

MANUAL DE GARANTÍA
PLANTAS ELÉCTRICAS
COMERCIALIZADORA ROMO S.A.S.

Versión: 05.00
Fecha: 14/08/2025

BIENVENIDA

Bienvenido al grupo de clientes de plantas eléctricas diésel de Comercializadora Romo S.A.S. Agradecemos su confianza en nuestros productos, los cuales cuentan con servicios y beneficios como soporte técnico especializado, repuestos genuinos, asesoría permanente y acceso a nuestra red de distribuidores y talleres autorizados en todo el país.

Nuestro compromiso es garantizar soluciones eficientes ante interrupciones de energía, brindando atención oportuna y personalizada a través de nuestras líneas (602) 347 2306, 311 645 5066 o al correo garantia@comercializadoraromo.com.

En este manual encontrará las condiciones y el procedimiento para presentar una reclamación en garantía, así como la carta de aceptación y el manual de instalación de grupos electrógenos con las condiciones mínimas de instalación. Si no recibe estos documentos junto con su equipo, solicítelos al distribuidor.


Nuestras políticas de garantía están alineadas con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 735 de 2013.


1. CONDICIONES DE GARANTÍA

Comercializadora Romo S.A.S. garantiza que sus plantas eléctricas son nuevas y libres de defectos de fabricación, siempre que se utilicen bajo condiciones normales y de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

La instalación, uso y mantenimiento deben realizarse conforme a los manuales de instalación y

 www.comercializadoraromo.com

 Calle 35N # 3N - 70 / Cali (V.)
Av. Circunvalar #6-361 / Barranquilla (ATL.)

 +57 314 207 6154
+57 320 368 4610

 atencionalcliente@comercializadoraromo.com
ventas@comercializadoraromo.com
ventasbarranquilla@comercializadoraromo.com

operación suministrados. Cualquier reparación, modificación o instalación realizada por personal no autorizado invalida la garantía.

Toda atención en garantía será realizada por personal autorizado y previa verificación de las condiciones aquí descritas.

1.1 QUÉ AMPARA LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación o el reemplazo de piezas defectuosas de fábrica, siempre que el trabajo sea realizado por personal autorizado y con aprobación del área de servicio posventa.

Si el servicio se realiza fuera de nuestras instalaciones, los gastos de transporte, alimentación y estadía del personal autorizado serán asumidos por el cliente.

Las puestas en marcha y mantenimientos preventivos deberán quedar registrados en el formato oficial de revisiones periódicas.

1.2 LIMITACIONES DE LA GARANTÍA

La garantía no será válida en los siguientes casos:


- Daños ocasionados durante el transporte no contratado con Comercializadora Romo S.A.S.
- Manipulación inadecuada, instalaciones incorrectas o mantenimiento por personal no autorizado.
- Uso en aplicaciones distintas a las especificadas.
- Falta de mantenimiento preventivo según manual.
- Uso de combustible contaminado.
- Daños por fuerza mayor o caso fortuito (terremotos, inundaciones, incendios, etc.).
- Modificaciones sin autorización.
- Uso indebido, negligencia o aplicaciones ilegales.
- No cubre lucro cesante ni costos de transporte para validar garantía.


2. ACTIVACIÓN DE GARANTÍA


Para activar la garantía, el cliente debe:

1. Solicitar la puesta en marcha inicial con mínimo 5 días hábiles de anticipación.
2. Realizar puesta en marcha y mantenimiento preventivo con personal autorizado.
3. Cumplir las condiciones mínimas de instalación.
4. Enviar a Comercializadora Romo S.A.S. el reporte de puesta en marcha firmado por el técnico

 www.comercializadoraromo.com

 Calle 35N # 3N - 70 / Cali (V.)
Av. Circunvalar #6-361 / Barranquilla (ATL.)

 +57 314 207 6154
+57 320 368 4610

 atencionalcliente@comercializadoraromo.com
ventas@comercializadoraromo.com
ventasbarranquilla@comercializadoraromo.com

autorizado.

5. Estar al día en pagos con la empresa.

3. PLAZOS DE GARANTÍA

La garantía aplica desde la fecha de entrega del equipo y tiene una vigencia de 12 meses o 1.000 horas (lo que ocurra primero) para equipos de marcas RICARDO, CUMMINS y PERKINS, exceptuando componentes eléctricos y electrónicos, que solo se cubren hasta la verificación en la puesta en marcha inicial.

4. PROGRAMACIÓN DE REVISIONES PERIÓDICAS

El usuario debe llevar un registro de horas de operación y realizar mantenimientos preventivos según lo indicado:

- 50 horas: cambio de aceite y filtro de aceite.
- 200 horas: cambio de todos los filtros y aceite.
- Cada 250 horas posteriores: cambio de aceite y filtros.

Los registros deben quedar en la bitácora oficial con sello y firma del técnico autorizado.

5. SOLICITUD DE GARANTÍA

Para solicitar la garantía, el cliente debe diligenciar el formato oficial con la información del comprador, facturación y datos del equipo, y enviarlo a garantia@comercializadoraromo.com con copia a servicioalcliente@comercializadoraromo.com. Comercializadora Romo S.A.S. verificará si el equipo se encuentra dentro del período de cobertura.

6. IMPORTANTE


Guarde este manual, ya que será solicitado para cualquier servicio en garantía. Si vende el equipo, entréguelo al nuevo propietario. Mantenga los registros de mantenimiento firmados por técnicos autorizados.


7. ADVERTENCIA


La garantía cubre solo lo especificado en este manual. Cualquier mantenimiento o reparación fuera de nuestras instalaciones requiere autorización previa, y los costos de desplazamiento del personal autorizado serán asumidos por el cliente.

La empresa no será responsable por daños o perjuicios a terceros derivados de fallas del equipo.

 www.comercializadoraromo.com

 Calle 35N # 3N - 70 / Cali (V.)
Av. Circunvalar #6-361 / Barranquilla (ATL.)

 +57 314 207 6154
+57 320 368 4610

 atencionalcliente@comercializadoraromo.com
ventas@comercializadoraromo.com
ventasbarranquilla@comercializadoraromo.com