

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Super Baterías – Centros de Servicio

El presente documento establece los Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") que rigen la prestación de servicios especializados para vehículos por parte de SUPER BATERÍAS S.A., operando bajo el nombre comercial Super Baterías OC S.A, a sus clientes bajo condición RETAIL (en adelante, el "Cliente"). Al solicitar o aceptar la prestación de cualquiera de los Servicios ofrecidos por SUPER BATERÍAS, el Cliente acepta plenamente estos Términos.

PRIMERA. OBJETO

Estos Términos tienen por objeto regular la relación contractual entre SUPER BATERÍAS y el Cliente, estableciendo las condiciones bajo las cuales SUPER BATERÍAS prestará los servicios de mantenimiento, diagnóstico y otros servicios, garantizando la transparencia y estableciendo los derechos y obligaciones de ambas partes.

SEGUNDA. DEFINICIONES (GLOSARIO)

Definiciones

Estado de Salud (SOH): medición del Estado de Salud (State of Health - SOH) de la batería de arranque del vehículo, que indica su capacidad o nivel de salud comparado con su estado original, generalmente expresado en porcentaje o amperaje.

Estado de Carga (SOC): medición del Estado de Carga (State of Charge - SOC) de la batería de arranque del vehículo, que indica su capacidad o nivel de carga comparado con su estado original, generalmente expresado en porcentaje o voltaje.

Reposo de la batería en carga: tiempo estipulado de 2 horas de reposo después de sometida la batería a un proceso de carga, tiempo establecido por el fabricante.

Instalación básica: La batería de arranque encontrada usualmente en el compartimento del motor o en un área de fácil acceso para el especialista, sin requerir desmontajes complejos. Consta de al menos 5 pasos: "asegurar el vehículo", "diagnóstico inicial", "desinstalación básica", "instalación y mantenimiento", y su "diagnóstico y revisión final".

Instalación sofisticada: batería de arranque que requiere procesos adicionales en comparación a una instalación básica, por su diseño, tecnología, equipamiento, marca y nivel de sofisticación. Características como: ubicación no convencional o de difícil acceso del compartimento de batería, batería auxiliar, postes de respaldo, sensores, sistemas START-STOP, tecnología AGM de fábrica, uso de herramientas específicas, protocolo de reinicio, así como vehículos de marcas reconocidas de alta gama.

Diagnóstico de batería: La interpretación técnica de los resultados obtenidos de las pruebas y evaluaciones realizadas con el fin de detectar inconsistencia.

Revisión del sistema eléctrico: confirmación de los parámetros correctos utilizando herramienta especializadas.

Servicio(s): Cualquier trabajo de mantenimiento, diagnóstico, revisión, desinstalación, instalación, carga u otro servicio especializado para vehículos, ofrecido por SUPER BATERÍAS OC S.A. y aceptado por el Cliente, según se detallan en la Cláusula 3.

Cotización: El documento (físico o digital) que detalla los Servicios solicitados y/o recomendados, el presupuesto asociado, y la autorización del Cliente para la ejecución de los Servicios.

Capacidad de Arranque en Frío (CCA): es la capacidad máxima de arranque en frío (Cold Cranking Amps - CCA) que una batería puede suministrar durante 30 segundos a -18° C.

Aplicación incorrecta: batería con capacidad menor (CCA), capacidad menor de amperios hora (AH), o tecnología inferior a la establecida por el fabricante del vehículo.



TERCERA. SERVICIOS OFRECIDOS

Super Baterías a través de sus Centros de Servicio en todo el país ofrece los siguientes servicios:

- **Revisión, Diagnóstico y Mantenimiento:**
 - **Estado Batería:** la batería debe presentar un estado de carga mínimo de 12.60 Voltios para poder realizar el diagnóstico, caso contrario, la misma se someterá previamente a un servicio de “Carga de Batería”.
 - **Servicio de Cobro:** Se aplica un cobro fijo a nuevos clientes y aquellos que no estén bajo el periodo de cobertura del servicio de “Super Garantía”.
 - **Revisión:** se realiza un chequeo del sistema de generación, estado del sistema de arranque y medición de fuga de corriente.
 - **Diagnóstico:** se realiza el diagnóstico del Estado de Salud (SOH) y Estado de Carga (SOC) de su batería.
 - **Mantenimiento:** se aplica un mantenimiento a las conexiones de la batería, tales como postes y borners, aplicando un líquido limpiador y protector anti-sulfato, así como una limpieza a las piezas plásticas circundantes de la batería.

- **Instalación de Batería Propia:** este servicio se realiza al adquirir una batería nueva en cualquiera de los Centros de Servicio de Super Baterías, donde incluye lo siguiente:
 - Servicio de cobro fijo.
 - **Revisión:** se realiza un chequeo del sistema de generación, estado del sistema de arranque y medición de fuga de corriente.
 - **Diagnóstico:** se realiza el diagnóstico del Estado de Salud (SOH) y Estado de Carga (SOC) de su batería.
 - **Mantenimiento:** se aplica un mantenimiento a las conexiones de la batería, tales como postes y borners, aplicando un líquido limpiador y protector anti-sulfato, así como una limpieza a las piezas plásticas circundantes de la batería.
 - Incluye arandelas anti-sulfato en la instalación.

- **Instalación de Batería Externa - Básica:** este servicio se realiza a clientes que soliciten la instalación de una batería adquirida fuera de nuestro portafolio, donde incluye lo siguiente:
 - Servicio de cobro fijo.
 - **Revisión:** se realiza un chequeo del sistema de generación, estado del sistema de arranque y medición de fuga de corriente.
 - **Diagnóstico:** se realiza el diagnóstico del Estado de Salud (SOH) y Estado de Carga (SOC) de su batería.
 - **Mantenimiento:** se aplica un mantenimiento a las conexiones de la batería, tales como postes y borners, aplicando un líquido limpiador y protector anti-sulfato, así como una limpieza a las piezas plásticas circundantes de la batería.
 - Incluye arandelas anti-sulfato en la instalación.
 - **Instalación básica:** se considera instalación básica al no contar con más de 5 pasos de desinstalación e instalación.

- **Instalación de Batería Externa - Sofisticada:** este servicio se realiza a clientes que soliciten la instalación de una batería adquirida fuera de nuestro portafolio, donde incluye lo siguiente:
 - Servicio de cobro fijo.
 - **Revisión:** se realiza un chequeo del sistema de generación, estado del sistema de arranque y medición de fuga de corriente.
 - **Diagnóstico:** se realiza el diagnóstico del Estado de Salud (SOH) y Estado de Carga (SOC) de su batería.
 - **Mantenimiento:** se aplica un mantenimiento a las conexiones de la batería, tales como postes y borners, aplicando un líquido limpiador y protector anti-sulfato, así como una limpieza a las piezas plásticas circundantes de la batería.
 - Incluye arandelas anti-sulfato en la instalación.
 - **Instalación Sofisticada:** se considera instalación sofisticada al contar con más de 5 pasos de desinstalación e instalación.

- **Carga de Batería:** al presentar una descarga de la batería (bajo voltaje) o una batería sellada, se procede a cargar la batería con el tiempo y la capacidad determinada por la calculadora de recargas. Una vez finalizado el proceso de carga y su “periodo de



reposo”, se realizan nuevamente las pruebas de diagnóstico para determinar si la batería se recuperó y es funcional, o, que problema y/o fallo presenta.

- **Servicio de Cobro:** Se aplica un cobro fijo a nuevos clientes y aquellos que no estén bajo el periodo de cobertura del servicio de “Super Garantía”. El costo del servicio de carga de la batería va en relación al tamaño de la misma.
- **Fin de vida útil:** En baterías con tapones, al identificar coloración del electrolito café-negra, indica que es el fin de la vida útil de la batería, por lo cual, no aplica para su proceso de carga, ya que esto no garantiza el buen funcionamiento de la batería. Queda bajo responsabilidad exclusiva del cliente el adquirir este servicio.
- **Plazo de Entrega al Cliente:** el plazo de entrega de la batería depende de los siguientes factores: nivel de profundidad de descarga de la batería, tiempo de reposo, cantidad de baterías en proceso de carga, hora de ingreso para el servicio (las baterías no se cargan durante la noche, ya que requieren supervisión).

CUARTA. HORARIO DE ATENCIÓN

Nuestros Centros de Servicio están a su disposición en los horarios comunicados en nuestras redes sociales y sitio web www.superbaterias.com.

QUINTA. PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

El cliente recibe el precio del servicio a través de una cotización formal, antes de la ejecución del servicio. Para consultas de precios verificar el sitio web www.superbaterias.com.

SUPER BATERÍAS acepta pagos mediante efectivo, tarjeta de débito/crédito, transferencia bancaria y SINPE. Estos últimos UNICAMENTE A NOMBRE DE CUENTAS DE SUPER BATERIAS.

SEXTA. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

La batería debe presentar un estado de carga mínimo de 12.60 Voltios para poder realizar el diagnóstico, caso contrario, la misma se someterá previamente a un “Servicio de Carga”.

El cliente debe encontrarse en todo el proceso del servicio solicitado a excepción del “Servicio de Carga”.

Proporcionar información veraz y completa sobre el uso que le da a su vehículo (plataformas, taxi, desuso, otros), último cambio de batería realizado, el estado actual de la batería y el vehículo, fallas o problemas percibidos y cualquier modificación no original realizada a la batería y al vehículo.

Es responsabilidad del cliente verificar que la factura generada por el Centro de Servicio sea debidamente emitida al nombre de SUPER BATERIAS OC S.A.

Dar seguimiento a las recomendaciones de mantenimiento o revisiones futuras indicadas por el Especialista de SUPER BATERÍAS OC S.A.

SEPTIMA. CUIDADO DEL VEHÍCULO EN SERVICIO

SUPER BATERÍAS OC S.A. se compromete a tratar el vehículo del Cliente con diligencia y cuidado mientras se encuentre en las instalaciones del Centro de Servicio para la realización de los Servicios. SUPER BATERÍAS OC S.A. será responsable por los daños directos ocasionados al vehículo exclusivamente por negligencia comprobada de su personal durante la ejecución de los Servicios, salvo que el daño se deba a condiciones preexistentes del vehículo no informadas. El cliente deberá estar presente en todo momento que se presta el servicio.



OCTAVA. LIMITACIONES DEL SERVICIO Y DE LA RESPONSABILIDAD

Limitaciones por considerar para el Cliente:

Alcance del Servicio: SUPER BATERÍAS realiza únicamente los Servicios detallados en la Cláusula 3. No realizamos reparaciones mecánicas o eléctricas que excedan el alcance de los Servicios ofrecidos.

Revisión y Diagnóstico: Los diagnósticos y revisiones se basan en la evaluación del estado de la batería y sistema eléctrico del vehículo al momento de realizar las pruebas. La interpretación de los resultados busca orientar sobre posibles causas de fallos o el estado actual. Sin embargo, un diagnóstico no garantiza el desempeño futuro del vehículo, ya que este puede verse afectado por múltiples factores externos posteriores al servicio sea por condiciones de manejo, uso que le da al vehículo, mantenimiento futuro, fallas inesperadas de componentes, cargas extras de accesorios, otros.

Análisis de Estado de la Batería: La evaluación del SOH y SOC de la batería de arranque es un servicio exclusivamente informativo basado en los datos accesibles mediante el equipo de diagnóstico. Este análisis NO constituye una certificación oficial del fabricante de vehículos ni una garantía sobre la vida útil futura de la batería, la cual depende de múltiples factores como lo son los ciclos de carga, temperatura, hábitos de uso, otros.

Garantía de Servicio: SUPER BATERÍAS garantiza que los Servicios serán prestados por personal capacitado, con la diligencia y el equipo adecuado para cada tarea. La garantía sobre el trabajo realizado se limita a 30 días calendario a partir de la finalización del Servicio, cubriendo defectos en la mano de obra siempre y cuando el defecto no sea consecuencia de condiciones preexistentes del vehículo no informadas, uso indebido, falta de seguimiento a recomendaciones, o mantenimiento posterior realizado por terceros. **Esta garantía no cubre fallas futuras del vehículo no relacionadas directamente con el Servicio prestado, ni problemas que deban ser cubiertos bajo la garantía de fábrica o extendida del vehículo directamente con la agencia o fabricante.**

Limitación General de Responsabilidad: SUPER BATERÍAS OC S.A. no será responsable por daños o perjuicios que se deriven de: a) condiciones preexistentes de la batería o vehículo no informadas o conocidas; b) uso indebido o negligencia por parte del Cliente; c) incumplimiento de las recomendaciones sugeridas por el Especialista; d) modificaciones no originales realizadas a la batería o al vehículo; e) la pérdida de datos o configuraciones no relacionados posterior al Servicio.

Limitaciones Específicas:

Una "Aplicación Incorrecta" de la batería puede provocar fallos en el sistema de arranque, sistema de carga ineficiente, inestabilidad de voltajes que puede ocasionar fallas en la electrónica básica del vehículo o módulos.

Limitaciones Específicas para clientes de Tienda Activa y Empresarial:

Las baterías vendidas de forma directa a clientes de tienda activa y empresarial con garantía vigente no tienen costo en el servicio de "Revisión, Diagnóstico y Mantenimiento."

NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SUPER BATERÍAS OC S.A., como responsable del tratamiento de los datos personales de sus Clientes, garantiza la confidencialidad y el correcto tratamiento de dicha información, en estricto cumplimiento con la Ley N° 8968, Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y su Reglamento. Los datos personales serán utilizados exclusivamente para los fines de: a) prestar los Servicios solicitados; b) gestionar la relación comercial; c) facturación y cobro; d) comunicar información relevante sobre los Servicios o el vehículo e) cumplir con obligaciones legales y contractuales; y f) mejorar nuestros Servicios. SUPER BATERÍAS OC S.A. no compartirá sus datos personales con terceros sin su consentimiento previo salvo que sea requerido por ley.

