



**FRIMASTER S.A.S**

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE GARANTÍA

CÓDIGO: FM-PRO-GARANTIA-V2 | ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 30/07/2026

VERSIÓN: 2

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

El presente procedimiento establece los pasos para la presentación, recepción, evaluación y decisión de las solicitudes de garantía administradas por FRIMASTER S.A.S., así como la orientación al cliente cuando la garantía sea atendida directamente por el fabricante o por un centro de servicio autorizado.

## 1. Información sobre la Garantía

Al momento de la compra, nuestro asesor comercial le proporcionará toda la información necesaria sobre las condiciones de la garantía del producto. Recuerde que los términos y condiciones de las garantías ofrecidas por nuestro comercio se encuentran publicadas en nuestra página web <https://friomaster.co/es/politica-garantia>, y que toda información suministrada debe ser clara, veraz y suficiente.

## 2. Cómo Iniciar su Solicitud de Garantía

### PASO 1. Verifique el canal de atención de la garantía

Antes de presentar una solicitud de garantía, el cliente deberá verificar quién administra la garantía del producto. Algunos productos comercializados por FRIMASTER S.A.S. cuentan con garantía administrada directamente por el fabricante, el importador oficial o un centro de servicio autorizado. En estos casos, la solicitud podrá presentarse inicialmente a través del canal oficial dispuesto por dicho responsable.

Cuando el producto sea administrado directamente por FRIMASTER S.A.S., o no exista un canal oficial de atención, la garantía deberá tramitarse conforme al presente procedimiento.

Para identificar el canal de atención correspondiente, consulte el **Directorio de Canales de Atención de Garantías publicado en nuestra página web.**

### PASO 2. Presentación de la solicitud de garantía

Cuando la garantía del producto sea administrada por **FRIMASTER S.A.S.**, el cliente deberá presentar la solicitud de garantía mediante el **Formulario de Solicitud de Garantía**, el cual hace parte integral del presente procedimiento.

El formulario tiene como finalidad:

- Recopilar la información técnica, comercial y documental necesaria para la evaluación del producto.
- Definir el mecanismo de evaluación técnica aplicable.
- Identificar el origen de la falla reportada.

- Determinar si el diagnóstico puede realizarse sobre el producto entregado o si requiere inspección en el lugar de instalación.

La solicitud podrá presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

**De manera presencial**, entregando el formulario completamente diligenciado junto con los documentos e información requerida.

**Por correo electrónico**, enviando el formulario diligenciado y los soportes correspondientes al correo **garantias@friomaster.co**.

#### **Horario de recepción de solicitudes**

Lunes a viernes, de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

Las solicitudes recibidas por correo electrónico fuera del horario de atención, así como aquellas presentadas en sábados, domingos o días festivos, se entenderán recibidas el siguiente día hábil, fecha a partir de la cual se realizará su radicación y continuará el trámite correspondiente, sin perjuicio de los términos previstos en la legislación aplicable.

Antes de presentar la solicitud, el cliente deberá verificar el **Directorio de Canales de Atención de Garantías**, con el fin de confirmar si la garantía del producto es administrada directamente por el fabricante o por FRIOMASTER S.A.S.

### **PASO 3. Requisitos mínimos de la solicitud**

Para iniciar la evaluación de la garantía, el cliente deberá:

- Informar de manera clara, precisa y detallada la falla o novedad presentada por el producto.
- Indicar la fecha de compra (obligatorio) o aportar el documento que permita acreditar la adquisición del producto (opcional).
- Diligenciar completamente el **Formulario de Solicitud de Garantía**.
- Aportar la información técnica, comercial y documental requerida para la evaluación.
- Poner el producto a disposición de FRIOMASTER S.A.S., del fabricante o del centro de servicio autorizado, según corresponda, en las condiciones necesarias para realizar el diagnóstico.

Cuando por la naturaleza del producto el diagnóstico deba efectuarse en el lugar de instalación, el cliente deberá permitir el acceso al equipo en la fecha y hora acordadas para la inspección técnica.

La falta de información o de los elementos necesarios para efectuar la evaluación podrá dar lugar a que FRIOMASTER S.A.S. solicite información adicional antes de continuar con el trámite de la garantía

### **PASO 4. Evaluación preliminar**

Una vez recibida la solicitud, FRIOMASTER S.A.S. verificará que:

- la información suministrada sea suficiente para iniciar la evaluación;
- el producto se encuentre debidamente identificado;
- se hayan aportado los documentos requeridos;
- se haya descrito claramente la falla reportada;
- se cuente con los elementos necesarios para definir el tipo de diagnóstico.

Si la información suministrada resulta insuficiente, inconsistente o no permite determinar el procedimiento técnico aplicable, FRIOMASTER S.A.S. podrá solicitar al cliente información adicional, fotografías, videos, documentos o cualquier otro elemento necesario para complementar la solicitud antes de emitir el concepto técnico.

## PASO 5. Definición del mecanismo de diagnóstico

Con base en la información suministrada por el cliente y en las características del producto, FRIOMASTER S.A.S. determinará el mecanismo de evaluación técnica aplicable, el cual podrá consistir, entre otros, en:

- a. Diagnóstico sobre el producto recibido.
- b. Inspección técnica en el lugar de instalación.
- c. Remisión al fabricante o centro de servicio autorizado.
- d. Solicitud de información adicional cuando sea necesaria para continuar la evaluación.
- e. Cualquier otro mecanismo de evaluación técnicamente necesario de acuerdo con la naturaleza del producto.

## PASO 6. Puesta a disposición del producto

El cliente deberá poner el producto a disposición de FRIOMASTER S.A.S., del fabricante o del centro de servicio autorizado, según corresponda, en las condiciones necesarias para realizar la evaluación técnica.

Cuando por la naturaleza del producto el diagnóstico requiera inspección en el lugar de instalación, el cliente deberá permitir el acceso al equipo en la fecha y hora acordadas.

La forma de poner el producto a disposición dependerá de la naturaleza del bien, del tipo de falla reportada y del mecanismo de evaluación definido por FRIOMASTER S.A.S. o por el responsable de administrar la garantía.

## PASO 7. Inicio del término legal

El término para la atención de la garantía comenzará a contarse cuando la solicitud se encuentre completa y el producto haya sido puesto a disposición para la evaluación técnica, conforme a lo previsto en la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1074 de 2015 y las condiciones descritas en el Formulario de Solicitud de Garantía.

## 3. Suspensión del trámite.

Cuando el cliente no suministre la información requerida, no permita la inspección técnica, no ponga el producto a disposición o no atienda los requerimientos efectuados durante la evaluación, el trámite permanecerá suspendido hasta que se subsanen dichas circunstancias, sin perjuicio de los términos previstos en la legislación aplicable.

## 4. Recepción del Producto y Evaluación Técnica

- Al presentar la solicitud de efectividad de la garantía, el cliente **no debe trasladar el equipo o producto** a nuestras instalaciones.
- Es importante tener en cuenta que, al desinstalar el equipo, pueden generarse daños adicionales que incluso podrían anular su garantía por mala manipulación. Por esta razón, resulta fundamental seguir esta indicación.
- Cuando la evaluación técnica requiera la entrega física del producto, FRIOMASTER informará al cliente el lugar, la forma y las condiciones para su recepción.

- La recepción del producto no implica la aceptación de la garantía ni constituye prueba de la existencia de un defecto de fabricación.

Nota: El concepto técnico se emitirá con fundamento en la información suministrada por el cliente, la inspección realizada y las condiciones en que el producto fue puesto a disposición para su evaluación.

## 5. Resolución de la Solicitud

El tiempo máximo de respuesta para comunicar la decisión (aceptación, negación o alternativa) será de quince (15) días hábiles, contados únicamente a partir del día hábil siguiente en que el consumidor presente la solicitud completa y el producto esté efectivamente disponible para inspección técnica.

Equipos instalados: Cuando la inspección técnica deba realizarse en el sitio de instalación, la solicitud se considerará completa y el término de quince (15) días hábiles comenzará a correr desde el día hábil siguiente en que el consumidor permita el acceso físico al equipo en la fecha y hora concertada con el centro de servicio autorizado. Las demoras en la coordinación, agendamiento o acceso al lugar por causas imputables al consumidor suspenderán el inicio del término, dado que es su obligación legal es poner el producto a disposición de la empresa.

**Aviso legal:** De conformidad con el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, es obligación del consumidor informar de forma clara, completa y detallada el daño y las condiciones de funcionamiento al momento de la falla. Si la información no se suministra correctamente, la solicitud se considerará incompleta y los términos legales de respuesta (15 días hábiles) no empezarán a correr hasta que el consumidor subsane la información requerida y cumpla con la totalidad de los requisitos legales exigidos.

**Soluciones de Garantía:** Si la garantía es aprobada, procederemos, según corresponda, a:

- **Reparación:** Como regla general, se realizará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien. Si se requiere transporte para la reparación, los costos serán asumidos por Friomaster S.A.S.
- **Reposición o Devolución:** Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición por uno nuevo o a la devolución del dinero.
- **Derecho de Elección si la Falla se Repite:** solo en caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

**Plazo de Reparación:** La reparación se efectuará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la entrega del producto para su intervención. El término de la garantía se suspenderá mientras usted esté privado del uso del producto por la reparación.

**Constancia de Reparación:** Al devolverle el producto reparado, le entregaremos una constancia que indicará la descripción de la reparación, las piezas reemplazadas, la fecha en que usted entregó el producto y la fecha de devolución del mismo. El producto reparado será entregado en el mismo sitio donde solicitó la garantía, salvo que acordemos un lugar diferente.

## 6. Ampliación del Plazo de Garantía:

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

## 7. Causales de Exoneración de la Responsabilidad de la Garantía

De acuerdo con el Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, Friomaster S.A.S. se exonerará de la responsabilidad de la garantía únicamente si demuestra que el defecto proviene de una de las siguientes causas:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. El hecho de un tercero (ej. manipulación o instalación por personal no calificado).
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor.
4. Que el consumidor no atendió las **instrucciones de instalación, uso o mantenimiento** indicadas en el manual del producto y en la garantía.

**Para que una de estas causales sea válida, debemos demostrar el nexo causal entre la situación y el defecto del bien.**

El presente Procedimiento es aprobado por la Gerencia General y será revisado 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. 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,

© 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       | 02/05/2022          | Emisión                |
| 2       | 30/07/2026          | Cambio – Actualización |