Tabla de contenido

TENER EN CUENTA 2
ENTREGA DE BIENES O PRODUCTOS 3
DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE RESPECTO DE LA GARANTÍA 3
DERECHOS 3
DEBERES 4
SITUACIONES NO CUBIERTAS POR GARANTÍA 4
VENTANERÍA, REJILLAS, PUERTAS, CABINAS, PASAMANOS Y ESPEJOS 5
1. PERFILERIA EN ALUMINIO 5
Recomendaciones y mantenimiento aluminio 5
2. SELLAMIENTO 6
3. ACCESORIOS 6
Recomendaciones y mantenimiento accesorios 7
- Empaques. 7
- Rodamientos 7
- Brazos ecualizables y bisagras de las ventanas proyectantes. 7
- Bisagras hidráulicas 7
- Cerraduras – Manijas tipo YALE 7
- Accesorios en acero inoxidable 7

4. VIDRIOS 8
Recomendaciones y mantenimiento de vidrio. 8
Método de inspección 9
Tolerancias a defectos más comunes 9
Instalación de películas en vidrios 10
Recomendaciones y mantenimiento película 10
5. ESPEJOS 10
Sencillos 10
Flotados 10
Recomendaciones y mantenimiento espejos 10
PASOS PARA SOLICITAR LA EFECTIVIDAD DE UNA GARANTÍA. 11

TENER EN CUENTA

Las características de comercialización definitivas del Producto serán las que conozca y acepte el comprador en la correspondiente cotización y/o en el contrato suscrito, junto con sus anexos técnico (planos, memorias de cálculo), según el caso.

La garantía incluye la reparación o la repetición del servicio cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente la reparación o la repetición del servicio, el bien se deberá sustituir por otro de las mismas características. En todo caso, el cliente podrá optar por el pago de su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión del servicio defectuoso, en los términos del **artículo 2.2.2.32.4.1. del Decreto 1074 de 2015.**

La efectividad de la garantía estará sujeta al cumplimiento por parte del cliente (incluido el usuario final) de las obligaciones de mantenimiento y conservación que debe adelantar periódicamente, según este documento. Si el cliente (incluido el usuario final) no atiende sus obligaciones perderá el derecho de garantía.
El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente o usuario final según el caso. Por entrega se entenderá la puesta a disposición del producto al cliente o usuario final, esto es, la entrega en algún sitio pactado o su instalación. En caso de haber entregas periódicas o parciales, la garantía empezará a contar desde la fecha de entrega de cada uno de los productos.

También se perderá el derecho de garantía sobre las superficies y accesorios que hayan sido objeto de golpes, agresiones mecánicas o manuales ya sean provocadas por elementos rígidos o por productos corrosivos, por parte del cliente, usuario final (incluido trabajadores, contratistas o visitantes en general).

También se perderá el derecho de garantía cuando exista manipulación de los elementos por personal ajeno a **COTIVIDRIOS** cuando aún esté vigente la garantía o se realicen modificaciones externas.

ENTREGA DE BIENES O PRODUCTOS

COTIVIDRIOS entregará los bienes o productos según lo pactado en el contrato o lo dispuesto en la cotización, según el caso. En caso de entregas periódicas o por hitos, en el momento de cada entrega el cliente o su delegado deberá verificar que el pedido está conforme a lo solicitado o que la instalación haya sido a entera satisfacción. En caso de alguna reclamación debe ser reportada inmediatamente al transportador o delegado de **COTIVIDRIOS** y notificada por escrito en la remisión, de lo contrario no se asume ninguna garantía.

En caso de que los procesos de entrega o instalación sean complejos, el cliente o su delegado tendrán **diez (10) días hábiles** para informar por escrito de las inconsistencias, defectos o daños que consideren deben ser sometidas a garantía. Pasados estos días sin que se reciba requerimiento alguno, se entenderá para todos los efectos legales que existe entrega a total satisfacción.

DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE RESPECTO DE LA GARANTÍA

Se tendrán como derechos y deberes específicos del cliente, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

DERECHOS

1. Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía, las que se ofrecieron en la cotización y/o, el contrato según el caso, y las habituales del mercado.

2. Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se adquirieron.

3. Recibir en físico los manuales de instrucciones sobre el uso, mantenimiento y conservación de los productos. Sin embargo, si en el cotización o contrato se pone a disposición del cliente un canal virtual de consulta, este derecho se entenderá satisfecho plenamente.

DEBERES

1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre **COTIVIDRIOS** en relación con su adecuado uso, conservación y mantenimiento.

2. Obrar de buena fe frente a **COTIVIDRIOS** cuando realice algunareclamación, poniendo a disposición de éste toda la información y evidenciasrespecto de la ocurrencia de alguna situación de daño o deterioro anormal.

3. Usar los productos y elementos adquiridos conforme a las directrices informadas por **COTIVIDRIOS.**

4. Realizar los mantenimientos preventivos descritos en este documento.

   Proveer de un lugar seco y seguro para almacenar el material recibido, antes de la instalación.

SITUACIONES NO CUBIERTAS POR GARANTÍA

1. Situaciones que constituyan fuerza mayor o caso fortuito.
2. Hechos imputables a terceros, incluido eventos de manifestaciones, asonadas o motines.
3. Daños o defectos no relacionados con los componentes, fabricación o estructuración del producto sin limitarse a incendios o impactos de objetos o golpes sobre el producto que puedan causar su rotura.
4. Hechos que constituyan dolo o culpa del cliente, incluyendo la no atención de las obligaciones de mantenimiento y conservación que debe adelantar periódicamente según este documento.
5. Reparaciones o modificaciones que se lleven a cabo por personas no autorizadas por **COTIVIDRIOS.** Cualquier intento de reparación por cuenta propia del cliente o usuario, generará la pérdida inmediata de la garantía.
6. Defectos o daños debidos a uso inadecuado, uso de productos químicos no indicados en fichas técnicas o en este documento, intentos de ruptura o violación. **COTIVIDRIOS** no se responsabiliza por los daños a productos diferentes a los nuestros.
7. Daños de perfilería y vidrios que se presenten durante trabajos de obra blanca ejecutados por terceros de obra no de responsabilidad de la compañía.
8. Los asentamientos presentados por movimientos estructurales presentados en las obras, especialmente si su construcción es menor a 2 años, puede generar rotura en los vidrios y deterioro de las estructuras, por lo cual **COTIVIDRIOS** se exime de garantía por dicha causa.

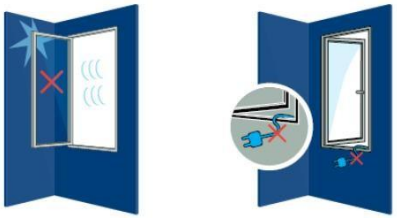
VENTANERÍA, REJILLAS, PUERTAS, CABINAS, PASAMANOS Y ESPEJOS

1. PERFILERIA EN ALUMINIO.

COTIVIDRIOS ofrece una garantía de **10 años** en composición química de la perfilería y **1 año** en la perfilería de aluminio, por defectos de fabricación comprendiendo funcionalidad y acabado. Teniendo en cuenta el uso y mantenimiento adecuado de la misma.
***Ver nota**: en accesorio "RODAMIENTOS"*

Tenga en cuenta que el aluminio es protegido por película protectora plástica (bluemax) el cual debe ser retirado por la constructora una vez finalizada la obra, es importante que no exceda de **3 meses** ya que presenta mayor adherencia con el tiempo y temperatura provocando defectos en la pintura, por lo cual **COTIVIDRIOS** se exime de garantía por dicha causa.

Evitar el uso de cargas, obstrucciones de cables y golpes fuertes los cuales pueden deformar o destruir los cerramientos en perfilería.



Recomendaciones y mantenimiento aluminio

Material de alta resistencia a la intemperie, liviano y resistente a la corrosión utilizado para la fabricación de ventanería, rejillas y puertas. Para su limpieza utilizar un trapo humedecido con agua y jabón líquido, y retirar todo exceso con un trapo limpio y húmedo. Posteriormente secar con un trapo limpio y seco.

1. No limpiar con materiales abrasivos, ácidos, thinner u otros disolventes, lo cual deteriora el material
2. El cemento y chispas de soldadura manchan el aluminio por lo cual debe ser protegido cuando se realicen trabajos en obra.
3. Limpie los drenajes una vez al mes. Si es necesario, limpie las obstrucciones de los orificios de drenaje. Regularmente quite la suciedad, el polvo y la grasa de la guía con un paño (al menos cada 3 meses).

2. SELLAMIENTO

El sellamiento ofrece una garantía de **6 meses,** este sello perimetral con silicona forma una goma de gran resistencia que garantiza un sellado duradero, flexible y hermético. Dentro de los beneficios que presenta se encuentra su excelente exposición a la intemperie y alta resistencia a la temperatura y humedad.

El sellamiento es contemplado únicamente por una de las caras de la ventanería, sea exterior o interior, los vanos deben tener luces inferiores a **5mm** entre el perfil y el perímetro del vano de construcción de lo contrario, de acuerdo con el caso se contemplan opciones para el selle con un **costo adicional** al cotizado.
En caso de tener medidas pactadas para fabricación la medida de los vanos será verificada y en caso de no contar con las medidas acordadas la obra deberá adecuar los vanos para la instalación de la ventanería.

Para el sellado de estructuras y aplicaciones protectoras de acristalamientos, se utiliza silicona de acuerdo con las restricciones técnicas y acabado de cada producto.

3. ACCESORIOS.

COTIVIDRIOS ofrece una garantía de **6 meses,** en los mecanismos, bajo las condiciones presentes en este manual.

Las ventanas y puertas corredizas se deben someter a un mantenimiento regular para prolongar su vida útil y funcionalidad. Esta periodicidad cambia de acuerdo con el clima y ubicación.

CICLOS RECOMENDADOS PARA CAMBIO ACCESORIOS

TIPO APERTURA	USO	FRECUENCIA	CICLOS MÁX.
Puertas	Uso limitado	Una vez cada 6 meses	50.000 ciclos
	Uso normal		50.000 ciclos
	Uso intensivo (colegios, hospitales, edificios públicos,...)	Una vez cada 3 meses	50.000 ciclos
	Puertas antipánico (EN 179/EN1125)	Una vez al mes	50.000 ciclos
Ventanas/ Correderas		Una vez cada 6 meses	10.000 ciclos

Recomendaciones y mantenimiento accesorios

- Empaques.

Principales características Empaquetaduras de alta presión en caucho EPDM (Etileno-Propileno-Dieno-Monómero) o silicona según la aplicación en sistemas en aluminio. Presentan excelente resistencia al ozono y a las condiciones ambientales. No limpiar con materiales abrasivos, ácidos o disolventes derivados del petróleo lo cual deterioran el empaque.

- Rodamientos

Los rieles deben mantenerse limpios para que los rodachines no recojan suciedad afectando su duración y funcionamiento. Se aconseja lubricar los rieles con lubricantes en aerosol para lograr un desplazamiento más suave.

No intente abrir la ventana halándola desde el perfil central o enganche, utilice **SIEMPRE** el cierre o la manija.

NOTA:
Los rieles pueden presentar un desgaste normal de pintura debido a que el rodamiento del sistema roza con el aluminio y, por tanto, no da lugara garantía, por uso

- Brazos ecualizables y bisagras de las ventanas proyectantes.

Se recomienda lubricación frecuente con lubricantes en aerosol, no se debe forzar losherrajes de cierre, ya que puede provocar desajustes.

- Bisagras hidráulicas.

Se recomienda reemplazar anualmente o cada 500.000 ciclos.

- Cerraduras – Manijas tipo YALE.

Se recomienda realizar lubricación y mantenimiento con personal especializado en cerrajería o fabricante del accesorio.
Se recomienda cambiar cada 400.000 ciclos.
Nunca mantenga la manilla en posiciones intermedias, ya que pueden producir maniobras erróneas y desgastes irregulares del herraje.

- Accesorios en acero inoxidable.

Este tipo de accesorios, son utilizados principalmente en cabinas y pasamanos:

- Los rieles o accesorios que el cliente solicite que se pinten de manera externa pueden presentar desprendimiento de pintura, debido a la fricción y no se da

garantía por servicio de pintura, el cliente deberá aprobar y firmar dicho servicio con renuncia a garantía.

- Para acero inoxidable de color natural, realizar limpieza habitualmente con jabón neutro o limpiador de acero inoxidable, aclarando con agua limpia.
- **Importante frotar siempre en dirección al grano, evite utilizar fibras metálicas o alambre las cuales rayan la superficie.**

Dependiendo de la suciedad en los depósitos limpiar cada 2 a 3 meses, y si es más abundante aumentar la periodicidad.

Nota: Para recomendaciones de otro tipo de accesorios solicitar la ficha técnica del producto.

4. VIDRIOS.

Debido a la naturaleza y fragilidad de los cristales no poseen garantía en defectos visuales como rayas, rotura por choque térmico o asentamiento de la estructura, manchas por productos de limpieza, escallas, despuntes o inclusiones, que no sean evaluadas y notificadas de forma inmediata por parte del cliente teniendo en cuenta el método de inspección y las tolerancias máximas permisibles contempladas en la normatividad técnica colombiana: **NTC 1909:2019.**

1. Todos los vidrios templados pueden presentas rotura espontánea, el cual es inherente a su tratamiento térmico, la cual no posee garantía.
2. Los vidrios especiales (Blindados, laminados, Bioclean, COOLITE, Bienestar; entre otros) tampoco poseen garantía en rayas, rotura por choque térmico, despuntes o escallas que nos sean evidenciados durante la entrega de este e informadas de forma inmediate, cualquier otro defectos será evaluado de acuerdo a la normatividad establecida para cada tipo de vidrio.
3. Todos los vidrios templados son identificados por sello o logotipo frontal o en el canto las cuales no serán causa de garantía por su marcación.
4. Los vidrios de referencia **COOLLITE** se rigen únicamente de acuerdo con las especificaciones determinadas en la ficha técnica de acuerdo con la variedad.
5. La condensación presente en los vidrios es normal y es producida por los diferenciales de temperatura del ambiente (interno-externo), dicha condensación no es motivo para hacer efectiva la garantía a menos de que sea presentada **al interior** de **vidrios cámara**.
6. No colocar accesorios diferentes a los de fabrica en vidrios laminados, los cuales posean algún tipo de pegante que pueda generar alguna reacción química con los componentes del vidrio.
   Los vidrios laminados **no** deben limpiarse con ningún tipo de alcohol, jabones o soluciones no biodegradables, debido a que los químicos que contienen pueden ser absorbidos por el **PVB** y causar delaminación en el vidrio.

Recomendaciones y mantenimiento de vidrio.

1. No limpiar con materiales abrasivos, ácidos o disolventes derivados del petróleo lo cual deterioran y generan manchas en vidrio.

2. El cemento, chispas de soldadura o pintura, manchan el vidrio y por tanto debe ser protegido cuando se realicen trabajos en obra.

3. Evite golpes fuertes o continuos especialmente en los **bordes y esquinas**, ya que siendo la zona de menor resistencia puede generar rotura.
4. Limpie con una mezcla de jabón líquido y agua, o limpiadores para vidrio.

Método de inspección

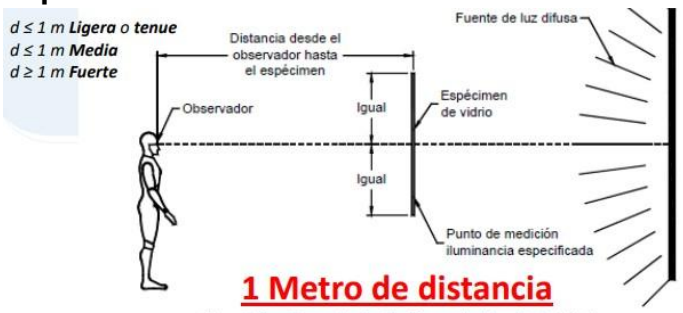


Figura 2. Condiciones de visualización para la detección de defectos
Imagen tomada de la NTC1909 norma del vidrio

Las inspecciones visuales deben realizarse con una visión 20/20 (normal o corregida). El observador debe mirar la muestra a un ángulo de 90º (perpendicular) a la superficie utilizando la siguiente iluminación, a menos que se especifique lo contrario: iluminación de día (sin luz solar directa), o utilizando una luz de fondo difusa y uniforme que simule la iluminación del día con una luminancia mínima de 1700 lux medida en la superficie del vidrio frente a la fuente de luz.

Ver la normatividad ***NTC 1909, NTC 5756 Y NTC 5783***

Tolerancias a defectos más comunes:

Burbujas e inclusiones:

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN POR DIMENSIÓN DE DEFECTO.	
TAMAÑO (MM.)	**CRITERIO.**
< 0,50	Permitido.
≥ 0,50 < 0,80	Permitido.
≥ 0,80 < 1,20	Permitido.
≥ 1,20 < 1,50	Permitida separación mínima de 600mm.
≥ 1,50 < 2,00	Permitida separación mínima de 600mm.
≥ 2,00 < 2,50	No se permite.
≥ 2.50	No se permite.

Tomado de la NTC 1909:2019

Rayas: Cualquier rasguño, frote o cavadura en la superficie del vidrio, producida durante el proceso de fabricación, transporte o almacenamiento de este.

TIPO	TAMAÑO	CRITERIO PARA ZONAS A Y B
Cabello de ángel.		Permitido.
Raya Ligera.		Permitido.
Raya Media.	≤ 75 mm	Separación mínima de 600mm.
	> 75 mm	No permitido.
Raya Fuerte.	≤ 75 mm	No permitido.
	> 75 mm	No permitido.

Escallas: Abolladura circular en el borde del vidrio como resultado de la ruptura de un fragmento pequeño de la superficie.
Pandeo (Alabeo): Para vidrios transparentes recocidos (crudo), el arco y alabeo totales se mide según lo indicado en el numeral 7.8 de la norma NTC 5783:2010 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

Instalación de películas en vidrios.

COTIVIDRIOS ofrece una garantía en la instalación de película (disponible en tonalidades) de **6 meses** y bajo las recomendaciones mencionadas.
Este tipo de películas ofrece:

- Alto control solar
- Incluyendo rechazo de calor, de rayos ultravioleta y reducción del brillo.
- Máxima claridad óptica.
- Máxima visibilidad al exterior.

Recomendaciones y mantenimiento película.

1. No debe limpiarse el producto **hasta 15 días** después de su instalación.
2. Para su limpieza use un paño o una esponja anti-rayones humedecida con agua y jabón neutro, no aplicar directamente el líquido en la película.
3. Si está limpiando los vidrios por la parte de afuera, el agua utilizada en el exterior no la debe utilizar para limpiar por dentro, porque pueden contener partículas que podrían arañar la película.
4. No se debe utilizar amoniaco o mezcla de alcoholes, ya que estos pueden afectar las superficies de la película o en determinados casos su adherencia.

5. ESPEJOS.

Defectos como rayas, rotura, manchas, escallas, inclusiones deben ser evaluadas y notificadas en las actas de forma inmediata, teniendo en cuenta el método de inspección y las tolerancias máximas permisibles contempladas en la normatividad técnica colombiana **NTC 6539:2021**

Sencillos
Debido a la naturaleza y fragilidad de los cristales no poseen garantía posterior a la entrega a satisfacción.

Flotados
COTIVIDRIOS S.A.S ofrece una garantía en instalación de espejos flotados con perfilería de **30 días.**

Recomendaciones y mantenimiento espejos.

1. No utilizar productos directamente sobre el espejo, ya que pueden conservar la humedad y generar manchas.
2. Para su limpieza se recomienda humedecer un trozo de papel con alcohol o limpiacristales y frotar la superficie.
3. No utilice materiales abrasivos, ni corrosivos; Además evite mantener húmedo principalmente los bordes.

PASOS PARA SOLICITAR DE PQRS.

Para solicitar la efectividad de la garantía, el cliente o usuario final deberá atender el siguiente procedimiento:

1. Las reclamaciones deberán ser enviadas **únicamente** a alguno de los siguientes canales:
   - **Correo electrónico: pqrs@grupocotividrios.com**
   - Por medio del formulario definido por la compañía el cual puede ser solicitado al asesor.
2. Para la solicitud de una PQRS deberá contener los siguientes datos mínimos:
   - Nombre completo del solicitante
   - Numero de documento
   - Nombre del proyecto
   - Dirección-Ciudad
   - Teléfono
   - Correo electrónico
   - Nombre del asesor
   - Descripción detallada y precisa de los hechos que motivan la solicitud.

3. **COTIVIDIRIOS** evaluará la PQRS y responderá a la solicitud, en algunos casos se programará una visita de verificación al inmueble, según sea necesario paraconstatar el objeto de reclamo. De la visita se dejará un acta de entrega y registro fotográfico y/o fílmico.

4. **COTIVIDRIOS** responderá por escrito al cliente o usuario final dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la visita de verificación del objeto del reclamo. Este término podrá prorrogarse por un período igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera, situación que será informada por escrito al cliente o usuario final.

Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, **COTIVIDRIOS** expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas serán entregados al cliente o usuario final al momento de informarle la decisión correspondiente.

A partir de la fecha de la respuesta positiva **COTIVIDRIOS** reparará el bien o producto objeto de reclamo dentro de **los treinta (30) días hábiles** siguientes a la respuesta. Si una vez reparado se repite la falla, el cliente o usuario final a su elección, podrá solicitar una nueva reparación, la reposición bien o producto afectado o la entrega de una suma equivalente al valor del bien o producto afectado.

En cualquier caso, **COTIVIDRIOS** podrá optar por la devolución del dinero como forma de atender la garantía legal.

El valor del bien o producto se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre el monto, **COTIVIDRIOS** dejará constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración.

La devolución del dinero se hará dentro de los quince **(15) días hábiles** siguientes a la fecha en que **COTIVIDRIOS** informe la decisión al cliente o usuario final.

Si es el cliente o usuario final el que tome la decisión de devolución de dinero, este tendrá un término de **quince (15) días hábiles** siguientes a la fecha de segunda falla para informarlo a **COTIVIDRIOS,** y los **quince (15) días hábiles** para realizar el pago se contarán a partir de la puesta a disposición de **COTIVIDRIOS** del bien o producto objeto de solicitud de efectividad de la garantía.
En cualquier caso, el cliente o usuario final tendrá un término de **quince (15) días hábiles** para poner a disposición de **COTIVIDRIOS** el bien o producto objeto de solicitud de efectividad de la garantía.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el cliente o usuario final deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión de **COTIVIDRIOS.**