POLITICAS DE GARANTIAS

Baterias Costa Rica S.A
Cédula: 3-101-762124
Documento Oficial
San Jose, Costa Rica
Versión 1.0

4040 0385 bateriascostaricacr.com

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones, procedimientos y limitaciones bajo las cuales se otorgan las garantías de los productos y/o servicios ofrecidos por Baterias Costa Rica S.A , con el fin de asegurar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la normativa vigente.

---

2. ALCANCE

Estas políticas aplican a todos los productos y servicios vendidos por Baterias Costa Rica S.A dentro del territorio nacional, a partir de la fecha de compra indicada en la factura o comprobante correspondiente.

---

3. DURACIÓN DE LA GARANTÍA

- **Productos nuevos:** Verificar el Tipo de Garantía Adquirida en la tabla de Ajuste. Véase en Paginas 5 y 6.
- **Productos reacondicionados o de segunda mano:** 3 meses de garantía.
- **Servicios prestados:** 30 días de garantía

---

4. CONDICIONES PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

Para que una garantía sea válida, el cliente debe:

- Presentar la factura o comprobante de compra original.
- No haber alterado ni modificado el producto.
- No haber hecho un uso indebido del producto.
- No haber realizado manipulaciones o reparaciones por terceros no autorizados.
- Reportar el defecto dentro del periodo de garantía.

4040 0385 bateriascostaricacr.com

5. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre únicamente defectos de fabricación y funcionamiento bajo condiciones normales de uso. Dependiendo del producto o servicio, puede incluir:

- Recarga del producto.
- Reposición del producto defectuoso.
- En caso de reposición de garantía, siempre se respetará y estará vigente, La primera fecha de compra.
- Prestamo de Bateria Post venta (aplica solo para carros o camiones)
- Baterias Costa Rica S.A no hace devoluciones de dinero, se hará solamente la reposición de la batería.

---

6. ESTA GARANTIA NO SE HARA EFECTIVA EN LOS SIGUIENTES CASOS

- Presenta bornes (postes) dañados o maltratados.
- Daños en la batería por mala instalación, reparación o mal mantenimiento.
- La batería tiene un líquido diferente al agua destilada (CAFÉ O NEGRA) aplica en baterías NO selladas.
- El vehículo no tiene canasta o sujetador de batería.
- Sulfatación causada por falta de agua o de uso aplica en baterías NO selladas.
- El vehículo tiene la faja del alternador floja o el regulador malo, causando una sobrecarga o descarga provocando daños internos de la batería.
- El vehículo presenta problemas de generación, cuando la batería se encuentra fundida ocasionado por un exceso de generación del vehículo.
- Reventaduras de la caja producto de golpes, exposiciones u otros.
- Manipular la batería por externos a nuestra empresa: mecánicos, amistades, casas de baterías de otros comercios, eléctricos etc..

4040 0385 bateriascostaricacr.com

7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA GARANTÍA

1. Deberá presentarse de forma presencial con su vehículo y o batería en garantía en cualquiera de nuestras sucursales para que el equipo técnico pueda verificar y validar el problema presentado en el Horario de los establecimientos (verificar información en Google Maps , Waze o Nuestra página Web Oficial. Días Feriados o Festivos podría variar la disponibilidad.
2. El cliente deberá contactar al servicio de atención al cliente a través de nuestros canales de atención como Contac Center : (506) 4040-0385 WhatsApp 6404-9485// 6300-7315 u otro canal que se encuentre en los documentos oficiales de Baterias Costa Rica S.A
3. Deberá presentar la documentación solicitada (factura, boleta de garantía, fotos, descripción del problema).
4. El equipo técnico evaluará el caso y emitirá un diagnóstico en un plazo de 10 días hábiles.
5. Nuestras baterías cuentan con servicio de rescate en carretera (aplica para carros o camiones) por un costo de 7.000 colones (dentro del área de cobertura y Jornada Laboral de Nuestra Empresa): Cartago Centro, San José centro, Alajuela centro, Heredia centro), (Jornada Lunes a Viernes 8am a 6pm, Sábados y Domingos 830am a 430pm, el cual incluye préstamo de batería Post Venta para las Baterías Automotrices (solo carros u camiones), en caso de que se preste una batería postventa en el servicio el cliente deberá retirar su batería en el centro de servicio sin costo adicional (recarga gratis).
6. Se informará al cliente si procede o no la garantía y cuál será la solución ofrecida.

8. TIEMPO DE RESPUESTA

Baterías de Carro: Baterias Costa Rica S.A se compromete a dar una respuesta formal al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud completa, considerando que dentro del periodo de garantía el cliente tendrá el beneficio del préstamo de 1 batería para no afectar o interferir el uso del vehículo.

Baterías de Motos : Baterias Costa Rica S.A se compromete a dar una respuesta formal al cliente en un plazo no mayor a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud completa.

Baterías de Aplicaciones Especiales : Baterias Costa Rica S.A se compromete a dar una respuesta formal al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud completa.

9. MODIFICACIONES

Baterias Costa Rica S.A se reserva el derecho de modificar estas políticas en cualquier momento. Las versiones actualizadas estarán disponibles en el sitio web oficial https://bateriascostaricacr.com

10. TABLA DE AJUSTE

Con el objetivo de brindar mayor transparencia, seguimiento y control a los procesos relacionados con la atención de reclamos y garantías, a continuación se presenta una **tabla de ajuste para garantías** fraccionadas.

Esta tabla detalla el tipo de garantía , cantidad de meses de garantía del producto y la tabla de ajuste en porcentaje que cubre en caso de una aplicación de garantía.

- **Tipo de Garantía:** Para facilitar la clasificación y seguimiento de los diferentes tipos de garantía, hemos establecido un sistema de **identificación mediante letras**. Cada letra representa una categoría específica del tipo de garantía o del ajuste que aplica la MARCA de Bateria Adquirida, lo cual permite una interpretación rápida y estandarizada de la información. (El tipo de bateria y Garantia se podrá visualizar en la boleta de garantía o factura electrónica.
- **Garantía:** Es el plazo de garantía en meses ofrecido que forma parte de nuestro compromiso con la calidad, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los estándares establecidos en el acuerdo comercial.
- **Meses de Reemplazo Sin Costo:** Cantidad de meses que el cliente tiene derecho a que **el producto sea reemplazado por uno nuevo sin ningún costo adicional**, siempre que se cumplan las condiciones de la garantía.
- **Meses de Reemplazo por Ajuste:** Cantidad de meses que el cliente tiene derecho a una cobertura parcial del reemplazo del producto cancelando la diferencia según la tabla de ajuste, siempre que se cumplan las condiciones de la garantía.
- **Tabla de Ajuste:** En los casos específicos, y según lo establecido en nuestras políticas de garantía, el cliente deberá asumir un **porcentaje del costo asociado al producto o al servicio**, incluso si la garantía aplica para que sea reemplazado el producto, En estos casos, el cliente deberá **cancelar un [X]% del valor** del producto basado en el precio actual vigente de la fecha del reclamo, mientras que el resto será asumido por Baterías Costa Rica S.A como parte del compromiso de garantía. La tabla estará identificada por la cantidad de meses en uso y el porcentaje a cancelar por parte del cliente.

11. CUADROS DE AJUSTE

Tipo de Garantía	Garantía	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste	Tabla Ajuste					
A	6 MESES	3	3	Meses de Uso	3	4	5	6	7
				% a Pagar	0	50	60	83	100

Tipo de Garantia	Garantia	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste	Tabla Ajuste								
B	12 MESES	6	6	Meses de Uso	6	7	8	9	10	11	12	13
				% a Pagar	0	50	60	70	75	85	95	100

Tipo de Garantia	Garantia	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste
C	12 MESES	12	0

Tipo de Garantia	Garantia	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste	Tabla Ajuste														
D	24 MESES	12	12	Meses de Uso	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
				% a Pagar	0	52	55	60	65	70	75	78	80	83	85	90	95	100

Tipo de Garantia	Garantia	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste	Tabla Ajuste								
E	24 MESES	18	6	Meses de Uso	18	19	20	21	22	23	24	25
				% a Pagar	0	50	60	70	75	85	95	100

4040 0385 bateriascostaricacr.com

Tipo de Garantia	Garantia	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste
F	24 MESES	24	0

Tipo de Garantía	Garantía	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste	Tabla Ajuste													
G	36 MESES	24	12	Meses de Uso	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
				% a Pagar	0	52	55	60	65	70	75	78	80	83	85	90	95	100

Tipo de Garantia	Garantia	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste
H	36 MESES	36	0

Tipo de Garantia	Garantia	Meses de Reemplazo sin costo	Meses de Reemplazo por Ajuste	Tabla Ajuste													
I	48 MESES	36	12	Meses de Uso	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49
				% a Pagar	0	52	55	60	65	70	75	78	80	83	85	90	95	100

4040 0385 bateriascostaricacr.com