



# POLÍTICAS DE CAMBIOS Y GARANTÍA

VERSIÓN 1.0

VENTAS AL POR MAYOR

VIGENCIA: 01/11/2024

Para FRIOMASTER S.A.S, es crucial que conozca los derechos y deberes que le asisten como comprador al por mayor frente a los productos que comercializamos. Por esta razón, hemos expedido esta Política de Cambios y Garantías, donde encontrará los parámetros, lineamientos y procesos para solicitar su efectividad. 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 mala manipulación o uso inadecuado, tales como golpes, rayones y abolladuras.

## TÉRMINO DE LA GARANTÍA

El término para solicitar la efectividad de la garantía sobre los productos comercializados por FRIOMASTER S.A.S, será de la siguiente manera:

CUADRO DE GARANTÍAS	
Aires Acondicionado	
INVERTER	
MARCA MIDEA - MABE - Compresor - Partes	10 años 3 años
MARCA TRANE - Compresor - Partes	1 año 1 año
CONVENCIONAL	
MARCA MIDEA Y MABE - Compresor - Partes	6 años 2 años
MARCA TRANE - Compresor - Partes	1 año 1 año

**AIRES ACONDICIONADOS:** En el caso de reclamos de garantía de aires acondicionados de las marcas Midea y Mabe, el comercio deberá remitir al consumidor directamente a la marca para la gestión de la

garantía. FRIOMASTER S.A.S no resolverá los asuntos de garantía que surjan con sus clientes posterior a la venta del producto, ya que no existe una relación de consumo directa con nosotros. Los Aires Acondicionados marca TRANE la garantía será gestionada directamente por nuestro comercio.

El termino de garantía para otras marcas, dependerá de lo establecido por el fabricante.

<b>PARA LOS SIGUIENTES PRODUCTOS SE OTORGARÁ 60 DÍAS DE GARANTÍA</b>
Compresores
Piezas de recambio tales como Motores, Bombas de condensado, Bombas de Vacío
BREAKERMATIC
Condensador Panel
Manómetro
Gas Refrigerante

**COMPRESORES:** Los compresores cuentan con un tiempo de garantía de 60 días por defectos de fábrica, debido a su alta sensibilidad a variaciones de voltaje. Durante este periodo, el cliente mayorista deberá comprobar su correcto funcionamiento. En caso de reclamos de garantía de compresores, estos deberán ser tramitados directamente ante nuestro comercio.

El tiempo de respuesta estipulado para atender su solicitud de garantía es de 15 días hábiles a partir de la fecha en que se reciban los equipos para su revisión. Este plazo podrá ampliarse hasta por 15 días hábiles adicionales, teniendo en cuenta que los equipos deben ser enviados fuera de la ciudad para su diagnóstico.

Se informa al cliente mayorista que, para realizar el diagnóstico completo de la falla en el equipo, se requiere la apertura total del compresor. Este procedimiento es altamente invasivo, por lo que después de la revisión, la devolución del equipo se realizará completamente abierto.

**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 S.A.S LE INFORMARÁ SI REQUIERE DEL PRODUCTO O SI REALIZARÁ EL DIAGNÓSTICO EN EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE INSTALADO.**

## ARTICULOS SIN GARANTÍA

FRIOMASTER S.A.S informa que los siguientes productos no tendrán garantía debido a su alta sensibilidad electrónica:

Partes electrónicas o electrónicas (Timers, 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 seguir estrictamente las instrucciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante para minimizar riesgos.

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:** Para solicitudes de devolución del dinero, se aplicará lo estipulado en el Estatuto del Consumidor el cual establece que la devolución debe efectuarse cuando el bien no admita reparación o se repita la falla, o ante casos de retracto según lo estipulado en esta política.

## POLÍTICA DE 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 10 días calendario a partir del recibo de la mercancía. No se aceptarán cambios o devoluciones en Empaques, Cortina Reforzada en PVC, Partes Eléctricas o Electrónicas, (Timers, Breakers, Transformadores, Contactores, Controladores, Termostatos, Tarjetas Electrónicas, entre otras), Breakermatic, Tubería Cortada, Rubatex Blanco cortado

## RETRACTO.

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, accesorios 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, se 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.AS. lo realizará en treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

## CASOS EN QUE NO APLICA LA GARANTÍA

Su solicitud de efectividad de la garantía podrá ser negada, si el diagnóstico emitido compruebe alguno de los siguientes casos:

Su solicitud de efectividad de la garantía podrá ser negada, si el diagnóstico emitido compruebe alguno de los siguientes casos:	
INDEBIDA INSTALACIÓN, USO O MANTENIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La desatención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por el fabricante en el manual del producto y en la garantía.</li> <li>- Falta de cuidado con el producto.</li> </ul>
EL DAÑO PROVIENE POR EL HECHO DE UN TERCERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La instalación defectuosa o los daños ocasionados como resultado de la intervención y manipulación realizada por un tercero.</li> </ul>
INCORRECTA MANIPULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deterioro o daño del producto fue ocasionados durante transporte indebido, después de haber sido retirados de FRIOMASTER S.A.S por un transporte externo.</li> <li>- Las fallas debidas al maltrato, la manipulación indebida, inadecuada o inapropiada del producto. (golpes, rayones, fracturas, incorrecta limpieza, puntos de impacto o presión inadecuada etc.)</li> <li>- Funcionamiento del equipo con faltante 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)</li> </ul>

ALTERACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptaciones en cable de corriente, modificaciones y adulteraciones.</li> <li>- eliminación y/o alteración del número serial adherido al producto.</li> <li>- El daño ocasionado por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, ni autorizados por la marca.</li> </ul>
INCORRECTA PROTECCION DE VOLTAJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas, al no haber instalado un adecuado sistema de corto circuitos o protectores de voltaje no incluidos en el producto. Ejemplos incluyen quemaduras de bobinado, de compresores, de motores, de tarjetas electrónicas y de elementos eléctricos u electrónicos.</li> </ul>
DESGASTE NATURAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daño proveniente del desgaste natural de las partes (cauchos, partes mecánicas, metálicas, eléctricas o plásticas).</li> <li>- Expiración del tiempo de la garantía.</li> </ul>
ACCESORIOS INADECUADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionamiento del equipo con accesorios defectuosos y/o inadecuados que conlleven a mal funcionamiento o daño del equipo, como una indebida conexión eléctrica.</li> </ul>
DESASTRES NATURALES Y AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deterioro o daño resultante de catástrofes naturales de cualquier índole, inundaciones, desorden público, asonadas, hurto o por factores externos atribuibles al titular de la garantía.</li> <li>- Daños provocados por condiciones ambientales inadecuadas, como humedad, mala ventilación o factores externos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, ruptura de mueble o gabinete exterior).</li> <li>- 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.</li> <li>- Problemas causados por la invasión o acción de cuerpos extraños al producto, como insectos, roedores o falta de limpieza.</li> </ul>
<p>FRIOMASTER S.A.S. no se hará responsable por daños ocasionados debido a la desinstalación del equipo después de presentarse una falla, sin que primero FRIOMASTER S.A.S. haya realizado una revisión técnica o lo haya solicitado directamente. Asimismo, cualquier daño causado cuando el equipo haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca no será cubierto por la garantía.</p>	

## RECOMENDACIONES PARA CLIENTES AL POR MAYOR.

Se informa a nuestros clientes al por mayor que deben comunicar las siguientes recomendaciones a sus clientes finales:

- 1. Instalación del Producto:** Si su producto requiere instalación, informe a su cliente que, deberá cerciorarse de que el lugar elegido para hacerlo cumpla con las condiciones necesarias, como conexiones a tomacorriente y enchufes adecuados, espacio suficiente acorde a las dimensiones del producto en el que pueda realizarse la limpieza del bien y su mantenimiento sin dificultad.
- 2. Voltaje Adecuado:** Su cliente deberá asegurarse de que el voltaje del tomacorriente esté acorde al voltaje especificado en el manual del usuario.
- 3. Verificación Previa:** Deberá probar y verificar las condiciones de funcionamiento del producto antes de proceder a su instalación. Una vez el producto 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.
- 4. Instalación Calificada:** Informe a su cliente que la persona que realice la instalación deberá estar altamente calificada y certificada para hacerlo, cumpliendo con las normas mínimas de seguridad. Los cables no pueden ser cortados ni sujetos con tornillos, ya que podrían producir un choque eléctrico.
- 5. Protección de Voltaje:** Para efectos de garantía y conservación de sus productos, todos los equipos deben tener instalado un protector de voltaje.
- 6. Manual del Usuario:** El cliente deberá 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 garantía.
- 7. Recomendaciones para Aires Acondicionados:** Para la instalación de aires acondicionados, el cliente deberá tener en cuenta las recomendaciones establecidas en nuestra página web <https://friomaster.co/es/recomendaciones>, las cuales deberán ser atendidas por el técnico experto.

## COMPRESORES

Se informa a nuestros clientes al por mayor que deben comunicar las siguientes recomendaciones a sus clientes finales para asegurar el correcto funcionamiento y mantenimiento de los compresores:

Los compresores no estarán cubiertos por garantía en caso de variaciones de voltaje.

Antes de conectar el compresor, deberá asegurarse de lo siguiente:

- La acometida eléctrica debe cumplir con los requisitos del equipo.
- Los equipos deben estar instalados en tableros y contar con protecciones eléctricas adecuadas.

- Antes de poner en funcionamiento el sistema, este debe estar absolutamente limpio, seco y libre de contaminantes.
- Los diámetros de tubería en la línea de succión, líquido y descarga deben ser adecuados para el equipo y el gas refrigerante utilizado.
- No debe hacerse vacío a ningún sistema con el mismo compresor.
- Todos los controles de mando deben estar bien conectados y calibrados.
- El técnico que instale el equipo debe ser altamente calificado y experimentado para garantizar el buen funcionamiento del equipo.

## RECOMENDACIONES GENERALES

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.