

Pereira, octubre de 2023

Para: Administradores, Optómetras y equipo de ventas

Sedes: Armenia, Buga, Buga Emssanar, Tuluá y Cartago

POLITICA DE GARANTIA

En Ópticos mercurio estamos comprometidos en dar tratamiento y respuesta oportuna a nuestros pacientes. Por lo anterior hemos creamos una política de garantía que define, evalúa y mide nuestra responsabilidad en fallas, daños y alteraciones de nuestros productos y servicios.

Artículo 1. Política de garantía en lentes Oftálmicos

1.1. PROGRESIVOS

Ante alguna dificultad en la adaptación Ópticos mercurio establece en su protocolo que:

- a. El paciente será nuevamente atendido por el optómetra clínico quien determinará la anomalía
- b. En caso de cambiar la formulación ópticos mercurio procederá a fabricar unos nuevos lentes de acuerdo con el análisis.
- c. La garantía de los lentes en cuanto a formulación se extiende por 60 días hábiles a partir de su entrega.

Notas:

- La garantía NO aplica para cambios de material o espesor de lentes

1.2 VISIÓN SENCILLA

- Los lentes tallados o terminados NO tienen garantía por ruptura fisuras o rayas producto del mal uso.
- La garantía en los lentes se aplica por defectos de fabricación, como errores de bisel, espesor, fórmula, DP, altura o montaje.
- La garantía de los lentes en cuanto a formulación se extiende por 60 días hábiles a partir de su entrega.

1.3 ANTIRREFLEJO

- Requiere un proceso de validación
- Antirreflejo estándar y Silk tienen garantía de 6 meses a partir de la entrega del producto, siempre y cuando no presente signos de maltrato o limpieza inadecuada.
- Los antirreflejos CRIZAL tienen garantía de 1 año a partir de la entrega del producto, siempre y cuando no presente signos de maltrato o limpieza inadecuada.
- Los lentes con Transitions tienen un 1 año de garantía por levantamiento o uniformidad del tratamiento.

Artículo 2. Política de garantía ante el servicio de adaptación de lentes a monturas No suministradas por Ópticos Mercurio

Con el fin de ofrecer la mejor calidad en el servicio de montaje, Se evaluará el estado de la montura suministrada por el paciente para así determinar si es viable realizar el proceso. Sin embargo, Ópticos mercurio se exime de la responsabilidad por los daños que pueda sufrir una montura usada o que presente alteraciones en su estructura durante el montaje de los lentes oftálmicos.

Artículo 3. Garantía de marcos oftálmicos (gafas)

Ópticos mercurio asumirá la garantía en marcos oftálmicos por 6 meses solo por defectos de fabricación o fallas de calidad.

No se aceptan cambios ni devoluciones de monturas oftálmicas: Una vez se ha realizado la orden de servicios, los lentes se fabrican siguiendo las indicaciones de la fórmula expedida por el optómetra y las características de la montura.

Artículo 4. Política de garantía en lentes de contacto

Ópticos mercurio no ofrece garantía en Los lentes de contacto de uso programado y uso prolongado ya que es un dispositivo médico hecho a la medida de sus ojos.

La garantía En los lentes rígidos gases permeables se extiende por 2 meses ante la ruptura de fábrica. Nuestra garantía no aplica en casos de inapropiada manipulación o pérdida.

Recuerde que Estos deben ser transportados a mantenimiento cada 3 meses.

Para solicitar cambio En los lentes de uso programado las cajas se deben conservar en perfecto estado. (no deben de estar, abiertas, arrugadas, rotas, rayadas, o manipuladas).

- **Artículo 5. Política de garantía en formulación clínica.**

En fórmulas externas o de profesionales ajenos a la empresa Ópticos mercurio responderá solo por la exactitud de la fórmula solicitada.

Con respecto a la adaptación a las fórmulas de lentes oftálmicos o lentes de contacto realizadas por los profesionales de Ópticos mercurio la garantía se extiende a (30) días posteriores a la entrega del producto.

Artículo 6. Exclusiones

1. Desgaste normal o habitual del producto.
2. Envejecimiento del producto.
3. Cualquier daño derivado del uso inadecuado del producto como rayones en lentes de sol o lentes recetados, daños causados por accidente, abuso, negligencia, choque, uso o almacenamiento inapropiado del producto. (Por esta razón es importante que usted atienda las recomendaciones de nuestro personal al momento de realizar la compra.)
4. Cuando el producto es manipulado por personal NO autorizado de OPTICOS MERCURIO.
5. Rasguños reclamados con posterioridad a la compra y posterioridad a la fecha de caducidad de la garantía,
6. Perdida de impresiones en las superficies, ya sean de adentro o afuera, debido a productos de limpieza usados que no fueron recomendados por nuestros especialistas.
7. Reparaciones incorrectas o indebidas, sustituciones de partes de las monturas, reajustes de pinturas o pegamentos realizados por personal diferente o no autorizado por Ópticos Mercurio.
8. Ésta garantía perderá su validez si personal que no pertenece a Ópticos Mercurio, o que no haya sido autorizado por dicha compañía, altera, manipula, o repara las monturas.
9. Rotura de marcos en sus puentes y brazos.

Artículo 7. Aclaración.

TODAS LAS RECLAMACIONES DE GARANTÍA ESTÁN SUJETAS A UNA
EVALUACIÓN TÉCNICA.

Versión N°1 09/10/2023

Cordialmente



CESAR AUGUSTO MUÑOZ CASTILLO
Gerente.
INVERSIONES OPTICOS MERCURIO