

## Política de Garantías de Productos de Poliestireno Expandido (EPS)

**Fecha de Emisión:** 25 de julio de 2025

**Versión:** 1.0

### 1. Objeto y Alcance

La presente política establece los términos y condiciones bajo los cuales INNOVA PANEL SAS (en adelante, "El Fabricante") garantiza la calidad, idoneidad y buen funcionamiento de sus productos elaborados a partir de poliestireno expandido (EPS), incluyendo, pero no limitándose a, cielos rasos, láminas para aislamiento térmico, bloques para aligeramiento de placas, mobiliario, empaques y cualquier otra aplicación en la que se utilice EPS como materia prima principal.

Esta política se rige por la normatividad vigente en la República de Colombia, especialmente por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas concordantes.

### 2. Definiciones

- **Producto:** Bien mueble elaborado por El Fabricante a partir de poliestireno expandido (EPS), destinado a un uso específico.
- **Consumidor/Adquirente:** Toda persona natural o jurídica que adquiera o utilice los productos de El Fabricante como destinatario final.
- **Garantía Legal:** Obligación irrenunciable del productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.
- **Defecto:** Cualquier imperfección, falla, daño o anomalía que afecte la calidad, idoneidad o funcionalidad del producto y que no sea atribuible al uso indebido o al desgaste normal.
- **Vida Útil Esperada:** Tiempo durante el cual se espera que un producto cumpla con sus funciones para el cual fue elaborado.

### 3. Cobertura de la Garantía

El Fabricante garantiza sus productos de EPS contra defectos de fabricación y en su materia prima por un periodo de tiempo determinado, contado a partir de la fecha de entrega del producto al Consumidor/Adquirente. La garantía cubre aquellos defectos que impidan el uso normal y esperado del producto o que afecten su desempeño según las especificaciones técnicas proporcionadas por El Fabricante.

#### 3.1. Duración de la Garantía por Tipo de Producto:

La duración de la garantía legal variará en función de la naturaleza y el uso previsto de cada producto de EPS, siempre bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad, y sin perjuicio de la vida útil esperada del bien.

- **Cielos Rasos de EPS:**
  - **Garantía Legal:** 1 año por defectos de fabricación y estabilidad dimensional, siempre que la instalación se haya realizado según las especificaciones de El Fabricante.
  - **Consideraciones Adicionales:** La garantía no cubre daños por impactos, perforaciones, exposición a agentes químicos no compatibles, o instalaciones inadecuadas.
- **Láminas para Aislamiento Térmico de EPS:**



- **Garantía Legal:** 3 años por mantenimiento de propiedades de aislamiento térmico, estabilidad dimensional y ausencia de defectos estructurales, siempre que la instalación y las condiciones de operación estén dentro de los parámetros recomendados.
- **Consideraciones Adicionales:** La garantía no cubre la degradación por exposición directa y prolongada a la luz solar sin protección adecuada, daños por agentes externos o uso fuera de las temperaturas de servicio recomendadas.
- **Bloques para Aligeramiento de Placas (Casetones de EPS):**
  - **Garantía Legal:** 1 año por defectos de forma, densidad y resistencia a la compresión, siempre que se hayan transportado, almacenado e instalado conforme a las recomendaciones técnicas y normas de construcción aplicables.
  - **Consideraciones Adicionales:** La garantía no cubre daños por manipulación brusca, almacenamiento inadecuado, o cargas excesivas no previstas en el diseño estructural.
- **Mobiliario y Elementos Decorativos de EPS:**
  - **Garantía Legal:** 6 meses a 1 año (según la complejidad y uso del mueble) por defectos de fabricación, estabilidad estructural y calidad del acabado superficial.
  - **Consideraciones Adicionales:** La garantía no cubre el desgaste natural por uso, daños por impactos, rayones, exposición a solventes, o uso de productos de limpieza abrasivos.
- **Empaques y Embalajes de EPS:**
  - **Garantía Legal:** Dada su naturaleza de un solo uso o uso limitado, la garantía se restringe a la funcionalidad inicial del empaque al momento de la entrega, cubriendo defectos de forma, integridad y capacidad de protección. Cualquier defecto debe ser notificado de inmediato.

### 3.2. Exclusiones de la Garantía:

La presente garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- Daños causados por un uso indebido, negligente o distinto al propósito para el cual fue diseñado el producto.
- Daños causados por una instalación, montaje o manipulación incorrecta, no siguiendo las instrucciones y recomendaciones proporcionadas por El Fabricante.
- Desgaste normal del producto por el uso.
- Daños ocasionados por accidentes, caídas, impactos, fuerza mayor o caso fortuito (ej. incendios, inundaciones, sismos, etc.).
- Modificaciones o reparaciones realizadas al producto por personal no autorizado por El Fabricante.
- Exposición del producto a condiciones ambientales extremas o agentes químicos no compatibles con el EPS, salvo que el producto esté específicamente diseñado y certificado para dichas condiciones.
- Daños estéticos menores que no afecten la funcionalidad del producto.
- Productos que hayan sido almacenados en condiciones inadecuadas, contrarias a las especificaciones técnicas.



- Cuando no se presente la factura de compra o documento equivalente que acredite la adquisición del producto.

#### 4. Procedimiento para Hacer Efectiva la Garantía

Para hacer efectiva la garantía, el Consumidor/Adquirente deberá seguir los siguientes pasos:

1. **Notificación:** Dentro del periodo de garantía, el Consumidor/Adquirente deberá notificar a El Fabricante sobre el defecto detectado. La notificación deberá ser por escrito (correo electrónico o comunicación física) y deberá contener:
  - Datos completos del Consumidor/Adquirente (nombre, identificación, dirección, teléfono, correo electrónico).
  - Descripción detallada del producto (nombre, referencia, cantidad).
  - Copia de la factura de compra o documento equivalente.
  - Descripción clara y precisa del defecto o falla presentada, preferiblemente acompañada de evidencia fotográfica o de video.
  - Fecha de adquisición y fecha de ocurrencia del defecto.
2. **Recepción y Evaluación:** Una vez recibida la notificación, El Fabricante contará con un plazo de quince (15) días hábiles para evaluar la reclamación. Durante este periodo, El Fabricante podrá solicitar información adicional, inspeccionar el producto en sitio (si aplica y es viable), o solicitar que el producto sea enviado a sus instalaciones para una evaluación más exhaustiva. Los costos de transporte para la evaluación serán asumidos por El Fabricante si el defecto resulta estar cubierto por la garantía.
3. **Respuesta:** Tras la evaluación, El Fabricante emitirá una respuesta formal al Consumidor/Adquirente, indicando si la reclamación de garantía es procedente o no.
4. **Solución de la Reclamación (si procede):** Si la reclamación es procedente, El Fabricante, a su discreción, podrá optar por una de las siguientes soluciones:
  - **Reparación del Producto:** Si el defecto es reparable, El Fabricante procederá a reparar el producto sin costo para el Consumidor/Adquirente.
  - **Sustitución del Producto:** Si el producto no es reparable o la reparación resulta inviable, El Fabricante lo sustituirá por uno nuevo de iguales o similares características.
  - **Devolución del Dinero:** En casos excepcionales, y si las dos opciones anteriores no son posibles o satisfactorias para el Consumidor/Adquirente, El Fabricante podrá optar por la devolución del dinero pagado por el producto, previa devolución del mismo por parte del Consumidor/Adquirente.

El plazo para la reparación o sustitución del producto, una vez aceptada la reclamación, será de treinta (30) días hábiles, salvo fuerza mayor o caso fortuito.

#### 5. Deberes del Consumidor/Adquirente

Para mantener la validez de la garantía, el Consumidor/Adquirente debe:

- Leer y seguir las instrucciones de uso, instalación, almacenamiento y mantenimiento proporcionadas por El Fabricante.
- Utilizar el producto únicamente para el propósito para el cual fue diseñado.
- Realizar un mantenimiento adecuado del producto (si aplica).
- Conservar la factura de compra o documento equivalente.
- Notificar cualquier defecto o falla tan pronto como sea detectado.



# INNOVA PANEL SAS

NIT. 901.359.087-0



INNOVAMOS EN SERVICIOS DE EFICIENCIA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y LA CADENA DE FRÍO, Y  
DESARROLLAMOS PRODUCTOS FUNCIONALES EN POLIESTIRENO

## 6. Garantías Suplementarias y Extendidas

Esta política se refiere a la garantía legal obligatoria. El Fabricante podrá ofrecer garantías suplementarias o extendidas para ciertos productos, las cuales serán comunicadas de forma expresa y por escrito, estableciendo claramente su alcance y condiciones adicionales.

## 7. Legislación Aplicable y Solución de Controversias

La presente política se rige por la legislación colombiana. Cualquier controversia que surja en relación con esta política o con la garantía de los productos será resuelta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas concordantes. En primera instancia, se buscará una solución directa y amigable entre las partes. De no ser posible, la controversia podrá ser sometida a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la jurisdicción ordinaria competente.

## 8. Contacto

Para cualquier consulta, reclamación o información adicional sobre esta política de garantías, por favor contacte a INNOVA PANEL SAS a través de:

- **Teléfono:** 3102476720 - 3153116142
- **Correo Electrónico:** [contabilidad@innovapanel.com.co](mailto:contabilidad@innovapanel.com.co) - [comercial@innovapanel.com.co](mailto:comercial@innovapanel.com.co)
- **Dirección:** Calle 17C 122- 07 San Pablo – Fontibón, Bogotá- Colombia
- **Página Web:** [www.innovapanel.com.co](http://www.innovapanel.com.co)



315-3116142



Calle 17c N° 122 -07 Bogotá,  
Colombia



[contabilidad@innovapanel.com.co](mailto:contabilidad@innovapanel.com.co)