

POLÍTICAS DE CALIDAD Y GARANTÍA

En el Centro de Glaucoma seleccionamos los mejores productos para nuestros clientes, buscando siempre exceder sus expectativas.

Aplicando las recomendaciones de uso, no habrá inconvenientes con la calidad de los productos; la garantía aplica cuando a pesar de haber seguido con las especificaciones dadas, el paciente tiene alguna incidencia con los mismos.

ASPECTOS GENERALES

Las políticas del Centro de Glaucoma, están basadas en la Ley del Consumidor (1480 de 2011), y decreto 735 de 2013, circular externa 018 del 22 de julio del 2011 de la superintendencia de industria y comercio; siendo éstas las condiciones para aceptar reclamaciones y garantías para lentes oftálmicos, de sol y lentes de contacto.

Los lentes de sol no tienen fórmulas en sus lentes y éstos tienden a ser oscuros, polarizados o de varios colores.

Las monturas oftálmicas son usadas para la elaboración de lentes con fórmula, para corregir defectos en la visión como la miopía, el astigmatismo, la hipermetropía y la presbicia.

El paciente es responsable del buen mantenimiento del producto en cuanto a limpieza y conservación. No recomendamos el uso de detergentes, desinfectantes ni otros productos que contengan alcohol o puedan corroer tanto el lente como el marco. Recomendamos el uso de agua temperatura ambiente, jabón líquido libre de alcohol y líquidos especializados en la limpieza de lentes oftálmicos (de venta en ópticas).

Es importante que el paciente evalúe la comodidad y ajuste del marco antes de realizar la compra (si es presencial) ya que una vez montado el lente, no es posible realizar cambios de montura, excepto por defectos de fabricación; en estos casos se hace reposición de un marco nuevo, igual al inicial, o con características similares, para que coincida con el tamaño del lente ya fabricado.

Para las ventas en línea, el paciente puede realizar devoluciones de marcos oftálmicos (sin realización de lentes) o gafas de sol, hasta 48 horas después de recibido el producto. *Leer más detalles*

Si usted sufre de hiperhidrosis (sudor excesivo), recomendamos elegir marcos de acetato, Tr-90, Nylon o cualquier otro material, que no sea derivado del metal.

RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO

Evita la exposición a altas temperaturas. No recomendamos dejar las gafas de sol, lentes oftálmicos, ni los lentes de contacto en la guantera del carro, ventanas y en general, cualquier sitio donde pueda recibir el sol directo o estar expuestos a temperaturas superiores a 36 grados.

Es importante realizar limpieza diaria de los marcos y lentes, antes y después de ser usadas, para retirar el sudor, maquillaje, polvo, entre otros, ya que estos podrían deteriorar los tratamientos del lente y acelerar el envejecimiento de la montura.

Recuerde usar las dos manos al momento de poner o retirar las gafas de su rostro.

Retire sus gafas al entrar a la ducha, acostarse a dormir o tomar una siesta.

Es importante que las gafas reposen en un estuche hermético y resistente.

No utilice líquidos corrosivos, pegamentos, esmaltes en sus gafas.

Si usa perfumes o bloqueador solar en el cuello o en el rostro, debe esperar entre 10-15 minutos a que estos se hayan secado completamente, antes de usar sus gafas.

No rozar sus gafas con telas ásperas, superficies irregulares, botones, apliques de ropa, aristas o cualquier objeto puntiagudo que pueda maltratar el lente o la montura.

Use paños en microfibra (recuerde revisar antes que el paño se encuentre limpio).

DEVOLUCIONES

Aplica únicamente para monturas de sol. NO APLICA para lentes oftálmicos ni para lentes de contacto, ya que estos productos son elaborados a la medida del paciente.

El paciente debe revisar el producto que recibe y verificar que esté libre de torceduras, raspones, magulladuras, grietas, entre otros, ya que no se aceptan reclamaciones de este tipo, una vez el producto sale de la tienda.

No se aceptan cambios ni devoluciones de mercancía después de doce (12) horas de haber sido realizada la compra. Si se cumple la condición anterior, se deben seguir los siguientes parámetros para efectuar la devolución:

- Sustentar de manera clara y bien explicada la razón de la devolución.
- Revisar el estado de la pieza: Debe estar en buenas condiciones para que pueda aplicar la garantía.
- La pieza debe ser devuelta con: su estuche respectivo, su paño original en buenas condiciones y embalado, su manual de uso y, en los casos donde sea aplicable, las demás especificaciones necesarias.
- El cliente debe llevar a las instalaciones del Centro de Glaucoma el artículo a devolver.
- Debe presentar la factura de compra.

Si las monturas son para un regalo a terceros y éstos son quienes deseen realizar el cambio, esta(s) persona(s) debe(n) seguir el procedimiento descrito con anterioridad.

2. En monturas Oftálmicas

No se aceptan cambios ni devoluciones de monturas oftálmicas: Una vez se ha realizado la orden de servicio para la elaboración de los lentes; ya que estos se fabrican siguiendo las indicaciones de la fórmula expedida por el optómetra y las características de la montura previamente seleccionada para este fin.

3. En lentes de contacto

- No se aceptan cambios ni devoluciones una vez hayan transcurrido doce (12) horas después de realizada la compra.
- Las devoluciones deben cumplir con los siguientes parámetros:
- Motivo de devolución, debidamente explicado y sustentado.
- Revisión de condiciones generales de la caja: No debe estar abierta, ni presentar suciedad, ni signos de desgaste, rayones, o cualquier otra señal de deterioro.
- El cliente debe presentar en las instalaciones del Centro de Glaucoma, la factura de la compra y los accesorios entregados como obsequio por la compra (en los casos que se entregue obsequio).

4. En lentes Oftálmicos

- Al momento de ordenar los lentes, el paciente está aceptando la prescripción ordenada por el profesional y plan de tratamiento.
- El paciente tiene un plazo de 30 días para reportar cualquier anomalía o defecto de los lentes.
- No se da garantía por adaptación.
- Una vez iniciado el proceso de elaboración de los lentes, no es posible hacer cancelaciones ni devolución de dinero.

GARANTÍAS

Nuestra garantía aplica únicamente a defectos de fábrica y/o dificultades en la adaptación del usuario a lentes oftálmicos y/o de contacto; No aplica para lentes en monturas de sol y/o deportivas. En los casos en que el paciente venga hiper corregido (con exceso de fórmula) en más de una dioptría, (teniendo como base la refracción estática), por criterio profesional y políticas de calidad, no excedemos los valores que consideramos tolerables para el sistema acomodativo y oculomotor. Al momento del paciente ordenar la elaboración de los lentes con la prescripción dada por nuestros profesionales, está aceptando el plan de tratamiento propuesto en el exámen.

Se considera defecto de fábrica: piezas sueltas, componentes de las monturas que estén zafadas, bisagras u otras piezas que no funcionen, corrosión presente en las mismas, pintura que se desprenda de éstas, y piezas rotas durante un uso normal.

Nuestra política de garantías NO cubre daños en los siguientes casos: almacenamiento incorrecto de las monturas, desgaste normal debido al uso, rasguños reclamados con posterioridad a la compra y posterioridad a la fecha de caducidad de la garantía, y daños por mal uso de las monturas; por ésta razón es importante que usted atienda las recomendaciones de uso aquí publicadas y las que da nuestro personal al momento de realizar la compra.

Pérdida de color en los materiales o desajustes causados por almacenamiento o manipulación incorrectos, pérdida de impresiones en las superficies, ya sean de adentro o afuera, debido a productos de limpieza usados que no fueron recomendados por nuestros especialistas, reparaciones incorrectas o indebidas, substitutiones de partes de las monturas, reajustes de pinturas o pegamentos realizados por personal diferente o no autorizado por el Centro de Glaucoma. Ésta garantía perderá su validez si personal que no pertenece al Centro de Glaucoma, o que no haya sido autorizado por dicha compañía, altera, manipula, o repara las monturas.

GARANTÍA PARA GAFAS DE SOL Y/O DEPORTIVAS:

En marco o montura: El tiempo de reclamación de una garantía, en caso de defectos de fábrica, es de seis (6) meses a partir de la fecha de compra.

En monturas de sol, si hay daño debido al uso o manipulación indebidos, no aplica la garantía ya que ésta depende del buen manejo que el propietario les dé.

GARANTÍA PARA MONTURAS FORMULADAS /OFTÁLMICAS:

En marco/montura: Para defectos de fabricación, el tiempo de reclamación de una garantía es de seis (6) meses a partir de la fecha de compra.

La garantía para materiales y tratamientos en lentes formulados es de seis (6) meses. Aplica únicamente para tratamientos antirreflejo, tecnología TRANSITIONS, fotocromáticos, defecto de materiales, fabricación, y/o montaje.

Nota: No es posible realizar doble facturación. Si el paciente desea realizar cambio de nombre o razón social, debe notificarlo el mismo día de la compra, para poder anular la primera factura.