

# ***POLÍTICA DE GARANTÍAS***

***BIG IMPORTADORES & CÍA. S. EN C.***

---

## ***1. PRODUCTOS AMPARADOS POR GARANTÍA***

*La presente política de garantías aplica para los siguientes productos comercializados por **BIG IMPORTADORES & CÍA. S. EN C.**:*

- *Radiadores de agua*
  - *Radiadores de aire (condensadores)*
  - *Radiadores de calefacción*
  - *Radiadores de aceite (intercooler)*
- 

## ***2. VIGENCIA DE LA GARANTÍA***

*Todos los productos anteriormente descritos cuentan con una **garantía de seis (6) meses**, contados a partir de la fecha de entrega del producto al comprador.*

*Para la validación de la garantía es **indispensable** la presentación de:*

- *La factura original de compra, y*
- *El consecutivo grabado en el producto, el cual permite garantizar su trazabilidad.*

---

### **3. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE GARANTÍA**

*En caso de presentarse alguna inconformidad con el producto adquirido, el comprador podrá presentar **peticiones, quejas o reclamos**, los cuales serán atendidos conforme al procedimiento establecido y de acuerdo con lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor**.*

*Los reclamos serán recibidos y gestionados exclusivamente en el siguiente establecimiento:*

*Carrera 26 No. 65-25*

*Bogotá D.C., Colombia*

---

#### **NOTA IMPORTANTE**

*Es obligatorio **conservar la factura original**, ya que sin este documento no será posible hacer efectiva la garantía.*

*Una vez se verifique que el producto se encuentra dentro del período de garantía, este será **recibido, revisado y evaluado técnicamente**, con el fin de diagnosticar la falla y determinar si procede o no el reconocimiento de la garantía.*

---

### **4. EXCLUSIONES Y CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTÍA**

*La garantía perderá su validez cuando el producto presente cualquiera de las siguientes condiciones:*

- *Defectos ocasionados por **mal uso**, instalación incorrecta o aplicación inadecuada.*
  - *Abuso, negligencia o utilización bajo condiciones de operación diferentes a aquellas para las que fue diseñado.*
  - *Desgaste causado por productos químicos, gases o temperaturas extremas.*
  - *Daños ocasionados por **efectos de electrólisis**.*
  - *Excesos de **presión interna**, que generen deformaciones o degradación de cualquiera de las partes del radiador.*
  - *Evidencia de **manipulación, reparaciones o modificaciones**, tales como golpes, deformaciones o desgaste indebido.*
  - *Presencia de **óxido o corrosión excesiva** en la pieza.*
- 

## **5. GARANTÍA DE COMPRESORES**

*El compresor es considerado el **componente eléctrico más importante del sistema de refrigeración**. Por esta razón, cuenta con una **garantía de seis (6) meses**, contados a partir de la entrega del producto al comprador y validada mediante la factura original y el consecutivo grabado en el producto.*

*Debido a que los compresores están expuestos permanentemente a **variaciones de voltaje**, su garantía es **específica** y está sujeta al cumplimiento estricto del siguiente procedimiento obligatorio.*

---

## **5.1 PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO PARA LA INSTALACIÓN DE COMPRESORES**

- 1. Todos los compresores incluyen de fábrica una cantidad mínima de aceite lubricante destinada únicamente a prevenir corrosión y oxidación; este aceite no es suficiente para su funcionamiento. Por lo tanto, es obligatorio retirar el aceite original y reemplazarlo por aceite específico para compresor antes de la instalación.*
- 2. Se debe realizar el cambio del condensador del sistema de aire acondicionado y de los filtros.*
- 3. Es indispensable efectuar una purga y limpieza total del sistema de aire acondicionado utilizando nitrógeno.*
- 4. Se recomienda realizar la instalación únicamente en talleres especializados en aire acondicionado o refrigeración automotriz.*

---

## **5.2 CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTÍA EN COMPRESORES**

*La garantía del compresor perderá su validez cuando el producto presente:*

- Limadura en el aceite o aceite contaminado.*
- Defectos por mal uso, instalación incorrecta o aplicación inadecuada.*
- Abuso, negligencia o condiciones de operación diferentes a las de diseño.*
- Desgaste por productos químicos, gases o temperaturas extremas.*

- *Daños ocasionados por electrólisis.*
- 

### **5.3 FALLAS COMUNES NO ATRIBUIBLES AL PRODUCTO**

*Las siguientes fallas pueden presentarse por causas externas al compresor y no constituyen defecto de fabricación:*

- *Daños en la correa.*
- *Rotura del embrague del compresor.*
- *Fallas en el sistema eléctrico del aire acondicionado.*
- *Exceso o deficiencia de gas o aceite.*
- *Condensador en mal estado.*
- *Fugas en el sistema de refrigeración.*
- *Mal funcionamiento de componentes del motor.*
- *Filtros o válvulas en mal estado por ausencia de mantenimiento o reemplazo oportuno.*

*Se recomienda realizar **mantenimientos periódicos** a los sistemas del vehículo, utilizar **refrigerante de alta calidad** y asegurar una correcta lubricación del sistema.*

---

## **6. ELECTRÓLISIS**

### **6.1 DEFINICIÓN**

*La electrólisis es un fenómeno que puede presentarse en el sistema de refrigeración del motor y generar daños principalmente en radiadores,*

*calefactores y conexiones de aluminio. Una señal común de electrólisis es la aparición de perforaciones en los tubos del panal del radiador o calefactor.*

*Este fenómeno ocurre cuando un componente del vehículo presenta una falla eléctrica que genera tensión, la cual fluye a través del refrigerante, convirtiéndolo en un conductor que busca conexión a tierra. Este proceso genera cambios electroquímicos que ocasionan erosión progresiva y fugas en el sistema, cuya velocidad dependerá de la frecuencia de uso del vehículo.*

*Cuanto más deficiente sea la conexión a masa del sistema eléctrico, mayor será el daño ocasionado por electrólisis.*

---

## **6.2 RECOMENDACIÓN**

*Se recomienda realizar mantenimiento y control periódico del sistema de refrigeración, con el fin de corregir posibles problemas de electrólisis antes de reemplazar nuevamente el radiador, ya que en la mayoría de los casos el origen del daño es eléctrico y no de calidad del producto.*

---

## **6.3 DIAGNÓSTICO DE ELECTRÓLISIS**

- 1. Identifique el polo de la batería conectado a masa.*
- 2. Con el motor en marcha, conecte un tester electrónico en modo corriente continua (escala menor a 1 voltio).*

3. Conecte un terminal del tester al polo de masa y el otro al líquido refrigerante, evitando contacto con partes metálicas.
  4. La lectura debe ser inferior a **0,1 voltio**.
  5. Si se detecta un voltaje superior, desconecte progresivamente los componentes eléctricos hasta identificar el causante.
  6. Al corregir la conexión a masa, el voltaje deberá descender casi a cero.
- 

#### **6.4 TIPOS DE ELECTRÓLISIS**

##### ***Electrólisis Tipo A (Eléctrica):***

*Se manifiesta cuando el voltaje aumenta al encender un sistema y disminuye al apagarlo. Generalmente es causada por una conexión a tierra defectuosa.*

##### ***Electrólisis Tipo B (Química):***

*Se presenta cuando el voltaje permanece constante por encima de 0,2 voltios. Es causada por alteraciones químicas del refrigerante y se corrige reemplazando el líquido y limpiando el sistema.*

---

### **7. LÍQUIDOS REFRIGERANTES**

#### **7.1 RECOMENDACIONES GENERALES**

*Se recomienda utilizar una mezcla **50% agua destilada o desmineralizada y 50% refrigerante de calidad**, respetando los intervalos de cambio*

*indicados por el fabricante. No se deben mezclar diferentes marcas de refrigerante.*

*El refrigerante permite mantener la temperatura adecuada del motor, evita congelamiento o evaporación prematura, actúa como lubricante y protege contra la oxidación y corrosión.*

---

## **7.2 TIPOS DE REFRIGERANTES**

- *Refrigerante con anticorrosivo.*
  - *Refrigerante anticongelante (climas fríos).*
  - *Agua destilada o desmineralizada (solo para llenar).*
  - *Refrigerante verde (recomendado para motores con alto desgaste).*
- 

## **8. INFORMACIÓN DE CONTACTO**

***BIG IMPORTADORES & CÍA. S. EN C.***

***NIT: 830119768-1***

***Teléfonos: 6309558 – 4931173 – 2310411***

***WhatsApp: 310 883 9801 – 316 410 8717***

***Correo electrónico: bigimportadores@yahoo.com***

***Ciudad: Bogotá D.C., Colombia***

***Sitio web: [www.bigimportadores.com](http://www.bigimportadores.com)***