



FRIOMASTER S.A.S

LINEAMIENTOS

PARA CLIENTES MAYORISTAS, DISTRIBUIDORES Y ALIADOS COMERCIALES

CÓDIGO: FM-LIN-VENTAS-MAYORISTA-DISTRIB-V1 | ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 30/07/2026

VERSIÓN: 1.0

© 2026 FRIOMASTER S.A.S. Todos los derechos reservados.

1. OBJETO

El presente documento tiene como finalidad establecer los lineamientos generales aplicables a los distribuidores, clientes mayoristas, comercializadores, contratistas, instaladores y demás aliados comerciales que adquieran productos comercializados por FRIOMASTER S.A.S., con el propósito de fortalecer las buenas prácticas comerciales, promover el adecuado suministro de información al cliente final, facilitar la correcta aplicación de las condiciones de garantía y delimitar las responsabilidades que corresponden a cada una de las partes dentro de la cadena de comercialización.

2. ALCANCE

Los presentes lineamientos aplican a todas las personas naturales o jurídicas que adquieran productos comercializados por FRIOMASTER S.A.S. para su reventa, distribución, comercialización, integración en proyectos, instalación, transformación o cualquier otra actividad vinculada con el desarrollo de su actividad económica.

Su observancia busca promover una adecuada relación comercial entre las partes y una correcta atención de los clientes finales.

3. NATURALEZA DE LA RELACIÓN COMERCIAL

Cuando los productos sean adquiridos para su reventa, distribución, comercialización, incorporación a procesos productivos, transformación, instalación o cualquier otra finalidad directamente vinculada con la actividad económica del adquirente, la relación jurídica entre FRIOMASTER S.A.S. y dicho adquirente se regirá por las disposiciones legales aplicables, los acuerdos celebrados entre las partes y las condiciones comerciales vigentes para cada operación.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan a FRIOMASTER S.A.S. en su calidad de importador o proveedor, según la naturaleza del producto y de la relación jurídica aplicable.

4. ALCANCE DE LAS RESPONSABILIDADES DE FRIOMASTER S.A.S.

FRIOMASTER S.A.S. desarrolla actividades de importación, comercialización y distribución de equipos, repuestos, accesorios y demás productos para los sectores de refrigeración y aire acondicionado.

Salvo acuerdo expreso por escrito, FRIOMASTER S.A.S. no presta servicios de instalación, diseño, interventoría, supervisión técnica, puesta en marcha, mantenimiento, reparación, diagnóstico, programación o cualquier otro servicio técnico relacionado con los productos comercializados.

En consecuencia, las actividades de instalación, montaje, conexión, configuración, mantenimiento, reparación o intervención técnica que sean ejecutadas por terceros serán de su exclusiva responsabilidad.

5. RESPONSABILIDADES DEL DISTRIBUIDOR O ALIADO COMERCIAL

Los distribuidores y demás aliados comerciales serán responsables, dentro del ámbito de las actividades que desarrollen, de:

- Verificar que el producto suministrado corresponda al requerido por su cliente.
- Recomendar la utilización del producto conforme a su destinación y especificaciones técnicas.
- Informar al cliente sobre la importancia de seguir las instrucciones del fabricante.
- Abstenerse de modificar las especificaciones técnicas, condiciones de garantía o información suministrada por FRIOMASTER S.A.S. o por el fabricante.
- Informar oportunamente a FRIOMASTER S.A.S. cualquier situación que pueda afectar la calidad, seguridad o funcionamiento de los productos.

6. INSTALACIÓN Y SERVICIOS TÉCNICOS

Cuando la instalación o cualquier servicio técnico sea realizado por un tercero, corresponderá exclusivamente a dicho tercero verificar la viabilidad técnica del proyecto, el cumplimiento de la normativa aplicable, la compatibilidad de los equipos, las condiciones del lugar de instalación y la observancia de las instrucciones emitidas por el fabricante.

FRIOMASTER S.A.S. no asume responsabilidad por las actividades técnicas desarrolladas por terceros ni por las consecuencias derivadas de instalaciones, reparaciones, modificaciones o mantenimientos realizados sin su intervención.

7. INFORMACIÓN AL CLIENTE FINAL

Se recomienda que los distribuidores y aliados comerciales informen al cliente final acerca de:

- Las características generales del producto.
- Las recomendaciones de instalación, uso y mantenimiento.
- La necesidad de seguir las instrucciones contenidas en los manuales y demás documentación técnica del fabricante.
- Las condiciones generales de la garantía.
- Los canales oficiales de atención de FRIOMASTER S.A.S.

8. GESTIÓN DE GARANTÍAS

Los distribuidores, comercializadores, clientes mayoristas y demás aliados comerciales deberán atender y gestionar las solicitudes de garantía presentadas por sus clientes, observando las obligaciones que les correspondan conforme a la legislación vigente sobre protección al consumidor y las condiciones particulares de cada relación jurídica.

Para tal efecto, deberán informar adecuadamente al consumidor según sus propias políticas, sobre el procedimiento para la presentación de la garantía, recibir las solicitudes cuando legalmente corresponda y brindar la colaboración necesaria para garantizar una atención oportuna, diligente y conforme a la normatividad aplicable.

Cuando los productos comercializados cuenten con un canal de atención de garantías dispuesto directamente por el fabricante o por un centro de servicio autorizado, el cliente mayorista o el distribuidor podrá sugerir y orientar al consumidor hacia dicho canal oficial para una atención especializada. No obstante, si el consumidor decide presentar la solicitud ante el distribuidor, este deberá recibirla y gestionarla en virtud de la responsabilidad solidaria que le asiste, absteniéndose de rechazarla o de obligar al consumidor a acudir exclusivamente al fabricante.

Tratándose de productos de marca propia de FRIOMASTER S.A.S., productos importados directamente por la compañía o aquellos cuyos fabricantes no cuenten con un canal autorizado de atención de garantías en Colombia, las solicitudes deberán tramitarse conforme a la Política de Garantías y al Procedimiento para la Atención de Garantías vigente y establecidos en la página web de FRIOMASTER S.A.S.

En estos casos, el distribuidor o aliado comercial deberá remitir la solicitud a FRIOMASTER S.A.S., acompañada de la información y documentación necesaria para su evaluación, siguiendo el procedimiento establecido por la compañía.

Los distribuidores y aliados comerciales no podrán modificar, restringir, ampliar, desconocer o prometer condiciones de garantía diferentes a las establecidas por el fabricante, por FRIOMASTER S.A.S. o por la legislación aplicable.

Así mismo, deberán abstenerse de emitir conceptos técnicos definitivos en nombre de FRIOMASTER S.A.S. sobre la procedencia o improcedencia de una garantía, salvo que cuenten con autorización expresa del fabricante o de FRIOMASTER S.A.S. para ello. La determinación sobre la procedencia de la garantía corresponderá a quien tenga legal o contractualmente la competencia para realizar la evaluación técnica del producto.

Cuando el producto permanezca instalado y, por su naturaleza, requiera una evaluación técnica en sitio, el distribuidor deberá informar al cliente que no se recomienda desmontarlo antes de recibir las instrucciones del responsable de administrar la garantía, salvo que ello resulte estrictamente necesario por razones de seguridad o para evitar un daño mayor.

9. USO DE LA MARCA "GOTA FM"



La marca **GOTA FM**®, su logotipo, identidad visual, elementos gráficos y demás signos distintivos asociados constituyen activos de propiedad industrial protegidos por la legislación colombiana y por las demás normas nacionales e internacionales aplicables. Su titularidad, uso y explotación corresponden a FRIOMASTER S.A.S., quien ostenta los derechos sobre dicha marca y cuenta con las autorizaciones legales para su utilización y protección.

FRIOMASTER S.A.S. no concede a distribuidores, clientes mayoristas, aliados comerciales o terceros ninguna concesión de derechos ni autorización general de uso sobre la marca. La exhibición de la marca se limita estrictamente a propósitos de información para la comercialización y promoción de los productos originales que ya se encuentran identificados con el logotipo oficial de FRIOMASTER S.A.S. Dicho uso debe realizarse conforme a las directrices de identidad corporativa establecidas por la compañía, de buena fe y sin inducir al público a error sobre la procedencia de los bienes.

En ejercicio de los derechos conferidos por la ley, cualquier utilización distinta a la anterior queda expresamente prohibida y será considerada una infracción a los derechos de propiedad industrial de FRIOMASTER S.A.S. En consecuencia, no estará permitido:

- Alterar, suprimir, modificar, deformar o utilizar versiones diferentes del logotipo, de los envases o de la identidad gráfica oficial de la marca con fines comerciales.
- Utilizar la marca de forma que induzca a error o riesgo de confusión y asociación respecto de la calidad, características, origen o respaldo de productos o servicios.
- Incorporar la marca en publicidad engañosa, comparativa ilícita o cualquier comunicación que pueda afectar el buen nombre, reputación o prestigio de FRIOMASTER S.A.S.
- Registrar, solicitar o utilizar nombres comerciales, marcas, nombres de dominio, perfiles en redes sociales, cuentas digitales, publicaciones o cualquier otro signo distintivo que reproduzca, imite o genere confusión con la marca GOTA FM sin autorización previa y expresa.
- Utilizar la marca para identificar productos diferentes a los comercializados por FRIOMASTER S.A.S. o para promocionar servicios cuya prestación no haya sido autorizada por la compañía.

Protección de Datos Personales: Toda remisión de información y documentación de clientes finales hacia FRIOMASTER S.A.S. constituye una transmisión o transferencia de datos personales. El distribuidor o aliado comercial declara y garantiza que cuenta con la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos, conforme a la Ley 1581 de 2012. Asimismo, el aliado se obliga a garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, y a no utilizarlos para fines diferentes a los autorizados por el titular ni apropiarse de ellos una vez culminada su gestión de garantía.

10. USO DE MATERIAL PUBLICITARIO Y CONTENIDO CORPORATIVO

Los catálogos, fotografías, imágenes, fichas técnicas, videos, diseños, material publicitario, contenido digital, textos, manuales y demás material suministrado por FRIOMASTER S.A.S. únicamente podrán utilizarse para la promoción y comercialización de los productos originales distribuidos por la compañía.

Los distribuidores y aliados comerciales deberán conservar la integridad de dicho material y abstenerse de modificar su contenido cuando ello pueda alterar la información técnica, las características del producto, las condiciones de garantía o generar información falsa, inexacta o susceptible de inducir a error al consumidor.

Todo uso del material corporativo deberá realizarse respetando los derechos de propiedad intelectual e industrial de FRIOMASTER S.A.S. y de los respectivos fabricantes o titulares de los derechos.

11. CUMPLIMIENTO LEGAL, ÉTICA Y TERMINACIÓN.

Los distribuidores y aliados comerciales se comprometen a conducir sus negocios de manera justa, transparente y en estricto cumplimiento de las normativas de protección al consumidor y de prevención de la corrupción aplicables. Conforme a los lineamientos de buenas prácticas, FRIOMASTER S.A.S. se reserva el derecho de auditar el cumplimiento de estas disposiciones, y de incluir en sus acuerdos comerciales una disposición que le permita suspender o terminar de manera inmediata la relación comercial si sospecha de buena fe que el aliado ha actuado en violación de la ley aplicable, ha emitido diagnósticos fraudulentos, o ha incumplido de manera grave los presentes lineamientos.

12. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Para la adecuada comercialización y atención de los productos, FRIOMASTER S.A.S. pone a disposición de sus distribuidores y aliados comerciales, entre otros, los siguientes documentos:

- Política de Garantías.
- Procedimiento para la Atención de Garantías.
- Guía y Recomendación para la Instalación, Uso y Mantenimiento de los Productos.
- Manuales, fichas técnicas y demás documentación suministrada por el fabricante para cada referencia.

Estos documentos se complementan entre sí y deberán consultarse de manera conjunta según la naturaleza del producto y de la operación comercial.

13. DISPOSICIONES FINALES

Los presentes lineamientos tienen carácter informativo y complementario y buscan fortalecer las buenas prácticas comerciales entre FRIOMASTER S.A.S. y su red de distribuidores y aliados comerciales.

Su contenido no modifica las obligaciones previstas en la legislación vigente, ni sustituye las condiciones establecidas en la Política de Garantías, en el Procedimiento para la Atención de Garantías o en la documentación técnica suministrada por el fabricante para cada producto.

FRIOMASTER S.A.S. podrá actualizar el presente documento cuando resulte necesario por modificaciones legales, reglamentarias, técnicas o comerciales, publicando la versión vigente a través de sus canales oficiales.

La presente Política es aprobada por la Gerencia General y será revisada anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten, como parte del proceso de autorregulación y mejora continua que impulsa la empresa.

Aprobado por:

JUAN CARLOS SÁNCHEZ

GERENTE GENERAL - FRIOMASTER S.A.S



FRIOMASTER S.A.S. promueve una relación comercial transparente y responsable con sus clientes mayoristas, distribuidores y aliados comerciales, estableciendo lineamientos para la adecuada comercialización de sus productos, la gestión de garantías, el suministro de información al cliente y el cumplimiento de la normativa aplicable.

© 2026 FRIOMASTER S.A.S. Todos los derechos reservados. El contenido de esta política está protegido por las leyes de propiedad intelectual. Su copia o reproducción no autorizada por terceros ajenos a la empresa será sancionada conforme a la ley.

HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES

Versión	Fecha actualización	Resumen de Cambios
1	30/07/2026	Emisión