

Política de Garantía — 5 Años

Modelos cubiertos: Baterías de litio 51.2V 65Ah, 105Ah, 150Ah, 210Ah y otras baterías para carritos de golf, en adelante denominado «el Producto», proporcionados por BATSÚ Energy Enterprise.

I. Garantía del Producto

BATSÚ Energy Enterprise garantiza que el Producto estará: (1) libre de defectos en materiales y mano de obra bajo uso normal, y (2) conforme a las especificaciones técnicas aplicables declaradas por BATSÚ.

El período de garantía es de **cinco (5) años** a partir de la fecha de entrega del producto liberado por BATSÚ.

Esta política aplica al Cliente que contacta directamente a BATSÚ para comprar, revender, personalizar o distribuir el Producto. El Cliente designará a un ingeniero de servicio posventa con conocimiento profesional, o capacitará a alguien según el programa de BATSÚ.

Las quejas deberán reportarse mediante el formulario correspondiente dentro de los **2 días hábiles**. BATSÚ responderá en un plazo máximo de **7 días hábiles**.

BATSÚ enviará pieza de repuesto o accesorio para reparación dentro de 7 días hábiles, asumiendo costo de la pieza y envío, salvo que el defecto sea atribuible al usuario final del Cliente.

En caso de daño a terceros más allá del Producto, notificar a BATSÚ en un plazo de **24 horas**.

BATSÚ no será responsable por daños consecuentes, especiales, incidentales, indirectos o punitivos.

II. Garantía de Rendimiento

BATSÚ garantiza que el Producto mantendrá al menos el **80% de su capacidad nominal utilizable** durante 5 años o hasta alcanzar **3,500 ciclos** de carga/descarga, lo que ocurra primero. El conteo de ciclos será determinado exclusivamente por el BMS interno del Producto.

Respecto a degradación por autodescarga, BATSÚ garantiza 180 días después del período de rendimiento. El Cliente deberá cargar el Producto cada mes para prolongar su vida útil.

Temperatura de operación: no debe caer por debajo de **-20°C** ni exceder los **45°C**.

Reemplazo completo de piezas por 5 años o reemplazo del producto. Garantía prorrateada desde la fecha de compra. Si se requiere reemplazo completo bajo garantía, se prorratea a 1/10 por año después del primer año al precio de venta actual.

III. Limitación de la Garantía

Las garantías no aplicarán a Productos que, a juicio de BATSÚ, hayan sido sometidos a:

- Mal uso, abuso, negligencia o accidente.
- Alteración, instalación inadecuada, aplicación o remoción por parte no autorizada por BATSÚ.
- Incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.
- Reparaciones o modificaciones por personas que no sean técnicos aprobados por BATSÚ.
- Sobretensiones, rayos, inundaciones, incendios u otros eventos fuera del control de BATSÚ.
- Daño causado por bienes no autorizados conectados al Producto. El Producto está destinado a operación individual; conexiones en paralelo pueden resultar en operación anormal.
- Disminución de capacidad por desgaste natural en aplicaciones comerciales intensivas (hotelería, alquiler de flotas, transporte de carga). Una vez alcanzado el límite de ciclos, el Producto ha cumplido su vida útil operativa.

Tampoco aplica a baterías que no hayan sido operadas según el manual, instaladas incorrectamente, modificadas con componentes no aprobados, dañadas físicamente, dañadas por fuerza mayor, tratadas de forma impropia, o que no hayan sido cargadas/usadas durante 6 meses.

Si BATSÚ ha discontinuado la fabricación del Producto al momento de la reclamación, podrá reemplazarlo con un producto distinto de especificación equivalente o reembolsar el precio prorrateado.

IV. Guía de Servicio de Garantía

El Cliente notificará al Centro de Servicio Posventa de BATSÚ por teléfono o correo electrónico ante cualquier defecto. BATSÚ instruirá al ingeniero del Cliente y proveerá un plan de acción dentro de 2 días hábiles. La solución será propuesta y se obtendrá consentimiento del Cliente antes de enviar piezas. El servicio de garantía es sin cargo dentro del Período, salvo casos de mal uso, fuerza mayor o no defecto verificado.

Las piezas de servicio podrán ser nuevas o reacondicionadas, garantizadas por BATSÚ con rendimiento equivalente o superior.

V. Centro de Servicio Posventa

BATSÚ Energy Enterprise

Costa Rica

WhatsApp / Tel: +506 8913-5715

Email: garantias@batsuenergy.com

Web: batsuenergy.com