



# POLÍTICA DE GARANTÍA

## REFRIGERACIÓN OMEGA

### TÉRMINOS GENERALES

1. Los equipos marca OMEGA están garantizados en defectos de materiales o de manufactura causados en condiciones normales de uso y de acuerdo con las especificaciones técnicas de fabricación.
2. La garantía para los equipos OMEGA es de DOCE MESES (12) en equipo Refrigeración y acero inoxidable y SEIS MESES (6) equipos de cocción a partir de la fecha de emisión de la factura.
3. La operación y mantenimiento preventivo son responsabilidad del dueño del equipo; así como la coordinación con REFRIGERACIÓN OMEGA S.A cuando exista un contrato de mantenimiento preventivo.
4. REFRIGERACION OMEGA S.A. no se responsabiliza por daños ocurridos donde se determine que los daños o problemas son producto de la mala operación de los equipos, uso de repuestos no originales, conservación deficiente, accidentes, inundación, terremoto, incendio y otros actos de la naturaleza o muertes a causa de desperfectos en los equipos o mala operación de estos.
5. REFRIGERACION OMEGA S.A. no se responsabiliza por daños ocurridos donde se determine que son producto de averías eléctricas o deficiencias causadas por la manipulación indebida e instalaciones estructurales y eléctricas incorrectas.
6. REFRIGERACION OMEGA S.A. no se responsabiliza por daños causados por reparaciones realizadas por personal no autorizado por REFRIGERACION OMEGA S.A.
7. Todo trabajo de garantía deberá ser ejecutado por personal de REFRIGERACION OMEGA S.A, o en su defecto por personal designado y autorizado por REFRIGERACION OMEGA S.A; el incumplimiento de esta cláusula anula todo derecho de garantía.
8. REFRIGERACION OMEGA S.A solicita conectar y probar el equipo durante 36 horas previo a su utilización comercial con el fin de identificar cualquier posible desperfecto del equipo; REFRIGERACION OMEGA S.A no se responsabiliza por perdidas directa o indirecta de productos.
9. Cualquier otro problema no especificado en esta garantía, será analizado por REFRIGERACION OMEGA S.A en un plazo de 15 días naturales posterior a recepción del producto, para entregar el diagnóstico al cliente. Cuando le sea notificado se procederá a la reparación, reposición o cambio de partes que haya sufrido el daño.

**DEPARTAMENTO DE SERVICIO POST VENTA**  
**REFRIGERACIÓN OMEGA S.A.**



# POLÍTICA DE GARANTÍA

## REFRIGERACIÓN OMEGA

### RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

1. Leer la ficha técnica y el manual del cliente cuidadosamente; utilizar el equipo de acuerdo con las instrucciones y especificaciones de estos.
2. Contar con una instalación eléctrica apropiada de voltaje con un rango +/- 10% del voltaje recomendado del equipo.
3. Revisar cuidadosamente el equipo cuando es adquirido y reportar de manera inmediata cualquier situación anómala.
4. Presentar este documento o factura original para hacer efectiva la garantía.
5. Dar el debido mantenimiento preventivo que requieren los equipos cada tres meses.

### EXCLUSIÓN DE GARANTÍA

1. Corrosión y oxidación resultante de ralladuras, golpes, raspones y desgaste del equipo por parte del cliente.
2. Corrosión, oxidación y manchas resultantes por la utilización de productos que por sus composiciones químicas generen daños al equipo tales como: humos, colorantes, desinfectantes, solventes, cloro y otros.
3. Sustitución de compresores, componentes eléctricos, vidrios, componentes plásticos, bisagras y empaques.
4. Reparaciones por daños producidos por fluctuaciones en los voltajes en la red de alimentación, fuera de los estándares establecidos.
5. Problemas por causa de ambientes no adecuados o ambientes corrosivos.
6. Traslados por cuenta del cliente en el que el equipo sufra algún tipo de golpe, raspón, rayadura o rotura.
7. Reclamos por fallas asociadas a uso más allá de la capacidad con que fue diseñado el equipo – **ver ficha técnica y manual del usuario.**
8. Desperfectos ocasionados meramente por falta/deficiencia de mantenimiento preventivo.
9. En caso de aplicar la garantía del producto, la empresa efectuará la reparación o la reposición del producto por uno igual o de modelo reciente con las mismas especificaciones técnicas del producto dañado. Los gastos de envío serán cubiertos por el cliente.
10. Equipos que presenten el número de serie alterado o removido y equipos que presenten modificaciones o adaptaciones no autorizadas en las especificaciones técnicas.
11. La alteración, daño o retiro al sticker que contiene la serie y modelo del equipo tendrá como consecuencia la automática anulación de cualquier garantía asociada al mismo.
12. **REFRIGERACION OMEGA S.A.** no reconoce, ni reconocerá ningún tipo de indemnización por fallas causadas por tiempo de inactividad del equipo, deficiencias propias o ajenas a sus equipos.



# POLÍTICA DE GARANTÍA

## REFRIGERACIÓN OMEGA

### ¿CÓMO APLICAR LA GARANTÍA?

1. Aquellos artículos que no excedan el valor de \$850 IVAI la garantía solamente será cubierta en fábrica de Refrigeración Omega, S.A, ubicada en Piedades de Santa Ana, 100 m sur del Ebais. De lo contrario se realizará visita donde se encuentre el equipo según las siguientes condiciones:

- i. **SIN COSTO** – Durante los primeros treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de factura no se cobrarán los gastos de transporte mencionados en el inciso C y respetando lo indicado en el inciso uno (1).
  - ii. **SIN COSTO** – La revisión del equipo se realiza en nuestra planta de fabricación por personal capacitado, previa coordinación con el Departamento de Servicio.
  - iii. **CON COSTO** – Si el cliente desea que la garantía se haga efectiva donde se encuentre el equipo se cobrara únicamente los gastos de transporte y viáticos necesarios para el desplazamiento de nuestro personal aplicando los cargos establecidos en nuestra Política interna de Transporte vigente.
- a. Llamar al teléfono **2282-9086** extensiones **125 y 134** o escribir a nuestra plataforma de mensajería por medio de la aplicación whatsapp al teléfono **8428-3330**,\_o llenando la solicitud en la página web: <https://refrigeracion-omega.com/garantia/>

2. Tener a mano su factura o certificado de garantía e información del equipo.

En aquellos casos donde el cliente solicite una visita por **garantía** y en sitio se comprueba que no aplica la misma, el cliente deberá cancelar el costo de la visita técnica según nuestra Política interna de Servicio vigente

**DEPARTAMENTO DE SERVICIO POST VENTA**  
**REFRIGERACIÓN OMEGA S.A.**