

« GARANTÍA »

Aplican diferentes políticas de cambio y garantía según el producto.

Esta garantía tiene una vigencia de:

- En Aros y Lentes oftálmicos de 90 días naturales.
- En Aros de Sol de 30 días hábiles.
- En Lentes de Contacto de 30 días hábiles. Para cambios y devoluciones de dinero de lentes de contacto los empaques deben estar cerrados.
- En todos los otros productos de 30 días hábiles.

Para hacer efectiva la garantía deberá presentar el producto y esta factura en el punto de venta en que adquirió el bien.

Para cambios de producto o devoluciones de dinero, el producto no debe haber sido utilizado y toda etiqueta, sello de garantía y empaque deben estar en perfectas condiciones.

Para que aplique la garantía el producto debe haber sido utilizado conforme a su naturaleza y no debe haber sufrido daño producto de un mal uso.

PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA »»

La garantía tiene un plazo de :

- En Aros y Lentes oftálmicos de 90 días naturales.
- En Aros de Sol de 30 días hábiles.
- En Lentes de Contacto de 30 días hábiles. Para cambios y devoluciones de dinero de lentes de contacto los empaques deben estar cerrados.
- En todos los otros productos de 30 días hábiles.

• Para hacerla efectiva, el consumidor debe presentar el producto y la factura en el punto de venta en que adquirió el bien.

• Para cambios de producto o devoluciones de dinero, el producto no debe haber sido utilizado y toda etiqueta, sello de garantía y empaque deben estar en perfectas condiciones.

• Para que aplique la garantía el producto debe haber sido utilizado conforme a su naturaleza y no debe haber sufrido daño producto de un mal uso.

• La reparación procede como primera opción, excepto cuando:

- Implique una depreciación del bien.
- Desnaturalice el bien.
- Modifique las características del bien.
- El bien se torne impropio para su uso habitual.
- Se disminuya la calidad o posibilidad de uso del bien.

• Si posterior a la entrega del bien reparado, el bien vuelve a presentar el mismo defecto, debe ser cambiado por otro igual o similar, o devuelto el dinero.

• La reparación es totalmente gratuita, incluyendo repuestos y mano de obra.

• La reparación debe realizarse en un plazo no mayor de 15 días naturales a partir de la entrega del bien por el consumidor. Solo en casos excepcionales por ser materialmente imposible se puede requerir un plazo mayor. Cuando el plazo de reparación supere los 30 días naturales, se debe suministrar al consumidor un bien similar en calidad de préstamo.

• Previo a la reparación se debe entregar un diagnóstico escrito al consumidor, en el que conste el estado del bien y las causas del daño.

• Cuando se entrega al consumidor el bien reparado se le debe entregar una constancia de reparación, que indique el tipo de reparación, cambio de piezas, la fecha de entrega del bien por el consumidor y la fecha de devolución del bien (indicar también a partir de cuando se le comunicó que ya estaba reparado y podía retirarlo).

• En caso de sustitución del producto, la garantía se renueva por el plazo original de la garantía según el producto a partir de la entrega del bien sustituto:

- En Aros y Lentes oftálmicos de 90 días naturales.
- En Aros de Sol de 30 días hábiles.
- En Lentes de Contacto de 30 días hábiles. Para cambios y devoluciones de dinero de lentes de contacto los empaques deben estar cerrados.
- En todos los otros productos de 30 días hábiles.

• Cuando se sustituya el producto o devuelva el precio, el consumidor debe devolver el bien con todos sus accesorios, sin más deterioro que el del uso adecuado.