

POLITICA DE GARANTÍA

TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

Es motivo de orgullo para Inducol S.A.S saber que usted nos ha brindado su confianza al adquirir este producto, resultado de nuestro esfuerzo en diseño, desarrollo e investigación. Usted ha seleccionado el mejor producto del mercado comercial, fabricado con los más estrictos controles de calidad y los mejores materiales disponibles. INDUCOL S.A.S., garantiza que el equipo que usted ha adquirido y sus componentes se caracterizan por su calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y correcto funcionamiento. Los cuales han sido revisados bajo condiciones normales de uso y se describen en el manual de instrucciones.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

Para hacer efectiva la garantía, usted debe comunicarse directamente con INDUCOL S.A.S., a través de los canales de comunicación relacionados en este documento.

INDUCOL S.A.S., garantiza este producto completo tiene una vigencia de 3 años de garantía en el compresor y 1 año de garantía demás componentes que empieza a regir desde la facturación de compra del uso del producto.

La prestación de los servicios de garantía, soporte técnico y atención en campo está sujeta a las condiciones de orden público y seguridad del territorio nacional. En aquellos lugares donde existan restricciones de acceso, alteraciones del orden público, riesgos para la integridad del personal técnico o limitaciones impuestas por autoridades locales, INDUCOL S.A.S podrá reprogramar, ajustar o restringir la prestación del servicio hasta que existan las condiciones mínimas de seguridad que permitan realizar la atención de manera adecuada y oportuna. Estas situaciones serán informadas al cliente de forma transparente y se coordinarán alternativas para minimizar el impacto operativo, aplican términos, restricciones y condiciones* en la cobertura.

GARANTÍA COMPONENTE COMPRESOR

INDUCOL S.A.S., brinda garantía al componente (compresor) contra defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y para el fin que fue fabricado este producto. La garantía cubre diagnostico técnico sin ningún costo siempre y cuando la falla derive del compresor.

REFERENCIAS Y GARANTIAS

REFERENCIA	MODELO DE REFERENCIAS	AÑOS DE GARANTÍA	AÑOS DE GARANTÍA
		EN COMPRESOR	EN DEMÁS COMPONENTES
Congelador Horizontal	CH-DPB-100	3	1
Congelador Horizontal	CH-DPB-170	3	1
Congelador Horizontal	CH-DPB-250	3	1
Congelador Horizontal	CH-DPB-350	3	1
Congelador Horizontal	CH-DPB-550	3	1
Congelador Horizontal	CH-DPB-700	3	1
Congelador Horizontal	CH-H-208	3	1
Congelador Horizontal	CH-SC-500	3	1
Congelador Horizontal	CH-SC-700	3	1
Vitrina Vertical	VV-210	3	1
Vitrina Vertical	VV-220	3	1
Vitrina Vertical	VV-300	3	1

La garantía NO cubre los siguientes componentes:

1. Vidrios o accesorios partidos después de recibido el equipo a satisfacción.
2. Pintura por daño ocasionado o mal uso del equipo, después de recibido el equipo a satisfacción.
3. Fluctuaciones de voltaje o algún otro indicado en el manual de fallas y/o política de garantía.

ALCANCE DE LA GARANTÍA

La garantía aplica exclusivamente a defectos de fabricación demostrables, siempre y cuando el equipo haya sido instalado, operado y mantenido conforme al manual técnico, a las normas eléctricas vigentes y a las condiciones ambientales definidas por la empresa.

CONDICIONES QUE NO CUBRE GARANTÍA

1. No cubre garantía omitir la realización del mantenimiento preventivo y periódico del equipo, según las frecuencias, procedimientos y responsables definidos en el manual.
2. No cubre garantía realizar limpieza insuficiente o inadecuada del equipo, incluyendo condensador, ducto de drenaje, ventilaciones y superficies internas o externas.
 - La falta de limpieza, o su ejecución por métodos no autorizados, invalida la garantía.
3. No cubre garantía usar el equipo de forma incorrecta como:
 - Sobrecargar la capacidad del producto.
 - Obstruir el flujo de aire.
 - Bloquear ventilaciones.
 - Dejar puertas abiertas de forma prolongada.
 - Instalar el equipo en espacios sin ventilación adecuada.
 - Operar el producto fuera de los rangos de temperatura y humedad especificados por el fabricante (ejemplo refrigerador pasar a congelador o viceversa).
4. No cubre garantía cuando el equipo este expuesto a eventos de fuerza mayor: incendios, inundaciones, terremotos, descargas eléctricas, rayos, vandalismo, terrorismo u otros eventos no atribuibles al fabricante.
5. No cubre garantía fluctuaciones de voltaje que se encuentren por fuera del rango especificado para el equipo.
6. No cubre garantía conectar el equipo a instalaciones eléctricas inestables, deficientes o no certificadas o a tensiones distintas a las indicadas en la placa técnica del producto.
 - El cliente debe instalar protección eléctrica certificada conforme a normativas RETIE o equivalentes (regulador, supresor o estabilizador adecuado a la carga).
7. Solicitar reemplazo de accesorios, consumibles o piezas no cubiertas por garantía, tales como: cables de alimentación, soportes, parrillas, empaques, tornillería, pintura o elementos estéticos.
8. No cubre garantía ruidos o sonidos normales de operación (inyección de refrigerante por el tubo capilar al evaporador, encendido y apagado del compresor, motores u otros)
9. No cubre garantía cuando el equipo presente goteos ocasionados por obstrucción del ducto de drenaje con residuos o alimentos, responsabilidad exclusiva del cliente.
10. No cubre garantía esperar un nivel de frío diferente al rango técnico especificado en el manual, considerando variables como carga del producto, ventilación, frecuencia de apertura de puertas y clima externo.
11. Generar fallas por manipulación indebida, descuido en la operación o uso contrario a las instrucciones del fabricante.
12. No cubre garantía cuando el equipo presente condensación externa causada por condiciones climáticas extremas de temperatura o humedad elevada. La humedad relativa mayor a 75% y con temperaturas mayores a 40°C.
13. No cubre garantía daños durante maniobras de transporte, traslado, cargue o descargue no realizadas por la empresa o por personal autorizado.
14. No cubre garantía deterioro de la pintura por uso de productos o químicos no autorizados, tales como thinner, ácido muriático, varsol, desengrasantes abrasivos o utensilios como esponjas metálicas o cepillos de alambre.
15. No cubre garantía oxidación por golpes, rayones o exposición del equipo a ambientes salinos, humedad relativa superior al 75% o intemperie.
16. No cubre garantía equipos con alteración, manipulación, borrado o remoción del número de serie, etiqueta técnica o placas de identificación.
17. Permitir la entrada de elementos extraños, insectos o roedores, resultado del entorno donde se instala y opera el equipo.
18. No cubre garantía introducir cuerpos extraños y causar fugas o partir aspas.

CAUSALES DE PERDIDA TOTAL DE LA GARANTÍA

1. Pérdida total de garantía cuando el equipo sufra de golpes, caídas o impactos que afecten estructura, sistema de refrigeración, aislamiento, compresor o cualquier componente interno o externo.
2. Pérdida total de garantía cuando el equipo supere variaciones permitidas de tensión eléctrica (+/- 10%) respecto al voltaje nominal indicado en la placa del producto, cuando el suministro de alimentación eléctrica supera variaciones (115 y/o 220 voltios, según aplique).
 - *El fabricante podrá solicitar evidencia técnica o mediciones del suministro eléctrico.*
3. Pérdida total de garantía cuando el equipo se le haya omitido la limpieza del condensador conforme a la frecuencia definida en el manual de instrucciones y afecte funcionalmente al equipo.
4. Pérdida total de garantía cuando al equipo se le realicen intervenciones, reparaciones o manipulación interna por personal NO autorizado, incluyendo intentos de reparación, modificaciones, instalación de repuestos no originales o manipulación del sistema de refrigeración.
5. Asumir el cliente los costos de reparación, diagnóstico y servicio técnico cuando las fallas estén por fuera de la cobertura de garantía o sean atribuibles a las condiciones no cubiertas anteriormente.

GARANTÍA POR TRANSPORTE

Se otorga garantía donde INDUCOL S.A.S., asegura la entrega al transporte y que los equipos llegarán en buenas condiciones a los destinos del cliente. Para los casos donde lleguen equipos con los siguientes daños:

- Golpes/rayones en gabinetes y bases.
- Vidrios roto interno en puertas.
- Calcas rotas o rayadas.
- Etc.

El cliente, deberá hacer las anotaciones en el documento del transportista, tomando evidencia fotográfica y llenando la remisión de entrega detallando los daños y enviando directamente el informe.

NOTA IMPORTANTE: Se otorgan 3 días calendario como tiempo máximo para informar sobre equipos recibidos con daños o malas condiciones en la zona, después de este tiempo **ya no aplica la garantía o reporte**, pues se entiende que los equipos llegaron sin inconvenientes.

INTERPRETACIÓN

El presente documento no es limitativo; pueden existir otros tipos de fallas. En caso de duda respecto a la interpretación o de presentarse cualquier otra situación relacionada con la aplicación de las garantías, por favor informar al área de Postventa de INDUCOL S.A.S.

GESTIÓN POSVENTA INDUCOL S.A.S.
Línea Nacional (605) 7279868
WhatsApp: +57 3218402935