



POLÍTICA DE GARANTÍA DE COMPRESORES

Fecha de emisión: 17 de agosto de 2026

TÉRMINOS GENERALES

1. Los compresores comercializados por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. están garantizados por defectos comprobables de materiales o manufactura, siempre que dichos defectos se presenten bajo condiciones normales de uso y de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante.
2. La garantía para los compresores será de TREINTA DÍAS HÁBILES (30), contados a partir de la fecha de emisión de la factura.
3. Todos los compresores comercializados por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. han sido revisados y acreditados por el fabricante o proveedor correspondiente, conforme a sus procesos de control de calidad.
4. REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. no se responsabiliza por daños o fallas ocasionadas por mala operación del equipo, uso de kits de arranque no originales, instalación incorrecta, conservación deficiente, falta de limpieza del sistema, accidentes, inundación, terremoto, incendio, actos de la naturaleza o cualquier otra causa externa al funcionamiento normal del compresor.
5. REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. no se responsabiliza por daños ocasionados por averías eléctricas, fluctuaciones de voltaje, bajo voltaje, sobrevoltaje, mala conexión, manipulación indebida, ausencia de protecciones eléctricas, instalaciones eléctricas incorrectas o condiciones estructurales no aptas para la operación del equipo.
6. REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. no se responsabiliza por daños causados por reparaciones, modificaciones, adaptaciones, soldaduras, instalación, desmontajes o intervenciones realizadas por personal no autorizado o no calificado.
7. Todo reclamo de garantía estará sujeto a diagnóstico técnico por parte de REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. o personal autorizado. La recepción del compresor no implica aceptación automática de la garantía.
8. Cualquier problema no especificado en esta garantía será analizado por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. en un plazo de hasta 15 días hábiles posterior a la recepción del producto, componentes o evidencia técnica requerida, para entregar el diagnóstico al cliente.
9. Cuando el diagnóstico determine que la garantía aplica, REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. procederá con la reparación, reposición o sustitución del producto por uno igual o de especificaciones técnicas equivalentes, según disponibilidad y criterio técnico. Los gastos de envío, transporte o traslado serán cubiertos por el cliente, salvo condición expresamente autorizada por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A.

RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

1. Conectar adecuadamente el kit de arranque nuevo, compatible y recomendado para el compresor adquirido.
2. Realizar correctamente las soldaduras en las tuberías de entrada y salida del compresor, evitando obstrucciones, sobrecalentamiento, contaminación interna o daños por mala práctica técnica.



3. Probar el compresor en vacío antes de su instalación definitiva, con el fin de validar su correcto funcionamiento. En caso de presentar anomalías, el cliente deberá reportarlo de inmediato antes de instalarlo en el sistema.
4. Cuando el compresor sea utilizado como reemplazo, el cliente deberá realizar una adecuada limpieza interna del sistema con productos especializados para refrigeración, cambio de filtro deshidratador, vacío correcto, prueba de fugas y verificación de ausencia de humedad, acidez o contaminación.
5. Contar con una instalación eléctrica apropiada, con voltaje dentro de un rango de +/- 10% del voltaje recomendado para el equipo, así como protecciones eléctricas, conexión a tierra y condiciones seguras de operación.
6. Verificar que el compresor sea compatible con el equipo, refrigerante, aceite, capacidad, voltaje, aplicación, presión de trabajo y condiciones de operación requeridas.
7. Revisar cuidadosamente el compresor y sus componentes al momento de adquirirlo, y reportar de manera inmediata cualquier golpe, daño visible, faltante, anomalía, inconsistencia o situación que pueda afectar su funcionamiento.
8. Presentar este documento, factura original, certificado de garantía o comprobante de compra para hacer efectiva la garantía.
9. No instalar, intervenir, modificar, soldar, energizar o manipular el compresor si se detecta alguna condición anómala antes de su instalación.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍA

1. Corrosión, oxidación, rayaduras, golpes, raspones, fisuras, quebraduras, abolladuras, deformaciones o daños ocasionados por transporte, almacenamiento, manipulación o instalación por parte del cliente o terceros.
2. Reparaciones por daños producidos por fluctuaciones en los voltajes de la red de alimentación, bajo voltaje, sobrevoltaje, cortocircuitos, conexión incorrecta, ausencia de tierra física, ausencia de protecciones o instalaciones eléctricas fuera de los estándares establecidos.
3. Problemas ocasionados por ambientes no adecuados, humedad excesiva, ambientes corrosivos, exposición a químicos, salinidad, lluvia, polvo, grasa, altas temperaturas o condiciones externas no aptas para el compresor.
4. Traslados por cuenta del cliente donde el compresor sufra golpes, raspaduras, rayaduras, roturas, deformaciones, pérdida de accesorios o daños físicos.
5. Reclamos por fallas asociadas al uso del compresor más allá de la capacidad, aplicación, refrigerante, presión, voltaje, temperatura o finalidad para la cual fue diseñado.
6. Compresores que, según diagnóstico técnico realizado por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A., presenten bobinas abiertas, aterrizadas, en corto circuito, con mediciones fuera de especificación o daños eléctricos atribuibles a conexión incorrecta, sobrecarga, fluctuaciones de voltaje, mala instalación o condiciones externas.
7. La aparición de aceite contaminado, humedad interna, acidez, residuos de quemadura, partículas metálicas, obstrucciones, refrigerante incorrecto o contaminación del sistema dejará sin efecto la garantía.

8. Fallas ocasionadas por no realizar limpieza interna del sistema, no sustituir filtro deshidratador, no realizar vacío correcto, no corregir fugas, no verificar compatibilidad de aceite o no aplicar buenas prácticas de refrigeración.
9. Compresores instalados con kits de arranque no originales, incompatibles, reutilizados, dañados o conectados incorrectamente.
10. Compresores que presenten número de serie alterado, removido, ilegible o dañado; así como productos modificados, intervenidos o manipulados sin autorización.
11. Compresores que hayan sido instalados, soldados, energizados o utilizados después de detectarse una anomalía visible o funcional no reportada oportunamente.
12. REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. no reconoce indemnizaciones por tiempo de inactividad del equipo, pérdida de producto, pérdida de ventas, lucro cesante, gastos de terceros, afectación operativa, daños indirectos o deficiencias propias o ajenas a sus equipos, salvo disposición legal aplicable en contrario.

¿CÓMO APLICAR LA GARANTÍA?

1. El cliente deberá enviar el compresor al taller de servicio ubicado en Piedades de Santa Ana, 100 m sur del EBAIS, o a los puntos de venta autorizados, para el diagnóstico técnico correspondiente.
2. La revisión del compresor será realizada en nuestra planta de fabricación por personal capacitado, previa coordinación con el Departamento de Servicio, Repuestos o Post Venta.
3. Para evaluar si aplica la garantía, el cliente deberá entregar el compresor completo, con sus componentes, número de serie visible, factura, certificado de garantía o comprobante de compra.
4. Cuando sea necesario, REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. podrá solicitar evidencia técnica adicional, como fotografías, videos, mediciones eléctricas, datos del equipo, refrigerante utilizado, tipo de aceite, evidencia de limpieza del sistema, cambio de filtro, vacío, prueba de fugas o diagnóstico preliminar.
5. En caso de que el producto se encuentre funcionando correctamente o se determine que la falla no aplica por garantía, será devuelto al cliente junto con el diagnóstico técnico correspondiente, posterior a la cancelación de los costos de revisión, transporte o visita técnica cuando correspondan.
6. Para gestionar la garantía, el cliente podrá comunicarse por medio de los teléfonos 6147-8395 / 8428-3330, o llenar la solicitud web haciendo clic aquí: [AQUÍ](#).
7. El cliente deberá tener a mano su factura, información del compresor, información del equipo donde fue instalado o se pretendía instalar, y una descripción clara de la falla reportada.
8. Una vez recibida la solicitud, REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. coordinará la revisión correspondiente y podrá solicitar información adicional para valorar el caso.
9. En aquellos casos donde el cliente solicite una visita por garantía y en sitio se compruebe que no aplica la misma, el cliente deberá cancelar el costo de la visita técnica según la Política interna de Servicio vigente.



USO DE DATOS PERSONALES

1. Los datos personales suministrados para ventas, garantías, servicio técnico, entregas y post venta serán tratados únicamente para gestionar la relación comercial, técnica, logística y administrativa con REFRIGERACIÓN OMEGA S.A.
2. El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la Ley N.º 8968, sobre protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.
3. El cliente podrá solicitar acceso, rectificación, actualización o supresión de sus datos personales mediante los canales oficiales de REFRIGERACIÓN OMEGA S.A.

