

POLÍTICAS DE GARANTÍA Y TÉRMINOS DE VENTA

DEFINICIONES GENERALES

- 1) **ÓPTICA VISIÓN, LIMITADA**, para efectos de esta Política referida como “Ópticas Visión”.
- 2) **CONSUMIDOR**, para efectos de esta Política referido como “cliente”
- 3) **BIEN**, para efectos de esta Política referido como “bien” o “producto”, y que comprende el producto o bien adquirido.

POLÍTICAS GENERALES DE GARANTÍA

Los clientes tendrán Derecho de Garantía conforme a lo dispuesto en la Sección Cuarta del Capítulo Cuarto del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Las condiciones generales para hacer efectiva la Garantía son:

1. **Plazos:**

La vigencia para hacer válido el derecho de garantía será:

- 90 días naturales a partir de la entrega, en lentes oftálmicos (**Garantía Óptica**)
- 90 días naturales a partir de la entrega, en lentes oftálmicos (**Garantía lentes, Progresivo/Visión sencilla**)
- 30 días hábiles a partir de la entrega, aro de sol y oftálmicos sin graduar. (**Cambio por estética.**)
- 30 días hábiles a partir de la entrega, para lentes de contacto, incluidos lentes Esclerales y lentes de contacto rígidos gas permeable
- 30 días hábiles a partir de la entrega, para prótesis y para todos los demás productos distribuidos por Ópticas Visión, excepto en aquellos que se aplique la garantía del proveedor.

2. Condiciones:

- Para hacer efectiva la garantía por cambio estético, se deberá presentar el producto con todos sus accesorios y con la factura original de compra en el punto de venta en el cual se adquirió el bien, donde se procederá con el diagnóstico y se hará constar el estado general del bien. no se aplicará el cambio del aro si el mismo presenta algún daño.
- Para hacer efectiva la garantía óptica, lentes progresivos y visión sencilla, se deberá presentar el producto con todos sus accesorios y con la factura original de compra en el punto de venta en el cual se adquirió el bien, donde se procederá con el diagnóstico y se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. La garantía aplicará únicamente para defectos de fábrica, no se aplicará la garantía por mal uso o mala manipulación del producto, esto se determinará mediante un análisis técnico de laboratorio.

3. Excepciones para la aplicación de Garantía:

No aplicará Garantía por cambio estético.

- En aros los cuales fueron adquiridos con lentes o cristales.
- No podrá ejercerse el cambio por estética en caso de que el producto haya sido manipulado y sufrido el reemplazo de sus demos Lens originales.
- • No aplica a productos adquiridos en tiendas Outlet o en liquidación.

No aplicará Garantía óptica y de lentes progresivos/visión sencilla.

- En trabajos realizados en aros propios traídos por el cliente, entiéndase como aros propios, los que no han sido comprados en Ópticas Visión, incluyendo, pero no limitado, a aros de sol, aros de natación, aros deportivos.
- Sobre lentes confeccionados con recetas médicas o exámenes de la vista que no fueron realizados por Ópticas Visión. El cliente entiende y acepta que la confección de lentes con dicha receta será bajo su responsabilidad, en razón que Ópticas Visión no tiene forma de garantizar que la graduación sea la correcta a la necesidad del cliente.
- En daños a lentes, incluidos, pero no limitados, a lentes de contacto, por la mala manipulación del lente, incluido, pero no limitado a: rayones, quiebre, extravío o cualquier otro daño que sea atribuible a la mala manipulación del producto.

- Por el quiebre de patillas u otras piezas, causada por el mal uso o la mala manipulación.
- Por deformación de aros o sus piezas, atribuibles a la mala manipulación.
- Sobre accesorios, incluyendo, pero no limitado a: ventosas, clips, aros de seguridad, aros de natación, patillas genéricas, lentes de lectura, estuches, líquido de limpieza y mantenimiento de lentes de contacto y demás accesorios a los cuales se les aplicará la garantía del proveedor, siempre y cuando se determine que el defecto es de fábrica.
- Sobre ajustes de aros que previamente han sido ajustados. La realización del ajuste se realizará bajo responsabilidad del cliente, en el entendido que existe la posibilidad que el aro se dañe o quiebre en nuevo proceso de ajuste.

En caso de que se determine que no aplica la garantía, el cliente podrá solicitar la reparación del producto, previa cotización y aceptación del monto a pagar por parte de cliente.

4. **Proceso tramitación de la garantía:**

Para iniciar el proceso de aplicación de la Garantía es obligatorio:

1. Presentarse en la sucursal donde se adquirió el producto.
2. Presentar la factura original de compra.
3. Presentar el producto y todos sus accesorios entregados con la compra.

Una vez recibido el producto por parte de Ópticas Visión, se procederá a realizar un diagnóstico rápido al cliente, dejando constancia del estado general del bien y las causas por las cuales se solicita la aplicación de la Garantía.

Posteriormente, el mismo será remitido al Departamento encargado, para verificar que el daño está cubierto por la Garantía. De confirmarse que el daño o defecto está cubierto por el Derecho de Garantía, el cliente tendrá derecho, según el daño a:

i) La devolución del precio pagado; ii) Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas y iii) La reparación gratuita del bien.

REPARACIÓN DEL BIEN: Cuando aplique garantía, el servicio de reparación no tendrá costo alguno para el cliente y comprenderá todos los gastos relacionados. El plazo para la reparación será de 15 días naturales contados a partir de la entrega del bien por parte del cliente, salvo en casos excepcionales, donde se requiera un plazo mayor, lo cual será comunicado al cliente.

Durante el proceso de reparación, el plazo de la garantía se interrumpirá y comenzará a contar nuevamente cuando el bien sea recibido por el cliente. Con la entrega del bien al cliente, se le explicará la reparación realizada, los alcances de esta y si realizó algún cambio de piezas.

SUSTITUCIÓN DEL BIEN: El cliente podrá escoger otro producto de iguales características y precio del bien que sustituye, o bien, escoger otro producto de mayor valor, en cuyo caso deberá cancelar cualquier diferencia en el precio.

En caso que al momento de realizar el cambio, el cliente no encuentre un producto que satisfaga su necesidad, se le entregará una nota crédito, que deberá ser utilizada en su totalidad en un plazo máximo de 30 días naturales.

DEVOLUCIÓN DEL DINERO: Esta opción se aplicará única y exclusivamente por temas de garantía cuando se determine que no es posible la reparación del producto, por lo que se procederá de la siguiente manera: se devolverá el monto pagado mediante cheque en un plazo máximo de 22 días hábiles.

POLÍTICAS GENERALES CAMBIO POR DEFECTO DE FABRICA

Las condiciones generales para hacer efectivo el cambio por defecto de fabrica son:

1. Plazos:

- a. La vigencia para hacer válido el derecho de cambio de fabrica será 2 años a partir de la entrega en aro de sol y aro oftálmico.

2. Condiciones:

- a. Esta política es una política convencional propia de nuestra empresa, por lo cual aclaramos que como empresa no estamos obligados por ley a su aplicación.
- b. Para hacer efectivo el cambio por defecto de fábrica, se deberá presentar el producto que presenta el desperfecto de fábrica con la factura original o una copia de compra en el punto de venta en el cual se adquirió el bien, donde se procederá con el diagnóstico y se hará constar el estado general del bien y las causas del daño. no se aplicará el cambio por defecto de fábrica por mal uso o mala manipulación del producto, esto se determinará mediante una revisión por parte del servicio técnico de la empresa.
- c. No da derecho a devolución del dinero.
- d. Si al cambiar el aro el cliente escoge uno de menor valor no da derecho a devolución de dinero por la diferencia.

3. Excepciones para la aplicación de cambio por defecto de fábrica:

- a. No procederá el cambio en el producto adquirido si en el momento de la compra dicho producto esta dentro de una promoción o en liquidación.
- b. No procederá el cambio cuando la falla o desperfecto en el producto sea imputable al consumidor.
- c. Por el quiebre de patillas u otras piezas, causada por el mal uso o la mala manipulación.
- d. Por deformación de aros o sus piezas, atribuibles a la mala manipulación.
- e. Sobre ajustes de aros que previamente han sido ajustados. La realización del ajuste se realizará bajo responsabilidad del cliente, en el entendido que existe la posibilidad que el aro se dañe o quiebre en nuevo proceso de ajuste.

4. Proceso tramitación de la garantía:

Para iniciar el proceso de aplicación de la Garantía es obligatorio:

- a. Presentarse en la sucursal o tienda donde se adquirió el producto.
- b. Presentar la factura original de compra o una copia.
- c. Presentar el producto que presenta el desperfecto de fábrica.
- d. Una vez recibido el producto por parte de Ópticas Visión, se procederá a realizar un diagnóstico rápido al cliente, dejando constancia del estado general del bien y las causas por las cuales se solicita la aplicación de la Garantía.
- e. Posteriormente, el mismo será remitido al Departamento encargado, para verificar que el daño está cubierto para el cambio por defecto de fábrica. De confirmarse que el defecto está cubierto, el cliente tendrá derecho a:
 - i. Al cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- f. **SUSTITUCIÓN DEL BIEN:** El cliente podrá escoger otro producto de iguales características y precio del bien que sustituye, o bien, escoger otro producto de mayor valor, en cuyo caso deberá cancelar cualquier diferencia en el precio. En caso que al momento de realizar el cambio, el cliente no encuentre un producto que satisfaga su necesidad, se le entregará una nota crédito, que deberá ser utilizada en su totalidad en un plazo máximo de 30 días naturales.

TERMINOS DE LA VENTA

Todas las compras son finales, no se aceptan cambios o devoluciones en productos hechos a la medida como lentes oftálmicos ni en lentes de contacto adaptados. Para la confección de productos a la medida, el cliente deberá cancelar como mínimo el 60% (sesenta por ciento) del valor total del producto.

Una vez confeccionado el producto y notificado al cliente que se encuentra listo para retirar, el cliente tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles para presentarse a la tienda, cancelar el saldo, en caso de que no haya cancelado el cien por ciento del precio y retirar el producto. Vencido dicho plazo, el producto será retirado de local y destruido, sin responsabilidad de ninguna naturaleza para Ópticas Visión.

El cliente entiende y acepta que los lentes oftálmicos deben ser confeccionados a la medida, por lo que el plazo de entrega del producto terminado una vez hecha la compra es de entre 8 a 12 días naturales. La sucursal, podrá solicitar el producto con urgencia y se elaborará a la brevedad que sea posible, sin embargo; esto no crea una obligación para Ópticas Visión de entregar el producto antes del plazo supra mencionado.

En caso de lentes de contacto adaptados, el plazo de entrega del producto terminado depende de las necesidades visuales del cliente y de las características específicas del producto, por lo que al momento de la compra se le indicará y anotará el tiempo de entrega.

Los plazos arriba indicados pueden variar por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. En estos casos, Ópticas Visión se pondrá en contacto con el cliente y le hará saber la contingencia y el nuevo plazo de entrega del producto.

Todo lo anterior según lo dispuesto en el artículo 135 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.