

POLÍTICAS DE GARANTÍA

VERSIÓN 3.0



VIGENCIA: 01/04/2025

Para FRIOMASTER S.A.S, es importante que conozca los derechos y deberes que le asisten como consumidor frente a los productos que comercializamos, razón por la cual, hemos expedido esta Política de Garantías, en donde encontrará los parámetros, lineamientos y procesos para solicitar la efectividad de esta. Esta Política será aplicable a todos los productos comercializados y vendidos por FRIOMASTER S.A.S, siempre que el producto no presente deterioro causado por la mala manipulación o uso inadecuado, tales como golpes, rayones y abolladuras.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Siempre que adquiera alguno de los productos comercializados y vendidos por FRIOMASTER S.A.S, con su compra recibirá las recomendaciones e información pertinentes que deberá tener en cuenta para la instalación, mantenimiento y utilización adecuado de sus productos.

Para efectos de garantía, todos los equipos deben de tener instalado un protector de voltaje.

El proceso de efectividad de la garantía procederá cuando el producto vendido por FRIOMASTER S.A.S, no cumpla con las condiciones de seguridad, funcionamiento, calidad e idoneidad, ofrecidas por el fabricante.

TENGA EN CUENTA QUE, AL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD DE EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA, NO DEBERÁ TRAER LOS EQUIPOS O PRODUCTOS HASTA NUESTRAS INSTALACIONES; EL DIAGNÓSTICO DEL DAÑO SERÁ REALIZADO POSTERIORMENTE POR UN PROFESIONAL ESPECIALIZADO, PARA LO CUAL FRIOMASTER LE INFORMARÁ SI REQUIERE DEL PRODUCTO O SI REALIZARÁ EL DIAGNÓSTICO EN EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE INSTALADO.

Recuerde que cada cliente tendrá la obligación de probar las condiciones de funcionamiento de producto antes de proceder a su instalación, para ello cuenta con un tiempo de cinco (5) días hábiles.

En FRIOMASTER nos especializamos en la importación y comercialización de implementos e insumos para refrigeración y aire acondicionado. No ofrecemos servicios de instalación y mantenimiento. FRIOMASTER S.A.S no asume responsabilidad alguna respecto al trabajo de instalación y montaje de los equipos por parte de un tercero, aun cuando tales trabajos sean efectuados por un instalador recomendado por FRIOMASTER S.A.S.

TÉRMINO DE GARANTÍA

En FRIOMASTER S.A.S, garantizamos el respaldo y la calidad de los productos que comercializamos, conforme a las políticas de garantía establecidas por los fabricantes que representamos. Por lo tanto, cualquier solicitud de garantía deberá gestionarse según las condiciones establecidas por cada marca.

Dirección: Cra 5 No. 21-94 Cali – Valle del Cauca Tel.: 888 1477 –
Línea Administrativa (57) 310 716 1373
www.friomaster.co

El plazo para solicitar la efectividad de la garantía será el siguiente:

- Los productos comercializados por FRIOMASTER S.A.S estarán sujetos al periodo de garantía determinado por el fabricante.
- En caso de que un producto no especifique un periodo de garantía, se aplicará un plazo de dos meses a partir de la fecha de compra, como se enuncia en el siguiente cuadro:

REPUESTOS	
Compresores	6 meses
Protectores eléctricos	2 meses
Piezas de recambio tales como unidades selladas, Motores, Bombas de condensado Bombas de Vacío	2 meses
Condensador Panel	2 meses
Manómetro	2 meses
Gases Refrigerantes	2 meses
Controles	2 meses

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá presentar el comprobante de compra y cumplir con los requisitos estipulados por FRIOMASTER S.A.S y el fabricante correspondiente.

AIRES ACONDICIONADOS: En el caso de reclamos de garantía en Aires marca Midea, Mabe o Hisense, el consumidor podrá realizar la reclamación por efectividad de la garantía directamente al fabricante en sus canales oficiales. Dichos productores indicaran al consumidor el centro de servicio autorizado para la revisión y diagnóstico del producto objeto de garantía.

COMPRESORES: En el caso de reclamos de garantía de compresores la revisión o diagnóstico de los productos se realizará en los talleres autorizados por dicho fabricante. Los compresores cuentan con un tiempo de garantía de 15 días por defectos de fábrica, debido a su alta sensibilidad por variaciones de voltaje. Tiempo en el cual, el consumidor deberá comprobar su correcto funcionamiento. Para diagnosticar por completo la falla existente en el equipo, se requiere de la apertura del compresor, la cual es altamente invasiva, por lo que después de la revisión, la devolución del equipo se realizará completamente abierto.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍA

En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, FRIOMASTER S.A.S informa que los siguientes productos no tendrán garantía debido a su alta sensibilidad electrónica:

Partes electrónicas o electrónicas (Timers, Breakers, Transformadores, Capacitores, Contactores, Controladores, Relay, Termostatos, y tarjetas electrónicas)

Esta exclusión se basa en la naturaleza delicada y la susceptibilidad de estos productos a factores externos que pueden afectar su funcionamiento, tales como variaciones de voltaje, condiciones ambientales extremas y manejo inadecuado. Se recomienda a los consumidores seguir estrictamente las instrucciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante para minimizar riesgos.

Dirección: Cra 5 No. 21-94 Cali – Valle del Cauca Tel.: 888 1477 –
Línea Administrativa (57) 310 716 1373
www.friomaster.co

FRIOMASTER S.A.S se compromete a proporcionar toda la información necesaria para el correcto uso y cuidado de estos productos, garantizando así la protección de los derechos del consumidor conforme a la normativa vigente.

CAUSAS PARA NEGAR LA SOLICITUD DE GARANTÍA

Su solicitud de efectividad de la garantía podrá ser negada, si el tiempo de la garantía (conforme a los tiempos establecidos en esta política) ha expirado o si el diagnóstico emitido compruebe alguno de los siguientes casos:

<p>INDEBIDA INSTALACIÓN, USO O MANTENIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El equipo presenta fallas debido a la desatención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento proporcionadas por el fabricante en el manual del producto y en la garantía - El equipo muestra fallas por falta de cuidado en el manejo del producto.
<p>EL DAÑO PROVIENE POR EL HECHO DE UN TERCERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El producto presenta daños causados por una instalación defectuosa o por la intervención y manipulación de un tercero no autorizado.
<p>DESGASTE NATURAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El daño proviene del desgaste natural de las partes, como cauchos, partes mecánicas, metálicas, eléctricas o plásticas. - La garantía ha expirado.
<p>ACCESORIOS INADECUADOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El diagnóstico técnico muestra el funcionamiento del equipo con accesorios defectuosos y/o inadecuados que causan mal funcionamiento o daño al equipo, como una conexión eléctrica indebida.
<p>INCORRECTA MANIPULACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El deterioro o daño del producto fue ocasionado durante un transporte indebido, después de haber sido retirado de FRIOMASTER S.A.S por un transporte externo - El producto presenta fallas debido al maltrato, manipulación indebida o inapropiada, como golpes, rayones, fracturas, limpieza incorrecta, puntos de impacto o presión inadecuada. - El diagnóstico técnico evidencia el funcionamiento del equipo con falta de refrigerante y/o aceites, ocasionado por fugas u otras irregularidades ajenas a la manufactura del equipo (ver recomendaciones de instalación y uso en el manual del producto)
<p>ALTERACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se presentan adaptaciones en el cable de corriente, modificaciones y adulteraciones no autorizadas. - Se observa la eliminación y/o alteración del número de serie adherido al producto. - El daño es ocasionado por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos ni autorizados por la marca.

<p>INCORRECTA PROTECCION DE VOLTAJE</p>	<p>- Se presentan daños causados por fluctuaciones de voltaje o descargas eléctricas atmosféricas, debido a la falta de un sistema adecuado de protección contra cortocircuitos o protectores de voltaje no incluidos en el producto. Ejemplos incluyen quemaduras de bobinado, compresores, motores, tarjetas electrónicas y elementos eléctricos o electrónicos.</p>
<p>ACCESORIOS INADECUADOS</p>	<p>- El diagnóstico técnico muestra el funcionamiento del equipo con accesorios defectuosos y/o inadecuados que causan mal funcionamiento o daño al equipo, como una conexión eléctrica indebida.</p>
<p>DESASTRES NATURALES Y AMBIENTALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El producto presenta deterioro o daño resultante de catástrofes naturales, inundaciones, desorden público, asonadas, hurto o factores externos atribuibles al titular de la garantía. - El producto presenta deterioro o daño por sobreexposición a zonas tropicales, salinidad, temperatura, contaminación y excesiva exposición solar, o por un hecho de fuerza mayor o caso fortuito. - El producto presenta problemas causados por la invasión o acción de cuerpos extraños, como insectos, roedores o falta de limpieza.

Daños por desinstalación del equipo después de presentarse una falla, sin que primero se haya realizado la revisión técnica por parte de FRIOMASTER S.A.S., o cuando haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.

FRIOMASTER S.A.S. se reserva el derecho de evaluar cada caso para determinar la aplicabilidad de la garantía, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

CAMBIOS

Los productos o equipos en promoción o con descuento no tienen cambio.

El cambio debe realizarse sobre el mismo valor o superior del producto comprado, pagando el excedente, según sea el caso, para cambios no se realizará la devolución del dinero.

El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 5 días a partir de la fecha de compra. No se aceptarán cambios o devoluciones en Empaques, Cortina Reforzada en PVC, Partes Electrónicas o Electrónicas, (Timers, Breakers, Transformadores, Contactores, Controladores, Termostatos, Tarjetas Electrónicas, entre otras), Breakermatic, Rubatex Blanco

RETRACTO O DEVOLUCIÓN

Para el ejercicio del derecho de retracto, el cliente tendrá un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de la compra, esta solo opera para la venta de productos mediante sistemas de financiación directa otorgada por FRIOMASTER S.A.S y para las ventas a distancia, quedando excluidas las ventas pagadas

de contado y la venta de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos debido a su extrema sensibilidad y pueden deteriorarse con su simple uso.

PARA QUE OPERE EL CAMBIO Y EL RETRACTO.

El producto debe estar en condiciones aptas para su venta.

- Sin uso, sin armar, sin instalar, en su empaque original en perfecto estado, con los catálogos, manuales y todas sus piezas intactas.
- No haya sido soldado.
- No presente deterioro causado por la mala manipulación o uso inadecuado, tales como golpes, rayones y abolladuras.
- Los sellos de garantía se encuentren en perfecto estado.
- Que no presente ningún tipo alteraciones en el producto, tales como adaptaciones en cable de corriente a la energía, entre otros.

Por lo anterior en caso de cambios o retracto, deberá devolver el bien a este comercio, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente y en este el caso de la devolución del dinero, FRIOMASTER S.A.S. lo realizará en de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho de retracto y siempre que se haya realizado la devolución de la mercancía, teniendo en cuenta los requisitos aquí establecidos. (se aplicará el procedimiento establecido en el estatuto del consumidor para el derecho de retracto)

RECOMENDACIONES

ENTREGA DE MERCANCIA.

El cliente debe revisar el estado del producto al momento de recibirlo, ya que la garantía no cubre rayones, golpes ni abolladuras. También debe verificar que lo facturado coincida con los bienes entregados y que el número de serie y placa en la remisión o factura sea el mismo que el del producto. Por esta razón, recomendamos:

Envió por Transportadora:

Al momento de recibir la mercancía, es fundamental que revise cuidadosamente el estado del producto y su empaque. Tenga en cuenta que la garantía no cubre daños como rayones, golpes o abolladuras. Si detecta alguna anomalía o faltantes, se recomienda registrar fotográficamente el estado del producto y anotarlo inmediatamente en la guía de entrega.

Antes de firmar la guía o documento de entrega, verifique que el producto esté en buen estado y corresponda a lo descrito en la factura. Al firmar, acepta su conformidad con la mercancía recibida y renuncia a reclamaciones posteriores por inconformidades.

Si la mercancía presenta algún daño visible, la revisión debe realizarse en presencia del funcionario de la transportadora, dejando constancia de ello en la guía de entrega.

En caso de que no sea posible realizar la inspección en el momento de la entrega, es recomendable registrar en la guía la observación "SIN VERIFICAR CONTENIDO", junto con la justificación que impide la revisión. Si posteriormente identifica daños o faltantes, debe reportarlos por escrito a la transportadora dentro de los tres días hábiles siguientes, para que un funcionario inspeccione la mercancía. Una vez realizado el reporte, notifíquenos para que podamos dar seguimiento al caso.

Nota importante: Friomaster S.A.S. no asume responsabilidad por daños ocurridos durante el transporte. Es obligación del consumidor o cliente revisar la mercancía al momento de su recepción.

Recogida en las Instalaciones de FRIOMASTER S.A.S.: Si el producto se adquiere en las instalaciones de FRIOMASTER S.A.S., solicite que sea revisado y probado antes de salir del almacén y de firmar la factura o constancia de entrega. Al firmar, acepta que el producto está en buen estado y no podrá reclamar por inconformidades.

Recogida por un Tercero:

La persona enviada a las instalaciones de FRIOMASTER para retirar productos comprados debe constatar el estado del producto antes de firmar el documento de entrega (factura, remisión, guía, términos y condiciones), ya que este será el soporte de recibo a satisfacción y con ello asume y acepta las especificaciones contenidas en el Certificado de Garantía.

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN, USO Y/O MANTENIMIENTO

- a. Si su producto requiere instalación, asegúrese de que el lugar elegido cumpla con las condiciones necesarias, como conexiones a tomacorriente y enchufes adecuados, espacio suficiente acorde a las dimensiones del producto, y que permita realizar la limpieza y mantenimiento sin dificultad.
- b. Verifique que el voltaje del tomacorriente sea acorde al especificado en el manual del usuario.
- c. Pruebe y verifique las condiciones de funcionamiento del producto antes de proceder a su instalación. Tenga en cuenta que una vez el bien sea instalado y soldado, no podrá ser cambiado, ni podrá hacer uso del derecho de retracto (si lo tuviera), ni podrá reclamar por inconformidad; solo opera la garantía por defecto de fábrica.
- d. La persona que realice la instalación debe estar altamente calificada y certificada, cumpliendo con las normas mínimas de seguridad. Los cables no pueden ser cortados ni sujetos con tornillos, ya que podrían producir un choque eléctrico.
- e. Para efectos de garantía y conservación de sus productos, todos los equipos deben tener instalado un protector de voltaje.
- f. El cliente debe leer cuidadosamente el Manual del Usuario antes de instalar y utilizar el producto para evitar fallas por mal uso. Toda falla que se deba a un mal uso o uso inapropiado del producto está excluida de la garantía.

AIRES ACONDICIONADOS

CONDICIONES ÓPTIMAS DE INSTALACIÓN, QUE DEBERÁN SER TENIDAS EN CUENTA POR EL TÉCNICO EXPERTO.

- Vacío debe ser realizado con vacuómetro.
- Revisar el calibre de cableado adecuado para la comunicación y suministro de voltaje
- Separación del evaporador a 20 cms al techo
- Revisar que el suministro de voltaje sea el adecuado y se encuentre en el rango óptimo para el funcionamiento del equipo (208 – 242V)
- Garantizar la correcta sujeción de cables y soldaduras.
- Asegurar que no haya sulfatación en los puntos de contacto eléctrico.
- Revisar el correcto funcionamiento de cada uno de los componentes.
- Por norma, protección y garantía, toda instalación eléctrica debe contar con tierra física para protección de sobrecargas
- Validar que la unidad exterior (condensadora) no esté en contra de los vientos dominantes
- La descarga de la condensadora no debe estar pegada a la pared, se debe garantizar una distancia como mínimo de 20 cms lo cual permite cumplir con la función de extracción
- Las unidades externas e internas deben estar niveladas.
- Asegurarse de que cada una de las tuberías tenga su aislamiento independiente.
- Evidenciar que no existan empalmes en los cables de comunicación incluidos en el kit de instalación (4 m). En caso de ser necesario exceder esta distancia, debe instalarse un cable nuevo con la longitud requerida.
- Si la distancia entre las unidades interna y externa es menor a 4 m, la tubería de conexión incluida en el kit de instalación no debe cortarse por ningún motivo; es necesario reducir la extensión haciendo un rollo con la tubería que excede.

CONDICIONES ÓPTIMAS EN EL USO DEL EQUIPO POR PARTE DEL USUARIO

- Revisar que no existan funciones activadas en el control remoto (por ejemplo, auto apagado).
- Asegurarse de que las baterías estén en buen estado (mínimo 1.5 VDC por unidad).
- Realizar mantenimiento preventivo y limpieza de filtros.
- Los deflectores en el evaporador no deben ser manipulados por el usuario, ya que pueden activarse códigos de error por protección del equipo.
- Verificar el buen estado del control remoto.
- Validar y recomendar el uso de protectores de voltaje.
- En lo posible, la instalación de la unidad interna no debe quedar encima o cerca de fuentes que alteren las cargas térmicas del recinto o de electrodomésticos que puedan afectar su correcto funcionamiento, como televisores o sistemas de sonido, ya que las señales de los controles remotos pueden verse afectadas o interferir entre ellas, afectando el correcto funcionamiento del equipo.

COMPRESORES:

Los compresores no tendrán garantía por variaciones de voltaje. Antes de conectar el compresor por favor asegúrese:

Dirección: Cra 5 No. 21-94 Cali – Valle del Cauca Tel.: 888 1477 –
Línea Administrativa (57) 310 716 1373
www.friomaster.co

- La acometida eléctrica debe estar de acuerdo con lo requerido por el equipo.
- Los equipos deben contar con tableros y protecciones eléctricas adecuadas.
- Antes de hacer funcionar el sistema éste debe estar absolutamente limpio, seco y libre de todo contaminante (garantizar 500 micrones de vacío)
- Los diámetros de tubería en la línea de succión líquido y descargue debe estar de acuerdo con el equipo y el gas refrigerante usado.
- No debe hacerse vacío a ningún sistema con el nuevo compresor.
- Que todos los controles de mando estén bien conectados y calibrados.
- Verifique que el nivel de aceite en el compresor sea el óptimo, antes de instalarlo. Si nota falta de aceite, adicione la cantidad necesaria.
- Que el técnico que instale su equipo sea una persona altamente calificada y experimentada para esta instalación para que así garantice el buen funcionamiento del equipo.

RECOMENDACIONES GENERALES DE COMPRESORES.

1. **Reemplazo de Compresores Quemados:** En los sistemas en que se instalen compresores nuevos para reemplazar compresores que se hayan quemado, se debe cambiar el aceite a las 24 horas de haberlo prendido por primera vez.
2. **Retorno de Aceite:** Es importante revisar que el retorno de aceite al compresor sea correcto y que el nivel de operación sea el adecuado. Si nota falta de aceite, adicione la cantidad necesaria.
3. **Filtro Secador:** Cambie el filtro secador y no utilice el nuevo compresor para bombear aire ni para realizar vacío.
4. **Arranque del Compresor:** No permita el ingreso de líquido al compresor estando éste apagado, ya que esto producirá dilución de aceite o arranque inundado y rotura de sus partes internas.
5. **Carga de Gas Refrigerante:** Los equipos deben ser cargados con la misma cantidad de gas refrigerante para evitar inundaciones en el compresor. No puede trabajar con baja carga de refrigerante, ya que esto le llevaría a recalentarse.
6. **Pruebas de Acidez:** Se debe realizar pruebas de acidez después de 48 horas de trabajo.
7. **Conexiones Eléctricas:** Asegúrese de que las conexiones eléctricas estén firmemente conectadas acorde a las del plano eléctrico, evitando falso contacto y puntos calientes que puedan generar daños irreversibles en el compresor.
8. **Protector de Fases:** Para los compresores trifásicos, es obligatorio instalar un protector de fases. La no instalación de este expone a fallas eléctricas, dejando la unidad averiada sin corrección.



FRIOMASTER S.A.S. garantiza que los consumidores conozcan sus derechos y deberes respecto a sus productos, estableciendo una Política de Garantías clara y transparente. Aplica a todos los productos comercializados, siempre que no presenten daños por uso inadecuado.