

## **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

En concordancia con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (ley 1481 del 2011) se expide la siguiente política de Garantías, cambios y devoluciones del Centro Oftalmológico del Llano SA, en los siguientes términos:

Debes tener en cuenta para el cuidado y limpieza de tus lentes y montura oftálmicos y solares:

1. Enjuaga las gafas: Enjuaga tus lentes con agua fría, previniendo así que partículas diminutas los rayen.
2. Aplica líquido limpiador: Usa un líquido limpiador exclusivo para gafas o una solución suave de jabón neutro líquido y agua. Aplica una pequeña cantidad de líquido en cada lente. Nuevamente enjuaga tus lentes con agua tibia.
3. Seca con un paño suave: Usa un paño de microfibra suave, limpio y sin pelusa para frotar suavemente los lentes. Haz movimientos circulares suaves y evita hacer demasiada presión, ya que podrías rayarlos.

### **¿ Qué productos aconsejamos para la limpieza y cuidado de tus gafas?**

- a. Agua.
- b. Jabón líquido neutro.
- c. Limpiador óptico.
- d. Paño de microfibra suave, limpio y sin pelusas.

### **Recomendaciones:**

- Evita el uso de sustancias abrasivas directamente en los lentes o en sus bordes.
- Exponer el producto a fuertes temperaturas como, por ejemplo: Sobre el tablero de instrumentos del carro. El calor excesivo puede dañar los recubrimientos de los lentes y deformar las monturas.
- Conserva tus gafas en el estuche rígido cuando no los uses.
- No dejes tus gafas boca abajo, así previenes que se rayen.
- No uses los paños sucios o abrasivos o pañuelos de papel o servilletas, ya que pueden soltar pelusas y pueden contener pequeñas partículas que pueden rayar los lentes.
- Cuando haya suciedad acumulada o muy pegada, realiza repetidamente una limpieza suave hasta eliminarla por completo, no uses elementos puntiagudos para eliminarla.
- Evita el uso de geles, lacas u otros productos para el cabello que puedan deteriorar la montura. No uses la montura como diadema.
- No duermas con las monturas puestas.

## **Garantía de monturas.**

Si tu producto presenta fallas de calidad, defectos de fábrica o de funcionamiento, te cambiamos tu producto por otro de iguales o similares características al que adquirió.

En el caso de que, se disponga de una montura iguales o similares características, pero con un valor superior, el usuario solo pagará la diferencia.

Las monturas cuentan con una garantía de calidad por bisagras defectuosas, puntos de soldadura defectuosos, arcos y brazos estallados, sistema flexible de los brazos reventado o montura con defectos en la pintura en cualquiera de sus partes.

El periodo de garantía de tus monturas dependerá de la clasificación de las gamas<sup>1</sup>, así:

- a. Gama Básica: 90 días calendario contados a partir del día de la entrega.
- b. Gama media: 180 días calendario contados a partir del día de la entrega.
- c. Gama alta: 240 días calendario contados a partir del día de la entrega.

## **Garantía de calidad de lentes oftálmicos, accesorios y soluciones.**

Los lentes oftálmicos, lentes de contacto, accesorios y soluciones tienen satisfacción asegurada, por lo que la garantía cubre fallas de calidad, defectos de fábrica o de funcionamiento, como:

- a) Lentes rayados al momento de la entrega,
- b) Espacios libres entre el marco y el lente,
- c) Lentes con medida diferente a la fórmula prescrita por el profesional de la salud visual con la cual se solicitó la elaboración.
  1. **Lentes oftálmicos:** garantía de calidad de 30 días calendario contados a partir de la entrega.
  2. **Lentes de contacto:** garantía de calidad de 30 días calendario contados a partir de la entrega.
  3. **Accesorios y soluciones:** garantía de calidad de 8 días calendario contados a partir de la entrega.

## **Garantía de lentes de contacto**

---

<sup>1</sup> Las gamas se clasifican según su valor. Básica: Se considera gama básica cuando su valor es de hasta \$144.900. Media: Cuando su valor es desde \$ 145.000 hasta \$ 250.000. Alta: Cuando su valor es a partir de \$ 250.001 en adelante. Centro Oftalmológico del Llano SA, podrá modificar la clasificación de las gamas en cualquier momento.

Si tus lentes de contacto son:

- a. Rígidos o blandos convencionales o desechables: Tienes 30 días calendario a partir de la facturación en el laboratorio y aplica desde el momento en que los lentes de contacto definitivos llegan a la óptica, para darnos a conocer que tienes problemas de adaptación o de calidad de estos.
- b. Blandos esféricos y tóricos no tienen ningún cambio puesto que has pasado por un proceso de adaptación con unas pruebas antes de entregar el producto final con eso se da por entendido que acepta el proceso de adaptación.

Una vez recibes las pruebas tienes 8 días para verificar si hay alguna alteración en el producto como visión y confort en caso de no ser así, se procederá a realizar otra prueba verificando estado refractivo, agudeza visual y posible alteración.

Ten en cuenta que,

1. No se aceptan cambios por mala manipulación o ruptura.
2. No se aceptan cambios de ningún tipo con las cajas de los lentes a no ser que el blíster (pequeño envase con solución para lentes de contacto) tenga algún defecto de fábrica.
3. No se da garantía por cajas destapadas, ni en mal estado.
4. No se realizará devolución de dinero bajo ninguna circunstancia, dado que, los lentes se realizan a medida, sin embargo, se someterá a análisis técnico y se evaluará un posible cambio del producto siempre y cuando el error haya sido de responsabilidad del Centro Oftalmológico del Llano SA. El análisis técnico será realizado por el laboratorio que los fabricó, es necesario que sepas que, el tiempo de espera de este resultado depende exclusivamente del laboratorio.
5. No se aceptan devoluciones después de 30 días a partir de la facturación.

**Una vez aceptes la solicitud final del lente de contacto aceptas los términos y condiciones en cuanto a las políticas de garantía en nuestra compañía.**

**Garantía de formulación oftálmica.**

En el evento de que se encontrara alguna falla en la formula prescrita por uno de nuestros profesionales de la salud básica visual, nosotros te cambiamos los lentes por otro de iguales o similares características, sin costo adicional, pero debes cumplir con las siguientes condiciones:

1. Tus lentes debes haberlos adquirido con el Centro oftalmológico del Llano SA.
2. La inconformidad debe ser reportada dentro de los 30 días calendario posteriores a la entrega de tus lentes oftálmicos.
3. Para verificar la formula prescrita se requiere realizar un nuevo examen de optometría. Con este nuevo examen, se determinará si hubo o no un error.

### **Garantía del filtro antirreflejo**

El filtro Antirreflejo tiene garantía de (3 MESES), esta solo cubre defectos de fabricación y levantamiento de la película no provocado por el mal uso, por la limpieza inadecuada, por rayones y maltrato.

### **Excepciones generales de las garantías.**

Además de las excepciones descritas en el este documento y las existentes en la ley, también serán las siguientes:

1. Desgaste normal o habitual del producto o envejecimiento del producto.
2. Cualquier daño derivado del uso anormal, abusivo, incorrecto o negligente, mal manejo o almacenamiento inadecuado del producto.
3. Cuando el producto es reparado o modificado por personal no autorizado.

### **Nota importante.**

En el evento que, desees elaborar alguna de tus ayudas visuales con nosotros con base en una fórmula prescrita por un profesional de la salud visual externo, es decir, que no tenga vinculación directa con el Centro Oftalmológico del Llano SA, te recomendamos, realizar una validación de la fórmula con nuestro personal profesional, por cuanto, en el caso existir algún error o una variación en esta, no podremos habilitar la garantía que corresponde debido a que realizamos el trabajo según las indicaciones que traías. Ahora, en el caso de que solo consultes con nosotros y decidas elaborar tus lentes y/o cualquier otro instrumento visual en otro lugar, si estos presentan algún error, no podemos responderte por alguna garantía, debido a que, en este caso, solo te prestamos un servicios de salud visual, ante esta situación solo tenemos una obligación de medio y no de resultado.

### **Proceso de devolución.**

Luego de la presentación de tu solicitud, tu caso entrará en estudio para determinar si se cumplen las condiciones, este proceso podrá tomar hasta treinta (30) días hábiles.

1. Si la devolución es aprobada y la compra se realizó en efectivo o débito el valor pagado será reembolsado dentro de 5 días hábiles posteriores a la notificación de la solución de la reclamación a través de transferencia en cuenta bancaria.
2. Si la devolución es aprobada y la compra se realizó a través de tarjeta de crédito, se hará el reembolso en su cuenta bancaria.
3. Si el usuario se retracta **antes** de la fabricación del producto y la compra se realizó a través de tarjeta de crédito se deberá hacer un descuento equivalente al 3,5% del total del producto, el cual es un costo bancario.
4. Si la devolución se solicita por inconformidad del producto, es decir, posterior a su uso y se aprueba, se deberá hacer un descuento equivalente al 3,5% del total del producto, el cual es un costo bancario.

**Nota:** Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

#### **Del retracto.**

Debes tener en cuenta que, los productos que adquieres con nosotros se encuentran dentro de las excepciones establecidas en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor. En especial, las establecidas en los numerales:

(...)

3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez

(...)

6. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

Lo anterior, considerando que, **cada instrumento de ayuda visual esta hecho acuerdo a tus necesidades oftálmicas, es decir, es único y exclusivamente para ti.**