



POLÍTICAS DE GARANTÍA

Protección clara. Diagnóstico responsable. Respaldo real.

BATERÍAS COSTA RICA S.A.

Cédula jurídica 3-101-762124

Documento oficial | Versión 2.1

Vigencia: septiembre de 2026

4010-0385

WhatsApp 6404-9485 | 6300-7315

bateriascostaricacr.com



1. OBJETIVO Y ALCANCE

Estas políticas establecen las condiciones, el procedimiento y las modalidades mediante las cuales Baterías Costa Rica S.A. atiende las solicitudes de garantía de los productos y servicios que comercializa en Costa Rica.

Aplican a productos nuevos, productos reacondicionados o usados, y servicios prestados por la empresa, a partir de la fecha de entrega indicada en la factura, comprobante o registro verificable de compra.

Principio de protección

Estas políticas se interpretarán de conformidad con la Ley N.° 7472 y su Reglamento. Ninguna disposición limita los derechos irrenunciables que correspondan a la persona consumidora.

2. DEFINICIONES ESENCIALES

Garantía: obligación de responder por defectos de fabricación, falta de conformidad o funcionamiento que afecten el uso normal del producto dentro del plazo aplicable.

Diagnóstico técnico: evaluación documentada del estado de la batería y, cuando corresponda, del sistema eléctrico o de carga del vehículo o equipo.

Reposición sin costo: sustitución del producto cuando proceda, sin cobro por el producto reemplazado.

Reposición por ajuste: beneficio comercial en el que el cliente aporta el porcentaje indicado en la modalidad aplicable, calculado sobre el precio vigente del producto equivalente.

Aplicación correcta: uso de la batería en el vehículo, equipo o sistema para el cual fue recomendada, respetando tecnología, voltaje, capacidad, polaridad y condiciones de instalación.



3. PLAZOS Y MODALIDADES

El plazo específico se identifica en la factura, boleta, certificado o registro de garantía. Cuando se otorgue un plazo superior al mínimo legal, prevalecerá el plazo ofrecido al cliente.

Modalidad	Plazo total	Reposición sin costo	Periodo con ajuste
A	6 meses	3 meses	3 meses
B	12 meses	6 meses	6 meses
C	12 meses	12 meses	No aplica
D	24 meses	12 meses	12 meses
E	24 meses	18 meses	6 meses
F	24 meses	24 meses	No aplica
G	36 meses	24 meses	12 meses
H	36 meses	36 meses	No aplica
I	48 meses	36 meses	12 meses

Los productos reacondicionados o usados cuentan con 3 meses de garantía. Los servicios prestados cuentan con un plazo mínimo de 30 días hábiles, sin perjuicio de un plazo mayor informado por escrito.

Importante

La modalidad aplicable debe quedar identificada en la documentación de compra. La publicidad, promociones y condiciones ofrecidas forman parte del compromiso de garantía.

4. COBERTURA Y SOLUCIONES

La garantía cubre defectos de fabricación, falta de conformidad y fallas internas que afecten el funcionamiento normal del producto, siempre que hayan sido confirmadas mediante diagnóstico técnico.

Según corresponda al caso y a la normativa aplicable, la solución podrá consistir en:

- recarga, revisión o corrección técnica sin costo cuando esa sea la solución adecuada;
- reparación gratuita, cuando resulte técnica y legalmente procedente;
- sustitución por un producto de la misma especie y con características iguales o no inferiores; o
- devolución del precio pagado, cuando corresponda conforme a la legislación aplicable.

Cuando se realice una sustitución en garantía, el nuevo producto contará con el plazo que legalmente corresponda a partir de su entrega. Si la reposición se procesa mediante ajuste como una nueva adquisición, se emitirá el comprobante respectivo y la garantía indicada para el nuevo producto iniciará en esa fecha.

DIAGNÓSTICOS QUE PUEDEN APLICAR PARA REPOSICIÓN

Además de otros defectos de fabricación que puedan comprobarse, los siguientes diagnósticos podrán aplicar para reposición cuando sean confirmados técnicamente y no existan señales de daño externo o uso indebido:

- Placa dura: cuando las pruebas confirmen esta condición interna y no haya evidencia de sobrecarga, descarga profunda recurrente, falta de mantenimiento, manipulación o falla externa del sistema eléctrico.
- Cortocircuito interno: cuando las pruebas lo confirmen y, en baterías que permitan inspección, el electrolito conserve una coloración clara, sin evidencia de contaminación, material desprendido, placa quemada o sobrecalentamiento.
- Desolde interno de poste o conector: cuando no existan golpes, torsión, terminales forzados, mala instalación u otra causa externa relacionada.

En baterías selladas, AGM o EFB no se abrirá el producto para revisar el electrolito. El diagnóstico se sustentará en pruebas técnicas, inspección física y demás evidencia disponible.

5. CONDICIONES PARA SOLICITAR LA GARANTÍA

- Aportar la factura, comprobante, certificado o información que permita verificar la compra en los registros de la empresa.
- Poner la batería a disposición de Baterías Costa Rica S.A. en la sucursal donde fue adquirida o en cualquier otra sucursal abierta al público.
- Presentar el vehículo o equipo cuando sea razonablemente necesario para comprobar instalación, aplicación, sistema de carga o consumo eléctrico.
- Permitir la inspección física, pruebas de carga, voltaje, conductancia y demás verificaciones técnicas necesarias.
- Reportar la falla dentro del plazo de garantía y facilitar información verdadera sobre el uso y los síntomas presentados.

6. CASOS NO CUBIERTOS

La garantía podrá rechazarse cuando el diagnóstico demuestre que la falla fue causada directa o principalmente por alguna de las siguientes situaciones:

- golpes, perforaciones, caja quebrada, incendio, explosión, inundación, congelamiento o daño externo;
- bornes, postes, conectores, terminales, etiquetas o códigos de identificación alterados, removidos o dañados;
- polaridad invertida, cortocircuito externo, mala instalación, fijación inadecuada o ausencia de sujetador cuando haya causado el daño;
- sobrecarga, carga insuficiente, alternador o regulador defectuoso, faja floja o voltaje fuera de especificación;
- consumo parásito, luces o accesorios encendidos, periodos prolongados sin uso o descarga por causas externas;
- uso de una batería de arranque en aplicaciones de ciclo profundo, o uso en una aplicación distinta a la recomendada;
- falta de mantenimiento en baterías no selladas, nivel inadecuado o incorporación de líquidos distintos al agua destilada;
- reparación, apertura, modificación o intervención no autorizada que tenga relación con la falla reclamada;
- placa quemada o placa desgastada por sobrecarga, descarga profunda o recurrente, temperatura excesiva, falta de mantenimiento, uso intensivo, consumo eléctrico anormal o fallas externas del sistema de carga;
- desgaste normal, pérdida gradual de capacidad por vida útil o sulfatación por inactividad; o
- daño asociado a uso comercial, industrial o intensivo cuando el diagnóstico confirme ciclos excesivos, descargas recurrentes, una aplicación incorrecta o una especificación insuficiente para el servicio realizado.

Decisión basada en evidencia

La sola existencia de una condición externa no anula automáticamente la garantía. El rechazo debe sustentarse en el diagnóstico y en su relación con el daño observado.

Vehículos de plataforma, taxi, reparto y flotilla

El cliente deberá informar el uso comercial o intensivo para recomendar la batería adecuada. La sola utilización del vehículo en estas actividades no anula la garantía; cualquier rechazo deberá fundamentarse en la causa técnica de la falla.



7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

BATERÍA DESCARGADA POR CAUSAS EXTERNAS

Cuando la batería se encuentre descargada por luces, accesorios o equipos dejados encendidos con el vehículo apagado, consumo parásito, periodos prolongados sin uso, problemas del alternador, regulador, sistema de carga u otra causa externa, no procederá su reposición inmediata.

La batería será sometida a un proceso de carga completa y posteriormente se realizarán nuevamente las pruebas técnicas. Si después de la carga se confirma un defecto interno cubierto, se continuará con el procedimiento de garantía. Si recupera su funcionamiento normal, será entregada al cliente sin reposición.

Carga y reevaluación

La carga será gratuita mientras la batería se encuentre dentro del plazo de garantía. La cobertura del producto se determinará con base en el resultado técnico obtenido después de la carga.

1

Recepción

Se registra la solicitud, el producto, fecha, condición física, síntomas y documentación disponible.

2

Evaluación

Se realizan las pruebas técnicas necesarias. Cuando proceda, se revisa también el sistema eléctrico, de carga y el consumo del vehículo o equipo.

3

Diagnóstico

Se entrega o comunica un diagnóstico que indique el estado general del producto, pruebas realizadas y causa determinada.

4

Resolución

Se informa si la garantía procede y la solución aplicable: recarga, reparación, sustitución, ajuste comercial o devolución, según corresponda.

5

Cierre

Se documenta la entrega, reposición o decisión final y se emite la constancia o comprobante respectivo.



8. PLAZOS DE ATENCIÓN

La empresa procurará comunicar el resultado del diagnóstico dentro de los siguientes plazos, contados a partir de la recepción completa del producto y la información necesaria:

Tipo de batería	Plazo objetivo	Batería de préstamo	Resultado
Auto/camión	Hasta 10 días hábiles	Según disponibilidad	Diagnóstico completo
Motocicleta	Hasta 3 días hábiles	No aplica	Diagnóstico completo
Especiales	Hasta 10 días hábiles	Según disponibilidad	Diagnóstico completo

Cuando corresponda una reparación en garantía, se aplicarán los plazos establecidos por la normativa vigente. Si por la naturaleza especial del producto se requiere un plazo mayor, se informará y justificará al cliente.



9. PRÉSTAMO Y SERVICIO DE RESCATE

- El préstamo postventa aplica únicamente a baterías de automóvil o camión y está sujeto a disponibilidad, registro y aceptación de las condiciones de préstamo.
- La batería prestada deberá devolverse en la fecha y condiciones indicadas. El préstamo no transfiere su propiedad al cliente.
- El servicio de rescate en carretera tiene un costo vigente de ₡7.000, IVA incluido. La tarifa corresponde al desplazamiento y atención en carretera; no constituye un cobro por aplicar la garantía y está sujeta a cobertura geográfica, horario y disponibilidad.
- Todo cobro deberá realizarse por los medios oficiales autorizados y contar con su respectivo comprobante. El personal no está autorizado para recibir pagos informales.
- Cuando se facilite una batería de préstamo, el cliente deberá retirar su batería y devolver la batería prestada dentro de los 30 días hábiles posteriores a la notificación de que el diagnóstico o servicio ha finalizado.
- Si el cliente no se presenta dentro del plazo, la empresa realizará una notificación final por los medios registrados y concederá 10 días hábiles adicionales.
- Vencido el plazo adicional, la batería podrá enviarse a un gestor autorizado para reciclaje únicamente cuando el cliente haya aceptado previamente y por escrito esta condición en la boleta de recepción o préstamo.
- El reciclaje de la batería del cliente no elimina su obligación de devolver la batería prestada. La empresa podrá solicitar su devolución inmediata o el pago de su valor de reposición conforme al documento firmado.

Control de préstamo

La boleta deberá registrar la batería prestada, su identificación y valor de reposición, fechas, medios de notificación, plazo de devolución y autorización expresa para el tratamiento de la batería no retirada.



10. CÓMO FUNCIONA EL AJUSTE

Algunas modalidades incorporan un periodo de reposición por ajuste después de finalizar el periodo de reposición sin costo. En ese periodo, el cliente aporta el porcentaje indicado para el mes de uso y la empresa cubre el porcentaje restante.

El aporte se calcula sobre el precio de venta vigente del producto equivalente en la fecha de la resolución. Si el modelo original no está disponible, se utilizará un producto de características iguales o no inferiores, informando previamente su precio y especificaciones.

Ejemplo

Si el precio vigente de la batería equivalente es ₡100.000 y la tabla indica un aporte del 60 %, el cliente aporta ₡60.000 y Baterías Costa Rica S.A. reconoce ₡40.000.

- El mes de uso se cuenta desde la fecha de entrega registrada en la documentación de compra.
- El porcentaje se aplica únicamente después de confirmar que el caso procede técnicamente.
- Una vez vencido el plazo total de la modalidad, la tabla de ajuste deja de aplicar.
- El ajuste constituye una modalidad comercial y se aplicará sin menoscabar los derechos que correspondan al consumidor conforme a la legislación vigente.



11. TABLAS DE AJUSTE - 6 Y 12 MESES

MODALIDAD A	Mes de uso	4	5	6
6 meses totales 3 sin costo	Aporte del cliente	50%	60%	83%

MODALIDAD B	Mes de uso	7	8	9	10	11	12
12 meses totales 6 sin costo	Aporte del cliente	50%	60%	70%	75%	85%	95%

MODALIDAD C	Plazo total	Reposición sin costo	Ajuste
C	12 meses	12 meses	No aplica



12. TABLAS DE AJUSTE - 24 MESES

MODALIDAD D	Mes de uso	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
24 meses totales 12 sin costo	Aporte del cliente	52%	55%	60%	65%	70%	75%	78%	80%	83%	85%	90%	95%

MODALIDAD E	Mes de uso	19	20	21	22	23	24
24 meses totales 18 sin costo	Aporte del cliente	50%	60%	70%	75%	85%	95%

MODALIDAD F	Plazo total	Reposición sin costo	Ajuste
F	24 meses	24 meses	No aplica

Lectura rápida
Modalidad D: 12 meses sin costo + 12 meses con ajuste. Modalidad E: 18 meses sin costo + 6 meses con ajuste. Modalidad F: 24 meses sin costo.



13. TABLAS DE AJUSTE - 36 Y 48 MESES

MODALIDAD G	Mes de uso	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
36 meses totales 24 sin costo	Aporte del cliente	52%	55%	60%	65%	70%	75%	78%	80%	83%	85%	90%	95%

MODALIDAD H	Plazo total	Reposición sin costo	Ajuste
H	36 meses	36 meses	No aplica

MODALIDAD I	Mes de uso	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
48 meses totales 36 sin costo	Aporte del cliente	52%	55%	60%	65%	70%	75%	78%	80%	83%	85%	90%	95%

14. PRODUCTOS REACONDICIONADOS O USADOS

Estos productos cuentan con 3 meses de garantía. Su condición deberá indicarse expresamente antes de la venta y quedar registrada en la factura o documento de garantía.

La cobertura aplica a las condiciones y funcionamiento ofrecidos. Los defectos estéticos, desgaste o particularidades informadas y aceptadas por escrito antes de la compra no se considerarán fallas cubiertas, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

15. CAMBIOS POR DECISIÓN DEL CLIENTE

Baterías Costa Rica S.A. no realiza devoluciones de dinero por cambio de opinión, error del cliente, preferencia por otra marca, incompatibilidad no atribuible a la empresa o disconformidad subjetiva posterior a la entrega.

Excepcionalmente, durante los primeros 30 días naturales, la Gerencia podrá autorizar un cambio comercial, nota de crédito o devolución, después de revisar el caso y el estado del producto. Esta excepción no constituye una aprobación automática.

Diferencia importante

Esta política aplica a cambios solicitados por decisión del cliente. Los defectos cubiertos por garantía se atenderán mediante el procedimiento y las soluciones establecidas en este documento y en la normativa vigente.

16. RECOMENDACIONES DE CUIDADO

- Mantener la batería correctamente fijada, limpia y con terminales firmes.
- Solicitar revisión del alternador y del consumo eléctrico cuando se presenten descargas repetidas.
- No instalar accesorios eléctricos sin comprobar la capacidad del sistema.
- En vehículos de poco uso, realizar revisiones o cargas preventivas periódicas.
- Utilizar la tecnología recomendada por el fabricante del vehículo: convencional, EFB, AGM u otra aplicable.
- En vehículos que lo requieran, efectuar respaldo de energía, registro o programación después del reemplazo.



17. CONTACTO, REVISIÓN Y VIGENCIA

Para iniciar o consultar un caso de garantía:

LÍNEA OFICIAL	WHATSAPP	SITIO WEB
4010-0385	6404-9485 6300-7315	bateriascostaricacr.com

Las ubicaciones y horarios actualizados de las sucursales estarán disponibles en el sitio web oficial, Google Maps y Waze. En días feriados la disponibilidad puede variar.

Baterías Costa Rica S.A. podrá actualizar estas políticas. La versión aplicable será la vigente y entregada o informada al momento de la compra, sin afectar derechos ya adquiridos.

Marco de referencia

Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC, con sus reformas vigentes.

Documento oficial de Baterías Costa Rica S.A. | Versión 2.1 | Septiembre de 2026