de tu solicitud.
- Si la evidencia visual no es suficiente, solicitaremos material adicional o programaremos una inspección técnica presencial en el lugar de entrega (sujeto a cobertura operativa).
- La evaluación determinará si se procede con la reparación, el cambio o, a su elección, la devolución del dinero.

¿Qué sucede tras la aprobación?

- Se recogerá el producto para su traslado a la unidad de producción. El transporte será asumido íntegramente por nosotros. Como regla general, se procederá a la reparación totalmente gratuita y al suministro de repuestos originales.
- Si tras la reparación el defecto persiste, o si el producto no admite arreglo, el consumidor podrá elegir entre el cambio por un producto igual o equivalente, o la devolución del dinero.
- Si optas por un producto de mayor valor al original, podrás recibirlo asumiendo el excedente.

Plazos para la efectividad

- **REPARACIÓN:** Hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la entrega del producto para su arreglo.
- **CAMBIO:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que el consumidor ponga el producto a nuestra disposición.
- **DEVOLUCIÓN DE DINERO:** Se reintegrará el valor pagado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el producto sea puesto a disposición de nosotros.

AO

CALIDAD DE VIDA