



## MANUAL DE GARANTIAS

CODIGO:	MN-COM-002
VERSION:	07
FECHA:	13-01-2025

Ventanar S.A.S. Otorga a partir de la fecha del acta de entrega de los elementos fabricados e instalados las siguientes garantías:

### 1. ALUMINIO Y PINTURA:

Nuestro aluminio cumple con los estándares de tolerancias dimensionales para los productos de aluminio bajo la norma ANSIIH35.2, la cual establece los rangos y parámetros de acuerdo con su geometría.

La garantía para el aluminio y pintura cuenta con un periodo de 5 (cinco) años a partir de la fecha del acta de entrega de los elementos fabricados e instalados en los siguientes acabados:

ACABADO	LCENCIA QUALICOAT
NEGRO LISO MATE	P-1929
POL GRIS ASTRAL MATE	P-1929
ANODIC NATURA (GRIS)	P-1594
POL GRIS MOTEADO I-2	P-0500
GRIS GRANULADO MATE	No tiene
BEIGE ARENA MATE	P-1929
BLANCO 9010	P-0500
CAFE ANOD AK LW101B	P-1711
ANODIC CHAMPAÑA	P-1594
BLANCO BRILLANT 9003	P-0500 / P-1480
MARRON OSCURO AD-9	P-1594
POL RUST GRANUL MATE	No tiene
GRIS METALIZADO	Solo interiores-Arketipo
RAL 7022	
BLANCO MATE AXALTA	P-1594
BEIGE D2	P-1711

Cualquier acabado diferente a los relacionados deberá ser revisado su tiempo de garantía específicamente.

VENTANAR SAS dentro de su garantía de 5 años para el acabado pintura en polvo electroestática garantiza que el producto

- Cuando se examine el recubrimiento sobre las superficies significativas (estas son indicadas en los planos de fabricación del perfil) bajo un ángulo oblicuo de 60°, aproximadamente, ninguno de los defectos relacionados a continuación deberá ser visible a una distancia superior a 3 metros: rugosidad excesiva, líneas de colores, burbujas, inclusiones, cráteres, hinchazones, manchas, picaduras, rasguños u otros defectos eventuales.
- conservará la integridad de la película y su color dentro de  $\Delta E \leq 5,0$ , definido en unidades calculadas de acuerdo con la última versión de ASTM D2244.
- Para las piezas usadas al exterior: el recubrimiento debe inspeccionarse a una distancia, como mínimo, de 5 metros.

\*Se excluyen los bordes, las hendiduras profundas y las superficies secundarias. El recubrimiento sobre las superficies significativas no puede tener ningún rasguño que llegue al metal.

\* QUALICOAT Especificaciones.

\*\*Carta de garantía vidrio de seguridad Vitelsa.

\*\*\*Guía de aceptación y tolerancia Vitelsa

	<b>MANUAL DE GARANTIAS</b>	CODIGO:	MN-COM-002
		VERSION:	07
		FECHA:	13-01-2025

Superficie significativa: es toda la superficie del perfil de aluminio que queda expuesta a la visual del usuario en posición de cierre.

Superficie secundaria: son todas aquellas superficies que no son consideradas significativas en el plano de extrusión de la matriz y/o que no se ven en posición de cierre.

ESTA GARANTÍA ESTÁ SUJETA A LAS SIGUIENTES CONDICIONES Y LIMITACIONES:

El aluminio debe limpiarse y mantenerse de acuerdo con las normas AAMA 609 y AAMA 610-09 (Guía de limpieza y mantenimiento del aluminio con acabado arquitectónico), recomendándose un enjuague con agua dulce o del grifo dos veces al año o con mayor frecuencia en entornos difíciles (por ejemplo, industrial y marino/costero).

***Esta garantía no cubre daños ocasionados por accidentes, reparaciones, reinstalaciones, alteraciones, maltrato o mal uso, golpes, rayones, y usos de implementos de limpieza no aptos.***

## 2. VIDRIO

Nuestros proveedores de vidrio nos garantizan el cumplimiento de acuerdo con los parámetros establecidos en las siguientes normas técnicas:

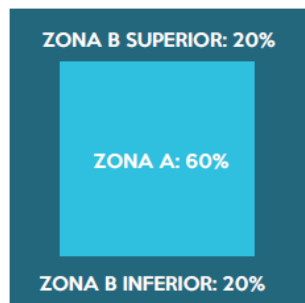
- NTC 1578 (ANSI Z97) VIDRIOS DE SEGURIDAD UTILIZADOS EN CONSTRUCCIONES
- NTC 5756 (ASTM C1048) VIDRIO PLANO TRATADO CON CALOR, CATEGORIA TEMPLADO
- NTC 5783 (ASTM C1172) VIDRIO PLANO LAMINADO

La garantía para el vidrio se establece a partir de la fecha del acta de entrega de los elementos fabricados e instalados:

- Vidrio laminado garantía de 5 años
- Vidrio templado garantía de 5 años
- Vidrio insulado DVH garantía de 5 años

VENTANAR SAS dentro de su garantía para el vidrio garantiza que el producto:

Cuando se inspeccione no tenga defectos observables en posición vertical y luz ambiente, para \*\*\*los vidrios de uso arquitectónico la ubicación de defectos se divide en zona A y zona B.



Criterios de apariencia:

ASPECTO ESTÉTICO	BURBUJA CERRADA	BURBUJA ABIERTA	INCLUSIÓN	BURBUJA CERRADA	BURBUJA ABIERTA	INCLUSIÓN
TAMAÑO DEFECTO	<2mm	<2mm	<2mm	>=2mm	>=2mm	>=2mm
ZONAS PERMITIDAS	A	Si	Si	No	No	No
	B	Si	Si	No	No	No

\* QUALICOAT Especificaciones.

\*\*Carta de garantía vidrio de seguridad Vitelsa.

\*\*\*Guía de aceptación y tolerancia Vitelsa



## MANUAL DE GARANTIAS

CODIGO:	MN-COM-002
VERSION:	07
FECHA:	13-01-2025

### Rayas:

TIPO	DISTANCIA DE DETECCIÓN	TAMAÑO	CRITERIO	CONCEPTO
Tenue Ligera	≤1 mt	≤75 mm	Permitido	Las rayas que sólo se pueden observar a una distancia (d) menor o igual a un metro (d ≤ 1m) son consideradas tipo tenue o ligera.
		>75 mm	Permitido	
Media	≤1 mt D ≤ 3mt	≤75 mm	Permitido con separación mínima de 600mm	Las que se observen entre uno y tres metros (1m ≤ d ≤ 3m ) se clasifican como tipo media.
		>75 mm	No Permitido	
Alta	≥3mt	≤150 mm	No Permitido	Las observadas a más de tres metros (d ≥ 3m )son consideradas como tipo alta.
		>150 mm	No Permitido	

### Escallas:

BORDE	LONGITUD MÁX	LONGITUD	ANCHO	PROFUNDIDAD
<b>Arista Abatida (fileteado)</b>	10mm	No más de 3 cuya sumatoria sea menor o igual a 10 mm y separación mínima de ¼ o más de la longitud del vidrio.	≤ Al espesor del vidrio o 6mm. El que sea mayor	Máximo ½ del espesor
<b>Borde Pulido Mate o Brillado</b>	3mm	No más de 3 y cuya sumatoria sea menor o igual a 3 mm, separados como mínimo ¼ o más de la longitud del vidrio.	≤ A ½ espesor del vidrio o 3mm. El que sea mayor	Máximo ¼ del espesor

### Tolerancia dimensional y maquinados:

- Dimensiones del vidrio ± 2 mm
- Posición de perforaciones y boquetes ± 1 mm
- Diámetros y dimensiones de perforaciones ± 1 mm

### Marcas de rodillo:

Si la dimensión del vidrio supera los 2500 mm de ancho, es necesario girar el vidrio causando marcas de rodillo en su fabricación. Las marcas de rodillo en sentido horizontal son de baja percepción visual, mientras que las marcas de rodillo en sentido vertical son muy notorias y estas causan un efecto visual de distorsión.

### Distorsión (ondulación):

Es uno de los defectos comunes que puede llegar a presentarse como resultado del proceso productivo y que bajo ninguna circunstancia incidirá negativamente sobre las propiedades de resistencia mecánica que posee todo vidrio templado como consecuencia de la acumulación de tensiones controladas y equilibradas en su masa.

### ESTA GARANTÍA ESTÁ SUJETA A LAS SIGUIENTES CONDICIONES Y LIMITACIONES:

Ofrecemos garantía por manchas propias del proceso de producción, la garantía por manchas no aplica cuando el producto no ha sido correctamente manipulado o ha sido expuesto a agentes externos que han ocasionado las manchas como agentes químicos de limpieza de ladrillo, de impermeabilización de fachadas.

La garantía por delaminación y burbujas en el vidrio laminado aplica únicamente cuando el producto ha sido utilizado sin estar expuesto al contacto directo con solventes orgánicos y se ha evitado la acumulación de agua o humedad por periodos prolongados.

VENTANAR SAS no da garantía de rotura en vidrios causadas por elementos exógenos como golpes.

\* QUALICOAT Especificaciones.

\*\*Carta de garantía vidrio de seguridad Vitelsa.

\*\*\*Guía de aceptación y tolerancia Vitelsa

	<b>MANUAL DE GARANTIAS</b>	CODIGO:	MN-COM-002
		VERSION:	07
		FECHA:	13-01-2025

Todo vidrio templado esta expuesto a un fenómeno poco frecuente denominado rompimiento espontaneo, en cualquier momento de su vida útil dado por la presencia de partículas inestables de Sulfuro de Niquel, las cuales no puede ser eliminadas ni detectadas con antelación y se encuentran por naturales presentes en la materia prima con que se fabrica el vidrio.

Para determinar las responsabilidades y condiciones por rotura es deber del cliente enviar una muestra de grana del vidrio (restos del vidrio no menos de 1kg de vidrio), con el fin de realizar un estudio en el laboratorio del proveedor, en donde se realiza análisis del peso y conteo de la grana; determinando así la calidad de la muestra y a partir de esto definir la responsabilidad de la rotura; en el respectivo análisis se determina el suceso, si procede por condiciones de transformación o por condiciones del proceso.

Para los vidrios con serigrafia parciales o de diseño Ventanar SAS dará una garantía de 5 años, en los vidrios con serigrafia al 100% Ventanar SAS no suministra garantía si la serigrafia se encuentra expuestas agentes de limpieza, agua y contacto con el usuario.

### 3. FIJACIONES

#### 3.1 SILICONA ESTRUCTURAL

VENTANAR SAS ofrece una garantía limitada de diez (10) años para todos los productos de silicona estructural Dow y SIKA vendidos a partir de la fecha de instalación, bajo los siguientes términos y condiciones:

La garantía cubre cualquier defecto de fabricación o materiales que afecte el desempeño adecuado del producto bajo condiciones normales de uso.

Esta garantía excluye específicamente el fallo adhesivo y/o cohesivo del sellante debido a:

- a. Causas naturales que incluyen, entre otras, rayos, terremotos, huracanes, inundaciones, tornados e incendios.
- b. Movimiento de la estructura que resulte en tensiones sobre el sellante que excedan las especificaciones del producto para el alargamiento y/o compresión para el sellante, incluyendo, pero no limitado a asentamiento estructural, error de diseño o error de construcción.

Y no cubre los daños o fallos del sellante debidos a:

- a. Daños mecánicos causados, entre otros, por la abrasión de la superficie, personas, herramientas, vandalismo u otros agentes externos.
- b. Cambios en el aspecto del sellante, incluyendo, pero no limitándose a, la intemperie natural (blanqueamiento, caleo, decoloración, manchas), la acumulación de suciedad u otros contaminantes depositados en el sellante procedentes de la atmósfera, o de sustratos incompatibles.

Esta garantía excluye los costes y daños atribuidos al moho, hongos y/o moho.

La garantía también excluye específicamente los costes y daños resultantes de la presencia de cualquier material peligroso en los sellantes, revestimientos, sustratos existentes o en el entorno/ubicación en el que se instale o aplique el sellante, incluidos, entre otros:

- a. Establecimiento de procedimientos adecuados de manipulación segura para la retirada de sellantes y/o revestimientos.

\* QUALICOAT Especificaciones.

\*\*Carta de garantía vidrio de seguridad Vitelsa.

\*\*\*Guía de aceptación y tolerancia Vitelsa

	<b>MANUAL DE GARANTIAS</b>	CODIGO:	MN-COM-002
		VERSION:	07
		FECHA:	13-01-2025

- b. Retirada o eliminación de los sellantes y/o revestimientos existentes.
- c. Retirada o eliminación de los sellantes y/o revestimientos de silicona después de la instalación.

### 3.2 SISTEMAS DE ANCLAJE

VENTANAR SAS ofrece una garantía de diez (10) años para la instalación de anclajes de atornillado a partir de la fecha de instalación, bajo los siguientes términos y condiciones:

La garantía cubre cualquier defecto de fabricación o materiales en los anclajes y cualquier defecto en la mano de obra de la instalación que afecte el desempeño adecuado del producto bajo condiciones normales de uso.

La responsabilidad bajo esta garantía se limita exclusivamente a la reparación o reemplazo de los anclajes defectuosos. En ningún caso, será responsable por daños indirectos, incidentales o consecuenciales.

Esta garantía no cubre desgaste y deterioro natural debido al uso regular, daños causados por accidentes, abuso, mal uso, negligencia, alteraciones, modificaciones no autorizadas o uso inadecuado del producto o la instalación, daños causados por exposición a condiciones ambientales extremas no especificadas en las instrucciones del producto o defectos o daños resultantes de una instalación incorrecta del producto realizada por personal no autorizado por Ventanar SAS y daños causados por desastres naturales, incluyendo pero no limitándose a terremotos, inundaciones, tormentas o incendios.

### 3.3 PERNOS Y TORNILLOS

VENTANAR SAS ofrece una garantía de diez (10) años en pernos y tornillos usados en la producción e instalación del producto, a partir de la fecha de instalación, bajo los siguientes términos y condiciones:

La garantía cubre cualquier defecto de fabricación o materiales en los pernos y tornillos, así como cualquier defecto en la mano de obra de la instalación que afecte el desempeño adecuado del producto bajo condiciones normales de uso.

Esta garantía no cubre desgaste y deterioro natural debido al uso regular, daños causados por accidentes, abuso, mal uso, negligencia, alteraciones, modificaciones no autorizadas o uso inadecuado del producto o la instalación, daños causados por exposición a condiciones ambientales extremas no especificadas en las instrucciones del producto o defectos o daños resultantes de una instalación incorrecta realizada por personal no autorizado por Ventanar SAS.

## 4. ACCESORIOS

VENTANAR SAS ofrece una garantía de dos (2) años para todos los accesorios con movimiento mecánicos (bisagras, brazos, manijas y cerraduras) y productos de silicona climática usados en la producción e instalación del producto a partir de la fecha de entrega de los mismo bajo los siguientes términos y condiciones:

La garantía cubre cualquier defecto de fabricación o materiales que afecte el funcionamiento adecuado del producto bajo condiciones normales de uso.

\* QUALICOAT Especificaciones.

\*\*Carta de garantía vidrio de seguridad Vitelsa.

\*\*\*Guía de aceptación y tolerancia Vitelsa



## MANUAL DE GARANTIAS

CODIGO:	MN-COM-002
VERSION:	07
FECHA:	13-01-2025

Exclusiones de la Garantía no aplica por desgaste y deterioro natural debido al uso regular, daños Accidentales, daños causados por accidentes, abuso, mal uso, negligencia, alteraciones, modificaciones no autorizadas o uso inadecuado del producto o condiciones de entorno por exposición a condiciones ambientales extremas.

Para los accesorios de movimiento mecánicos esta garantía no cubre defectos o daños derivados de: manejo y uso del producto contrario a las especificaciones establecidas en el catálogo, ficha técnica y manual de uso; impactos, rayones, manchas, abolladuras y alteraciones físicas ocasionadas al producto; envío, almacenamiento y manipulación inadecuada; desgaste mecánico y/o de acabado normal, corrosión, erosión, uso, y limpieza de rutina; falta o el mantenimiento inadecuado ni reparaciones no autorizadas o uso con productos o partes de otras marcas no autorizadas.

Esta garantía no es válida si se realiza alguna modificación en los productos, independiente si la modificación causa o contribuye al defecto reportado. Todas las modificaciones se hacen a riesgo de la parte que realiza la modificación.

### 4.1 EMPAQUES Y OTROS SELLOS CLIMATICOS

Ventanar SAS ofrece una durabilidad en sus empaques EPDM y/o SILICONA de 5 años de uso de acuerdo con:

Por fallas de fabricación en el producto extruido ya sea por acabados e incumplimiento dimensional.  
Por fallas en la funcionalidad en termino de sus propiedades físico-mecánicas.

Esta garantía no incluye daños ocasionados por problemas desgarres o situaciones similares, daños ocasionados por temas almacenamiento en lugares inapropiados o que el producto esté en contacto con sustancias que pueden afectar o deteriorar la calidad del producto y por uso de productos derivados del petróleo los cuales pueden deteriorar la calidad del producto.

## 5. OTROS

### 5.1 PUERTAS AUTOMATICAS

Ventanar S.A.S garantiza por 2 años el correcto funcionamiento y operación del elemento.

Este amparo no incluye: el cambio de repuestos (partes del motor tales como foto celdas, sensores, topes o finales de carrera, solenoides o bloqueo electromecánico, tarjetas electrónicas, rodamientos, poleas); el cambio de perfilería de aluminio ya sea marco de la puerta o guías de piso; el cambio de vidrios rotos o dañados, donde se demuestre que el daño del mismo es por condiciones ajenas a la calidad del producto.

De requerirse alguno de estos elementos el valor de este debe ser cancelado por el consumidor final. La garantía de las partes eléctricas y electrónicas ofrecida por el fabricante solo puede reclamarse si las condiciones de energía eléctrica son las requeridas, es decir, corriente regulada y circuitos integrales para garantizar la estabilidad del voltaje, y/o instalación de estabilizadores de voltaje. (Cuando no se cuente en el lugar con las condiciones óptimas de energía).

Se encuentran expresamente excluidas de este amparo las puertas instaladas en sistemas de transporte masivo.

\* QUALICOAT Especificaciones.

\*\*Carta de garantía vidrio de seguridad Vitelsa.

\*\*\*Guía de aceptación y tolerancia Vitelsa



## MANUAL DE GARANTIAS

CODIGO:	MN-COM-002
VERSION:	07
FECHA:	13-01-2025

Dentro del periodo de garantía VENTANAR SAS incluye una visita anual para realización de mantenimiento preventivo, fuera de las ciudades de Bogota y Bucaramanga, los costos de transporte, hospedaje y manutención del (los) técnicos deberá ser cubierto por el cliente previo a la ejecución de la actividad.

Una vez terminado el periodo de garantía, el propietario del sistema deberá contratar con VENTANAR SAS o con otra entidad idónea el mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas con la misma periodicidad y manteniendo los registros sobre visitas y cambios.

### 5.2 ANJEO

VENTANAR SAS ofrece una garantía de un (1) año para todos los productos de tela metálica o plástica de anjeo vendidos a partir de la fecha de instalación, bajo los siguientes términos y condiciones:

La garantía cubre cualquier defecto de fabricación o materiales que afecte la apariencia física del producto bajo condiciones normales de uso.

Exclusiones de la Garantía por desgaste y deterioro natural debido al uso regular, daños causados por accidentes, abuso, mal uso, negligencia, alteraciones, modificaciones no autorizadas o uso inadecuado del producto, daños causados por exposición a condiciones ambientales extremas o anjeo quemado, lavado con detergentes, limpieza realizada con químicos o agua a presión.

\* QUALICOAT Especificaciones.

\*\*Carta de garantía vidrio de seguridad Vitelsa.

\*\*\*Guía de aceptación y tolerancia Vitelsa