



POLÍTICA DE GARANTÍA DE CAMPANAS INDUSTRIALES Y SISTEMAS DE EXTRACCIÓN DE HUMO Y GRASA

Fecha de emisión: 16 de septiembre de 2026

TÉRMINOS GENERALES

1. Las campanas industriales, sistemas de extracción de humo y grasa y componentes asociados suministrados por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. estarán garantizados por defectos comprobables de materiales, manufactura, ensamble o instalación, según el alcance contratado, siempre que dichos defectos se presenten bajo condiciones normales de uso y conforme a las especificaciones técnicas, condiciones de diseño y recomendaciones establecidas para el proyecto.
2. La garantía será de DOCE MESES (12) contados a partir de la fecha de entrega y puesta en marcha documentada del sistema. Cuando por la naturaleza del proyecto no corresponda una puesta en marcha, el plazo se contará a partir de la entrega formal del producto o servicio.
3. La cobertura de la garantía estará determinada por el alcance suministrado por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A., pudiendo comprender, según la propuesta comercial y documentación del proyecto: campana, estructura y soldaduras, filtros, colectores de grasa, ductería, extractor, inyector, motores, componentes eléctricos, controles, accesorios, soportes y trabajos de instalación.
4. Cuando REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. haya realizado el diseño, suministro e instalación integral del sistema de extracción, la garantía comprenderá además el desempeño del sistema respecto de las condiciones de operación y línea de cocción utilizadas para su diseño y verificadas durante la puesta en marcha.
5. Cuando REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. suministre únicamente la campana o determinados componentes y el diseño, extractor, ductería, instalación, sistema de inyección, infraestructura eléctrica o demás elementos sean aportados o ejecutados por terceros, la garantía se limitará a los productos y trabajos suministrados por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. y no constituirá garantía sobre el desempeño integral de elementos ajenos a su alcance.
6. Todo reclamo estará sujeto a diagnóstico técnico. La recepción de una solicitud, evidencia, componente o visita técnica no implica aceptación automática de la garantía.
7. Cuando el diagnóstico determine que la garantía aplica, REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. procederá, según corresponda, con la reparación, corrección de instalación, reposición o sustitución del componente afectado por uno igual o técnicamente equivalente.
8. Los trabajos de garantía deberán ser ejecutados por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. o por personal expresamente autorizado por esta.

RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

1. Utilizar la campana y el sistema únicamente para la línea de cocción, tipo de proceso, cantidad y disposición de equipos para los cuales fueron diseñados.
2. Mantener instalados correctamente los filtros y dispositivos de retención de grasa durante la operación. El sistema no deberá operarse sin filtros, con filtros incorrectos, dañados o modificados.



3. Retirar diariamente la acumulación visible de grasa en las superficies accesibles, canales y recipientes recolectores de grasa.
4. Inspeccionar los filtros diariamente y realizar su limpieza como mínimo semanalmente cuando se utilicen filtros metálicos removibles, aumentando la frecuencia cuando la carga de grasa de la operación lo requiera.
5. Mantener limpia y accesible para inspección y mantenimiento la campana, filtros, colectores, ductería, extractor y demás elementos del sistema.
6. Realizar la inspección y limpieza técnica del sistema con la frecuencia establecida en el plan de mantenimiento correspondiente al proyecto y cuando las condiciones de acumulación de grasa así lo requieran, conservando evidencia de los mantenimientos realizados.
7. Utilizar productos adecuados para acero inoxidable. No deberán utilizarse productos con cloro en concentraciones que afecten el material, químicos corrosivos, limpiadores abrasivos, lana de acero o sustancias que deterioren las superficies y componentes.
8. Mantener las condiciones eléctricas requeridas para motores, extractores, inyectores y controles, incluyendo voltaje, protecciones, puesta a tierra, capacidad de circuitos y condiciones indicadas en la documentación técnica.
9. Mantener disponibles y libres de obstrucción las entradas de aire, sistemas de inyección o reposición de aire previstos en el diseño.
10. Informar previamente a REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. cualquier modificación de la línea de cocción, cambio de equipos, incorporación de freidores, planchas, parrillas, hornos u otros equipos, modificación de combustible, traslado de equipos o cambio significativo de la operación.
11. No modificar campana, ductería, extractor, inyector, motor, controles, filtros, soportes o sistema eléctrico sin revisión y autorización técnica previa de REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. cuando dichos elementos formen parte del alcance suministrado.
12. Mantener en operación y mantenimiento los sistemas de protección contra incendio exigidos por la normativa aplicable. Cuando dichos sistemas no formen parte del alcance contratado con REFRIGERACIÓN OMEGA S.A., será responsabilidad del cliente gestionar su diseño, instalación, inspección y mantenimiento con el proveedor competente correspondiente.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SISTEMA

Diseño y condiciones originales

1. El desempeño del sistema se evaluará con base en las condiciones para las cuales fue diseñado: dimensiones y ubicación de la campana, línea de cocción, tipo y capacidad de los equipos, carga térmica, producción de humo y grasa, extractor, caudal, ductería y, cuando corresponda, sistema de inyección o reposición de aire.
2. La incorporación, sustitución, traslado o modificación de equipos de cocción podrá requerir una nueva valoración técnica y rebalanceo del sistema.
3. Una modificación posterior no anulará automáticamente toda la garantía; sin embargo, REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. podrá excluir aquellos reclamos cuando el diagnóstico técnico determine una relación causal entre la modificación y la falla o deficiencia reportada.

Extracción e inyección de aire

4. Cuando el sistema haya sido diseñado integralmente por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A., los parámetros registrados durante la puesta en marcha constituirán la condición técnica de referencia para valorar reclamos posteriores de extracción, humo, vibración, ruido o desempeño.
5. Cambios en puertas, ventanas, sistemas de aire acondicionado, extractores adicionales, sistemas de ventilación, inyección de aire u otras condiciones que alteren significativamente el balance de presión del establecimiento deberán ser informados cuando puedan afectar el funcionamiento del sistema.
6. Cuando la inyección o aire de reposición haya sido excluido expresamente del alcance del proyecto, REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. no garantizará deficiencias de captura atribuibles técnicamente a insuficiencia de aire de reposición o a condiciones de presión creadas por infraestructura ajena a su suministro.

Sistema contra incendios

7. Los sistemas de extracción de humo y grasa deberán cumplir con las disposiciones de protección contra incendio que resulten aplicables al establecimiento y proyecto.
8. Cuando por normativa se requiera un sistema automático de supresión con agentes húmedos, el cliente deberá mantenerlo instalado, operativo, inspeccionado y sin modificaciones no autorizadas.
9. Cuando REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. suministre como parte del proyecto un sistema de supresión de incendios, su alcance y condiciones específicas de mantenimiento y garantía serán las indicadas en la propuesta, documentación técnica y requisitos del fabricante correspondiente, sin perjuicio de los derechos que resulten legalmente aplicables.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍA

La garantía no cubrirá fallas o daños cuando el diagnóstico técnico determine que son consecuencia de:

1. Acumulación excesiva de grasa, carbón, suciedad o residuos por falta o deficiencia de limpieza.
2. Filtros saturados, obstruidos, dañados, incorrectamente instalados, retirados o sustituidos por elementos no compatibles.
3. Obstrucciones en campana, ductería, extractor, rejillas, entradas o salidas de aire.
4. Falta del mantenimiento preventivo requerido o ausencia de limpieza técnica cuando exista evidencia de que esta condición ocasionó o contribuyó directamente a la falla.
5. Corrosión, manchas o deterioro producido por cloro, productos químicos, limpiadores abrasivos, ambientes salinos, sustancias corrosivas o procedimientos de limpieza no recomendados.
6. Rayaduras, golpes, deformaciones, perforaciones, cortes o daños físicos producidos después de la entrega por el cliente o terceros.
7. Fluctuaciones de voltaje, cortocircuitos, falta de protección eléctrica, conexión incorrecta, ausencia de tierra física o instalaciones eléctricas ajenas al alcance de REFRIGERACIÓN OMEGA S.A.
8. Modificaciones, reparaciones, adaptaciones o intervenciones no autorizadas realizadas por terceros cuando exista relación técnica con el daño o deficiencia reportada.

9. Modificación, sustitución o ampliación de la línea de cocción respecto de las condiciones utilizadas para diseñar el sistema, cuando esto provoque una demanda de extracción superior o diferente a la prevista originalmente.
10. Cambio del extractor, motor, poleas, transmisión, ductería, filtros o sistema de inyección por componentes distintos a los considerados en el diseño original sin validación técnica previa.
11. Corrientes de aire, falta de aire de reposición, condiciones de presión o alteraciones de ventilación del edificio generadas por elementos ajenos al alcance de REFRIGERACIÓN OMEGA S.A., cuando técnicamente se determine que estas son la causa de una deficiencia de captura.
12. Incumplimiento de las condiciones de separación, acceso, descarga, ventilación, protección contra incendios o demás requisitos de infraestructura que hayan sido expresamente indicados como responsabilidad del cliente en la propuesta o documentación del proyecto.
13. Daños derivados de incendio, inundación, descarga eléctrica atmosférica, terremoto, vandalismo u otras causas externas, salvo disposición legal aplicable en contrario.
14. Problemas estructurales del techo, paredes, soportes o impermeabilización ajenos al trabajo realizado por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. Cuando la impermeabilización, flashing, sellado o soporte haya sido expresamente incluido y ejecutado por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A., dicha parte del trabajo sí estará sujeta a diagnóstico de garantía.
15. Eliminación de olores cuando el proyecto contratado contemple únicamente extracción de humo, calor, vapores y grasa y no incluya expresamente un sistema de tratamiento o control de olores.

COMPONENTES DE DESGASTE Y MANTENIMIENTO

Por su naturaleza de mantenimiento o desgaste normal, no estarán cubiertos por garantía, salvo defecto comprobable de fabricación previo o prematuro no atribuible al uso:

Componente / condición	Tratamiento
Filtros de grasa	Limpieza y desgaste normal a cargo del cliente
Correas o bandas de transmisión	Desgaste normal; sí se analiza falla prematura anormal
Lámparas, cuando existan	Consumible
Recipientes/colectores dañados por manipulación	No cubiertos
Suciedad o grasa acumulada	Mantenimiento, no defecto
Limpieza de campana o ductos	Servicio de mantenimiento, no garantía
Ajustes requeridos por modificaciones posteriores del cliente	Servicio adicional

¿CÓMO APLICAR LA GARANTÍA?

1. El cliente deberá reportar la situación por los canales oficiales de Post Venta de REFRIGERACIÓN OMEGA S.A., indicando como mínimo:
 - número de factura, orden o proyecto;
 - ubicación del sistema;
 - identificación de la campana o proyecto;
 - descripción de la falla;
 - fecha en que se detectó;
 - fotografías o videos;
 - condiciones de operación al momento de la falla;
 - modificaciones realizadas desde la instalación, si existieran;
 - evidencia de limpieza y mantenimiento cuando sea necesaria para el diagnóstico.
2. REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. podrá realizar inicialmente una prevalidación remota y solicitar información, fotografías, videos, mediciones u otros datos técnicos antes de programar una visita.
3. Debido a que una campana industrial y su sistema de extracción constituyen normalmente una instalación fija, los reclamos relacionados con desempeño, instalación, ductería, extracción, inyección, vibración o funcionamiento integral deberán ser evaluados preferentemente en el sitio de instalación.
4. La revisión tendrá como objetivo identificar la causa raíz del problema y determinar si corresponde a fabricación, instalación, componente, mantenimiento, operación, infraestructura, modificación o condición externa.
5. La visita o recepción del reclamo no implica aceptación automática de la garantía.
6. REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. documentará el diagnóstico y comunicará al cliente la resolución correspondiente.
7. Cuando aplique garantía, se realizará la reparación, corrección, reposición o sustitución correspondiente conforme al diagnóstico y normativa aplicable.
8. Cuando el diagnóstico demuestre que la causa corresponde a una condición no cubierta por la garantía, se informará al cliente y podrá presentarse la cotización correspondiente para mantenimiento, reparación, modificación o mejora del sistema.

USO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados para ventas, proyectos, garantías, servicio técnico, mantenimiento y Post Venta serán tratados por REFRIGERACIÓN OMEGA S.A. únicamente para gestionar la relación comercial, técnica, logística y administrativa correspondiente, conforme a la Ley N.º 8968, Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y demás normativa aplicable.