Políticas de garantía

GYH OPTICAS SAS le informa cordialmente, que de acuerdo a la conceptuado en la ley 735 de 2013, para que la garantía se haga efectiva se debe cumplir con lo siguiente: *"Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adqui-rirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente."*

Todos los productos comercializados por Óptica, gozan de una GARANTÍA LIMITADA, que es exclusiva para productos que presenten defectos en su fabricación, problemas de adaptación en lentes oftálmicos y errores cometidos por parte de la empresa en cuanto a formulación y en la toma de medidas biométricas, siendo la empresa responsable de una reparación o sustitución del producto obtenido dentro del periodo de vigencia de dicha garantía, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal y de acuerdo al manual que acompaña a cada uno de nuestros productos.

La garantía de los productos suministrados por Óptica Luz la conceden sus proveedores o fabricantes, Óptica Luz solo realiza la gestión para el cumplimiento de los términos y condiciones de la garantía.

La reclamación, proceso de garantía o pérdida de la misma por motivos inherentes al mal uso del producto o extemporaneidad de la reclamación no exime al usuario de continuar con las obligaciones económicas que adquirió con la Óptica en los plazos inicialmente estipulados en la factura.

Términos y condiciones de la Garantía

Todo producto está sujeto a revisión y diagnóstico para el trámite de garantía sin excepción. Y se entregará de vuelta sólo presentando el documento de solicitud de garantía con su respectivo recibido.

Para hacer efectiva su garantía debe cumplir con las condiciones aquí descritas para su reclamo y posteriormente entregar el producto a un asesor/asesora de la Óptica, quien le entregará un comprobante de recepción.

Para hacer válida la evaluación para garantía de un producto el cliente deberá:

- Hacer el reclamo en forma oportuna, teniendo en cuenta los tiempos estipulados.
- Presentar el producto completo.
- No se tramitarán garantías de producto con daño físico por descuido o mal uso, es decir, roto, quebrado, golpeado, mojado, quemado o con manipulación no autorizada, etc. (Aplican excepciones, de acuerdo al tipo de producto).

Óptica Luz a título meramente indicativo y no exhaustivo excluye de su garantía los siguientes casos:

- Desgaste normal o habitual por el uso del producto.
- Cualquier daño derivado del uso anormal, abusivo o incorrecto del producto.
- Cualquier daño derivado por falta de cuidado o negligencia.
- Cualquier daño derivado del almacenamiento o exposición del producto a temperaturas extremas o inmersión en el mar, piscinas, aguas tratadas, etc.
- Cuando el producto es reparado o modificado por personal no autorizado por la Óptica Luz.
- No atención de las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual de uso del producto y volante de Condiciones para su garantía entregado al momento de retirar el producto.
- Daños causados por descargas eléctricas.
- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácido, cuerpos orgánicos o inorgánicos, sustancias químicas corrosivas etc.)

Óptica Luz no hará devolución de dinero una vez expedida la factura correspondiente a ningún pago tanto total como parcial que haya realizado el cliente para la elaboración de sus productos.

GARANTÍA

Para monturas en reclamación, si la parte o pieza a revisar por garantía no presenta falla por defecto de fábrica o para casos de lentes en reclamación se compruebe que no hay error en la formulación, o hayan pasado los tiempos correspondientes de solicitud de garantía de cada producto, la empresa no está obligada a realizar ningún cambio del mismo o devolución de efectivo.

- Óptica Luz le otorga al comprador una garantía por adaptación en la fórmula de sus lentes oftálmicos de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega del producto, y que el período de tiempo no exceda los cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha de la orden de pedido o seis (6) meses desde la fecha de la consulta, previa verificación de pacientes diabéticos e hipertensos.
- Óptica Luz le otorga al comprador en los lentes de gama alta, PROGRESIVO SKY DIAMOND, PROGRESIVO AUTOGRAPH III, PROGRESIVO VARILUX una garantía por adaptación de seis (6) meses desde la fecha de retiro del producto por parte del usuario.
- Para el caso de los materiales y/o tratamientos que contengan dichos lentes, la garantía está sujeta a las características del mismo. Para tratamientos fotocromáticos (B-CROM / TRANSITIONS) la garantía será de 1 año por desprendimiento u oxidación de la película. Para tratamientos antireflectivos se estipula de la siguiente manera: Armony = 1 año, Crizal = 1 año, Essential = 6 meses.
- Los materiales de lentes oftálmicos manejados por Óptica Luz (Cr39, Cr39 Transitions, 1.56 Blue, 1.56 B-Crom, 1.56 Blue B-Crom, Poly UV, Poly Blue, Poly Blue B Crom, Poly Polarizado, 1.60 Blue, 1.60 Blue B-Crom, 1.67 Blue, 1.67 Blue B-Crom) no tienen garantía por fisuras o rupturas que hayan sido provocadas por el uso o manipulación del producto o por su instalación en monturas no aptas para el manejo de los materiales en mención.

- Los materiales CR 39 y 1.56 son materiales que por su composición tienen una baja resistencia al impacto, es por ello, que la OPTICA se abstendrá de brindar garantía al realizar montajes de estos dos materiales en monturas tres piezas. Esto con el fin de garantizar la integridad física de los lentes a largo plazo.
- Los lentes en material Policarbonato NO tendrán garantía por fisuras o rupturas de la perforación cuando sean instalados en monturas 3 piezas o al aire.
- Todos los lentes en material 1.60 tendrán garantía de 1 año por fisuras del material o rupturas en cualquier tipo de monturas donde sea instalado, incluyendo las 3 piezas o al aire.
- Óptica Luz le otorga al comprador una garantía de once (11) meses de garantía por presencia de estrías en los lentes de material 1.60 y Trivex. Los plazos aquí establecidos empiezan a contar desde la fecha de entrega del producto.
- No tramitamos garantías para lentes de contacto: previamente a la entrega de los lentes definitivos del paciente, se le entregan lentes de contacto de prueba con los cuales puede reportar directamente al profesional de la salud o a la óptica si hay inconvenientes o molestias, y autorizar en un período de hasta 3 días la satisfacción con la prueba suministrada.

En las monturas por defecto de fábrica o mal funcionamiento de los mecanismos de las mismas que no sean consecuencia del mal uso o intervención por parte del usuario, teniendo en cuenta previamente que cumpla con las condiciones para el acceso a la garantía descritas en el volante de Recomendaciones y Condiciones para acceso a la garantía que se les entrega a todas las personas con su compra en el momento de retirar el producto.

- Óptica Luz le otorga al comprador una garantía de tres (3) meses desde la fecha de retiro del producto por parte del usuario, en las MONTURAS DE CONVENIO y GAMA BÁSICA, es decir, monturas cuyo valor oscila entre cero ($0) pesos y ciento cinco mil ($105.000) pesos, siempre y cuando existan defectos de fábrica o mal funcionamiento de los mecanismos de las mismas, que no sean consecuencia del mal uso o intervención por parte del usuario, teniendo en cuenta previamente que cumpla con las condiciones para el acceso a la garantía descritas en el volante de Recomendaciones y Condiciones para acceso a la garantía que se le entrega a todas las personas con su compra en el momento de retirar el producto.
- Óptica Luz le otorga al comprador una garantía de seis (6) meses desde la fecha de retiro del producto por parte del usuario, en las MONTURAS GAMA MEDIA y GAMA MEDIA ALTA, es decir, monturas cuyo valor oscila entre ciento seis mil ($106.000) pesos y cuatrocientos mil ($400.000) pesos, siempre y cuando existan defectos de fábrica o mal funcionamiento de los mecanismos de las mismas, que no sean consecuencia del mal uso o intervención por parte del usuario, teniendo en cuenta previamente que cumpla con las condiciones para el acceso a la garantía descritas en el volante de Recomendaciones y Condiciones para acceso a la garantía que se le entrega a todas las personas con su compra en el momento de retirar el producto.
- Óptica Luz le otorga al comprador una garantía de un (1) año desde la fecha de retiro del producto por parte del usuario, en las MONTURAS GAMA ALTA, es decir, monturas cuyo

valor es superior cuatrocientos un mil ($401.000) pesos, siempre y cuando existan defectos de fábrica o mal funcionamiento de los mecanismos de las mismas, que no sean consecuencia del mal uso o intervención por parte del usuario, teniendo en cuenta previamente que cumpla con las condiciones para el acceso a la garantía descritas en el volante de Recomendaciones y Condiciones para acceso a la garantía que se le entrega a todas las personas con su compra en el momento de retirar el producto.

Óptica Luz contará con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para el mantenimiento de sus lentes y monturas durante el término de la garantía del respectivo producto y por un término adicional de seis (6) meses

La empresa tiene la obligación de responder en un término máximo de tres (3) días hábiles si su producto es apto o no para ser cubierto por la garantía. La notificación se realizará al correo o número telefónico suministrado por el paciente en la solicitud de garantía. Los tiempos de entrega en caso de ser aceptada será de 15 días hábiles.

Creación del documento.

_____

Firma del Representante legal
JHON LARRY GONZALEZ CLARO