

Protegido por  
Garantía



# CARTA DE GARANTÍA PRODUCTOS KINGSPAN

Carta de Garantías - Versión 0 - 28-08-2023

A través de este documento, **KINGSPAN PANELES AISLADOS S.A.S**, establece las condiciones bajo las cuales operarán los diferentes esquemas de garantía para los sistemas de producto fabricados y suministrados por Kingspan Colombia.

### Sistemas de Cubierta:



- KINGROOF
- KINGROOF ECO
- KINGAGRO
- KINGMETALROOF

### Sistemas de Fachada:



- KINGWALL
- KINGWALL EVOLUTION
- KINGAGRO
- KINGMETALROOF

### Sistemas para Cuartos Frios:



- KINGFRIGO
- KINGCORE

### Sistemas de Accesorios:



- KITS DE FIJACIÓN
- REMATES

**KINGSPAN PANELES AISLADOS S.A.S** garantiza al cliente el normal desempeño de los sistemas en cuanto a calidad, funcionamiento y seguridad de los productos suministrados y relacionados en la factura de venta emitida de acuerdo con los siguientes sistemas de garantía:



## Garantía Estándar:

No requiere de estudio de garantía, es suministrado con la facturación del producto.

## Garantía Específica:

Requiere de estudio de garantía, aplica única y exclusivamente para condiciones de integridad o desprendimiento de la pintura y el fenómeno de oxidación, tiempos que dependen de las condiciones del proyecto como exposición y ubicación geográfica. El cambio de tonalidad o pérdida de brillo en la pintura dependerán del color y sistema de pintura aplicado. Dependiendo del material base empleado, esta garantía podría extenderse hasta 5 años.

## Garantía Premium:

Requiere de estudio de garantía, aplica única y exclusivamente para sistemas de cubierta de alto desempeño donde se trabaja al exterior sistemas de impermeabilización a base de membranas (pvc o tpo); depende de la especificación del sistema de impermeabilización a emplear.

## Condiciones:

**01** Todas las garantías están condicionadas al correcto uso de las materias primas de acuerdo con las especificaciones de la guía de elección de producto pre-pintado resumida a continuación en la siguiente tabla:

**02** La solicitud del estudio de garantía para las garantías estándar y Premium debe realizarse máximo treinta (30) días calendario pasada la fecha de compra.

		POLIESTER	PVDF	ALUMINIO		
Categoría de resistencia a corrosión		RC3	RC4	RC5		
Tipo de atmósfera exterior	Rural	C2	✓	✓	✓	
	Urbana	C3	✓	✓	✓	
	Industrial	Baja contaminación	C3	✓	✓	✓
		Media contaminación	C4	✗	✓	✓
		Alta contaminación	C5	✗	✗	✓
	Marina	10-20 Km	C3	✓	✓	✓
		3-10 Km	C4	✗	✓	✓
		1-3 Km	C5	✗	✗	✓

## Solicitud de estudio de Garantía

Para solicitar el estudio de su garantía proceda a diligenciar el formulario que encontrará escaneando el siguiente código QR o en la pagina web **www.kingspan.com.co**



## Solicitud Efectiva de Garantía

**01** Para solicitar la efectividad de su garantía por quejas o reclamos diligencie el formulario que encontrará escaneando el siguiente código QR o en la pagina web **www.kingspan.com.co**



**02** Presentada la solicitud de efectividad de la garantía, Kingspan tendrá un término de quince (15) días hábiles para proponer la solución. La respuesta será emitida al correo electrónico o dirección que el cliente proporcione en la solicitud de efectividad de la garantía.

**03** En caso ser necesaria una inspección en sitio, el cliente deberá garantizar las condiciones que permitan una visita técnica por parte de Kingspan y se adelante una investigación adecuada para verificar el origen y razones del daño.

**04** Se deja expresamente establecido que Kingspan no responderá por la efectividad de la garantía en caso de que, **(I)** no se hayan usado por parte del cliente todos los elementos y complementos del sistema de cubierta y/o fachada como son fijaciones, accesorios, sellos, y demás fabricados y/o recomendados por el fabricante\*, **(II)** el panel o teja instalada, no hayan sido objeto de por lo menos dos (2) mantenimientos preventivos al año, por personal idóneo. Para tal fin, Kingspan recomienda toda su red de instaladores certificados en los territorios donde opera. Este mantenimiento debe ser comprobable con una evidencia de labor ejecutada y la cual deberá adjuntarse a la solicitud de efectividad de la garantía. Se debe entender por mantenimiento preventivo, el retiro de escombros sobre el panel, lavado con agua y jabón con PH neutro,

\*Consultar las características de los complementos recomendados por Kingspan.

revisión de tornillería, revisión de accesorios de remate y sellos, y limpieza de canales de aguas lluvia, **(III)** que los daños evidenciados en el producto no hayan sido catalogados como defectos de fabricación, es decir, fallas imputables a la fabricación del producto y plenamente demostrables.

**(IV)** Que se haya cumplido todas las indicaciones contenidas en los Manuales de Instalación y Mantenimiento del producto, los cuales han sido entregado por Kingspan al cliente al momento de la venta.

05

Las reclamaciones por daños ocasionados durante el transporte del material a cargo de Kingspan, solo serán aceptadas si se cumplen con las siguientes condiciones:

1. Anotación de la novedad en la remisión
2. Evidenciar el daño reportado antes del descargue, de no ser posible evidenciar el daño en piso con el producto empacado.
3. Evidenciar el descargue del producto (**equipos utilizados, cantidad de personas**) que debe cumplir con las recomendaciones entregadas.
4. Notificar lo mas pronto posible a su comercial asignado y diligenciar el formulario de reclamaciones.

### Aplicación de la Garantía:

1. Una vez determinada la efectividad de la garantía, y atendiendo el daño sufrido por el producto, Kingspan determinará si aplica la reparación, reposición del producto y/o componentes. Dada la naturaleza del producto, Kingspan se compromete a entregar el producto objeto de efectividad de la garantía, para el caso de productos fabricados localmente, en un lapso no mayor a treinta (30) días hábiles y para el caso de productos importados, en un lapso no mayor a noventa (90) días hábiles para la reparación de productos o componentes se establece que el inicio de los trabajos será de máximo veinte (20) días hábiles. Estos términos serán contabilizados a partir de la fecha de aceptación de la garantía.
2. En caso de fuerza mayor o caso fortuito, deberán establecerse nuevos plazos de cumplimiento.
3. Kingspan asegura a sus clientes un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos correspondientes a los productos que fabrica y comercializa, durante la vigencia del período de garantía.

## Exoneraciones de responsabilidad de la Garantía:

Kingspan no podrá hacer efectivas las garantías en los siguientes casos:

- 1.** Vencimiento de los periodos estipulados para hacer efectiva la garantía.
- 2.** Cuando el producto no haya sido fabricado y suministrado por parte de Kingspan.
- 3.** Cuando el producto no haya sido instalado por personal idóneo, Kingspan recomienda toda su red de instaladores certificados en los territorios donde opera.
- 4.** Aplicaciones inadecuadas, o daños durante la instalación del producto.
- 5.** Mal almacenamiento del producto en obra/bodega del Cliente.
- 6.** Daños sufridos por el producto durante las labores de transporte, cargue y descargue cuando estos no hayan sido suministrados por Kingspan
- 7.** Por cargas puntuales excesivas fuera de las recomendadas en las fichas técnicas.
- 8.** Por haber sido expuesto el producto a condiciones atmosféricas corrosivas o agresivas por más del tiempo permitido antes de la instalación y sin la protección adecuada.
- 9.** Por golpes, colisiones de vehículos y/o fuerza mayor como huracanes, movimientos telúricos, avalanchas, motines, asonadas, entre otros.
- 10.** Por oxidación de la lámina generada por goteras o empozamiento de agua.
- 11.** Por exposición continua de humo, vapor de agua, medios ácidos o cualquier otra sustancia fuera del rango de resistencia de la pintura que pueda generar erosión o afectación del recubrimiento orgánico.
- 12.** Por haber sido expuesto directa o indirectamente a temperaturas fuera de las recomendadas por el fabricante.
- 13.** Por problemas de diseño de la cubierta, de la fachada o del cuarto frío en donde fue instalado el producto.
- 14.** Kingspan no se responsabilizará de ninguna manera por daños o lesiones a personas o propiedades, o por otra pérdida o daños derivados de cualquier causa o de cualquier modo resultante de o relacionados con el mal uso del producto.

- 15.** Kingspan en ningún caso será responsable por daños incidentales, consecuentes o especiales, pérdida de uso, pérdida de ganancias, pérdida de producción o pérdida de ingresos.
- 16.** En caso de que el producto haya sido alterado, manipulado de forma inadecuada o modificado por el cliente.
- 17.** En caso de que el cliente no haya realizado los dos (2) mantenimientos preventivos al año que el producto requiere.
- 18.** Por cualquier falsedad o información incorrecta en que haya incurrido el cliente en el diligenciamiento del formato de **SOLICITUD DE ESTUDIO DE GARANTÍA.**
- 19.** Las establecidas en el artículo 16 de la Ley, 1480 del 2.011

*Ninguna otra garantía verbal o escrita diferente a la aquí expresada será reconocida por Kingspan.*

### **Fenómeno de atrapamiento de gas:**

Es normal que los paneles liberen gas atrapado después del proceso de fabricación. En caso de que se produzca la formación de burbujas, depresiones y alteraciones de diferente magnitud e importancia debajo de la lámina de acero que cubre los paneles, debido a la liberación natural de los gases, se entiende que estos inconvenientes son originados por procesos y características propias de este producto y no están relacionados de ningún modo con negligencias, omisiones, descuidos, incompetencia o defectos de calidad y tampoco afectan la seguridad e idoneidad de los productos.

Las estadísticas de Kingspan, fabricante del producto a nivel mundial, reportan que, del total de los m<sup>2</sup> de paneles producidos, este fenómeno se presenta entre un 7% y 8% y que su duración se puede prolongar entre 1 mes y hasta 4 años aproximadamente después de su correspondiente instalación, circunstancia que es conocida y aceptada por el cliente.

Si el caso se presenta, para efectos de la efectividad de la garantía y por el tiempo estipulado para ella, Kingspan podrá realizar visitas de inspección y corrección periódicas para tratar los paneles con atrapamiento de gas, haciendo las correcciones respectivas para solucionar este fenómeno.

# Calidad Innovación Servicio

---

## ¿Cómo podemos ayudar?

Con Nuestro Sistema de Paneles Aislados Kingspan, es fácilmente integrado a los proyectos de construcción.

---

## Contacte a nuestro equipo de ventas

 Línea Nacional 018005184643

 (+57) 315 427 3680

 [info@kingspancolombia.com](mailto:info@kingspancolombia.com)

 [www.kingspan.com.co](http://www.kingspan.com.co)

---

Se ha buscado que los contenidos de esta publicación sean precisos, sin embargo, Kingspan no acepta responsabilidad por errores o información engañosa. Recomendaciones, descripciones, sugerencias de uso de productos y métodos de instalación son solamente con fines informativos y Kingspan Paneles Aislados SAS no podrá aceptar responsabilidad del uso que se le dé.

