POLÍTICAS DE GARANTÍA, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y RETRACTO
ÓPTICAS VISIÓN MEDELLÍN DELUXE S.A.S.
NIT 901452555-3

En Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. buscamos ofrecer productos y servicios de calidad, con información clara y procedimientos transparentes. Las presentes políticas aplican a las compras realizadas directamente con la óptica, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la legislación colombiana.

1. CANALES PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN O RETRACTO

Toda solicitud deberá iniciarse a través de nuestros canales oficiales:

WhatsApp: 323 541 9976 / 323 542 1205
Correo electrónico: opticavisionmedellindeluxe@gmail.com

Una vez recibida la solicitud, Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. generará un **radicado**, mediante el cual se realizará el seguimiento del caso.

Para iniciar y estudiar el trámite, el cliente deberá presentar:

- Factura, comprobante o documento que permita identificar la compra.
- Fórmula o prescripción utilizada en la elaboración de las gafas, cuando se trate de productos formulados.
- Producto objeto de revisión.
- Montura, lentes, estuche, accesorios, paños, certificados, empaques y demás elementos que hayan sido entregados con la compra, según corresponda.
- Información y evidencias que permitan establecer las circunstancias de la reclamación.

Cuando por disposición legal la relación de consumo pueda acreditarse por otro medio idóneo diferente a la factura, se procederá conforme a la legislación aplicable.

En trámites de **cambio, retracto o devolución**, cuando legalmente procedan, los productos deberán entregarse en las condiciones exigidas para cada trámite, incluyendo sus accesorios, empaques y elementos suministrados por la óptica.

2. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

La garantía cubre defectos de fabricación, calidad, idoneidad o fallas atribuibles al proceso de elaboración, montaje o suministro del producto, de acuerdo con la naturaleza del bien y las disposiciones legales aplicables.

Todo producto recibido por garantía será sometido a **revisión técnica previa**. La recepción del producto y la apertura del radicado no implican aceptación automática de la garantía.

No constituyen por sí mismos defectos atribuibles a la óptica los daños producidos por:

- Golpes, caídas, presión o aplastamiento.
- Rayaduras ocasionadas después de la entrega.
- Uso inadecuado o contrario a las recomendaciones suministradas.
- Exposición a temperaturas extremas.
- Contacto con alcohol, acetona, perfumes, productos químicos u otras sustancias que puedan deteriorar los materiales.
- Reparaciones, modificaciones o intervenciones realizadas por terceros.
- Desgaste normal derivado del uso.
- Manipulación inadecuada.
- Daños provocados por accidentes o causas externas.

Lo anterior será determinado mediante la revisión técnica correspondiente y no limita los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

3. FÓRMULAS OPTOMÉTRICAS Y LENTES FORMULADOS

- Cuando el cliente entregue una **fórmula emitida por un profesional externo**, Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. será responsable de elaborar los lentes conforme a la información suministrada y aceptada en el pedido.
- La óptica no asume responsabilidad clínica por la exactitud de una fórmula expedida por un profesional externo. Sin embargo, sí responderá por errores comprobados en la elaboración de los lentes respecto de la fórmula que recibió.
- Cuando la fórmula sea emitida por un profesional que presta el servicio de optometría en nuestras instalaciones, cualquier inconformidad deberá ser sometida a una **consulta de revisión**, con el fin de determinar técnicamente si existe un cambio clínico, dificultad de adaptación, error de medición, fabricación u otra causa.
- Un cambio posterior de fórmula no constituye automáticamente una garantía del producto. Cada caso será evaluado técnicamente.

4. GARANTÍA Y PERIODO DE ADAPTACIÓN

Para lentes formulados que requieran proceso de adaptación, especialmente progresivos, bifocales, cambios importantes de fórmula o diseños especiales, se establece un periodo de acompañamiento de aproximadamente **3 a 4 semanas**, según el producto y el caso particular.

Para hacer uso adecuado de este acompañamiento, el cliente deberá:

- Utilizar las gafas conforme a las indicaciones recibidas.
- Cumplir el tiempo de uso recomendado.
- Seguir las instrucciones del optómetra y/o asesor.
- Evitar alternar permanentemente con gafas anteriores cuando esto interfiera con el proceso de adaptación.
- Asistir a las revisiones indicadas.
- Informar oportunamente cualquier dificultad presentada.

El éxito del proceso de adaptación depende también del cumplimiento de las recomendaciones entregadas al paciente.

Cuando el usuario no siga las indicaciones suministradas, la óptica podrá solicitar un nuevo periodo de uso o evaluación antes de determinar la procedencia de cualquier ajuste.

5. MONTURAS PROPIEDAD DEL CLIENTE

Cuando el cliente entregue una montura de su propiedad para instalación de lentes, Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. **no otorga garantía sobre la estructura, vida útil, material, soldaduras, bisagras, tornillos, desgaste, fragilidad o defectos preexistentes de dicha montura**.

El montaje se realizará bajo aceptación del cliente de las condiciones físicas en las que entrega la montura.

6. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO Y FACTURACIÓN: Es responsabilidad del cliente revisar antes de confirmar su compra:

- Fórmula.
- Tipo de lente.
- Material.
- Tratamientos.
- Color.
- Referencia de montura.
- Datos personales.
- Características adicionales solicitadas.

Una vez emitida la factura y confirmado el pedido, no podrán realizarse modificaciones unilaterales sobre productos personalizados o que hayan iniciado proceso de fabricación.

Si el pedido aún no ha iniciado producción, Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. evaluará la posibilidad de realizar modificaciones, sin que exista obligación de aceptarlas.

7. ENTREGA DE GAFAS FORMULADAS EN 1 HORA

La entrega de gafas formuladas en **1 hora** es un servicio sujeto a:

- Fórmula.
- Disponibilidad de lentes y montura.
- Material solicitado.
- Tratamientos.
- Horario.
- Capacidad técnica.
- Inventario disponible.
- Demás condiciones informadas al momento de la compra.

Las gafas entregadas en 1 hora cuentan con las mismas políticas de garantía aplicables a las demás gafas formuladas.

La rapidez de entrega no modifica ni amplía las condiciones de garantía del producto.

Aplican términos y condiciones.

8. PROMOCIÓN DEL SEGUNDO PAR DE LENTES

El beneficio de **segundo par de lentes formulados gratis** corresponde a una promoción comercial que Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. realiza tradicionalmente durante la temporada de **fin de año**. No constituye un beneficio permanente durante todo el año.

La promoción podrá establecer condiciones relacionadas con:

- Tipo de lente.
- Material.
- Tratamientos incluidos.
- Fórmulas participantes.
- Vigencia.
- Disponibilidad.
- Compra mínima o producto principal.

- Montura.
- Acumulación con otros descuentos o promociones.

Cuando se informe que el segundo par incluye únicamente lentes, **la montura no estará incluida**.

Los productos entregados como parte de una promoción conservan las garantías que legalmente les correspondan.

Toda promoción, descuento, obsequio o beneficio comercial está sujeto a términos y condiciones, vigencia y disponibilidad.

9. CAMBIOS

Los cambios voluntarios por gusto, color, diseño o referencia que no correspondan a una garantía legal estarán sujetos a las condiciones comerciales vigentes al momento de la compra.

Para solicitar un cambio, cuando corresponda, el producto deberá:

- No presentar señales de uso.
- No estar rayado, golpeado o deteriorado.
- Conservar etiquetas cuando hayan sido suministradas.
- Incluir estuche, accesorios, empaques y demás elementos entregados.
- Presentar factura o comprobante de compra.
- Presentar fórmula cuando corresponda a productos formulados.

Los productos elaborados específicamente conforme a la fórmula, medidas, características o especificaciones particulares del cliente tendrán el tratamiento legal correspondiente a los productos personalizados.

10. RETRACTO EN COMPRAS A DISTANCIA

Cuando legalmente proceda el derecho de retracto, el consumidor deberá solicitarlo dentro del término establecido por la legislación colombiana.

Para tramitarlo deberá presentar:

- Factura o comprobante de compra.
- Producto adquirido.
- Fórmula cuando corresponda.
- Empaques.
- Accesorios.
- Estuche y elementos entregados con la compra.

El producto deberá conservarse en condiciones compatibles con la naturaleza del retracto y cumplir los requisitos legales aplicables.

Los productos **confeccionados conforme a especificaciones particulares del consumidor o claramente personalizados**, como pueden ser determinados lentes formulados fabricados específicamente según una prescripción y medidas individuales, podrán encontrarse exceptuados del derecho de retracto conforme a la legislación vigente.

11. DEVOLUCIÓN DE DINERO

La devolución de dinero procederá únicamente en los casos establecidos legalmente o cuando Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. la autorice expresamente conforme a las circunstancias del caso.

Cuando proceda legalmente una devolución, el consumidor deberá cumplir los requisitos correspondientes y poner el producto a disposición cuando así sea requerido.

La devolución se efectuará dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana para cada procedimiento.

Los tiempos pueden variar dependiendo de si se trata de:

- Garantía legal.
- Retracto.
- Reversión de pago.
- Anulación autorizada.
- Medio de pago utilizado.

Los tiempos propios de bancos, pasarelas de pago u operadores financieros posteriores a la orden de devolución no dependen directamente de la óptica.

12. ENVÍOS Y EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Los envíos nacionales podrán realizarse mediante **empresas de mensajería y transportadoras externas**.

Una vez el pedido sea entregado a la transportadora, el manejo físico del paquete durante el desplazamiento queda sujeto a los procedimientos operativos de dicha empresa.

En caso de:

- Pérdida.
- Avería.
- Daño durante transporte.
- Faltante.
- Manipulación del paquete.
- Incidente logístico.

se deberá iniciar la investigación correspondiente con la transportadora.

Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. brindará al cliente el acompañamiento necesario, suministrará los soportes disponibles y colaborará con la gestión del reclamo ante la empresa transportadora.

Lo anterior se aplicará **sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan a cada participante de la operación**.

13. COMPRAS REALIZADAS EN MARKETPLACES O PLATAFORMAS EXTERNAS

Cuando una compra haya sido realizada a través de un **marketplace, plataforma electrónica, portal de contacto o página de un tercero**, el proceso de garantía, devolución, retracto, reversión o reclamación deberá **iniciarse a través del mismo pedido, plataforma o canal mediante el cual se realizó la compra**, cuando dicho canal disponga de mecanismos para ello.

Esto permite conservar:

- Número de pedido.
- Evidencia de pago.
- Datos de la transacción.
- Trazabilidad.
- Comunicaciones.
- Información del vendedor.
- Condiciones aplicadas a la compra.

Las compras realizadas directamente con Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S. deberán tramitarse directamente por nuestros canales oficiales.

Las compras realizadas en plataformas externas deberán conservar su proceso dentro de dicha plataforma, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan al vendedor, proveedor, marketplace u otros participantes según cada operación.

14. TIEMPOS DE RESPUESTA

Las solicitudes de garantía serán estudiadas y respondidas dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana.

El inicio del trámite no significa aceptación automática de la reclamación.

Cuando sea necesario realizar revisión técnica, diagnóstico, envío al laboratorio, fabricante o proveedor, dicha información será comunicada al consumidor dentro del procedimiento correspondiente.

15. DOCUMENTOS Y ELEMENTOS QUE DEBE CONSERVAR EL CLIENTE

Recomendamos conservar durante la vida útil y periodo de garantía del producto:

- Factura o comprobante de compra.
- Fórmula o prescripción.
- Orden de pedido.
- Montura.
- Lentes.
- Estuche.
- Paño.
- Certificados.
- Accesorios.
- Empaques suministrados.
- Manuales e instrucciones cuando hayan sido entregados.

Para solicitudes de **garantía, cambio, devolución o retracto**, estos documentos y elementos deberán presentarse según corresponda al producto y al trámite solicitado.

La ausencia de factura no eliminará los derechos que legalmente puedan acreditarse por otro medio idóneo, pero podrá requerirse información adicional que permita verificar la transacción.

16. DATOS DE CONTACTO

ÓPTICAS VISIÓN MEDELLÍN DELUXE S.A.S.
NIT: 901452555-3

Dirección: Cra. 46 #54-89, Centro Comercial Oriental, Local 115, Medellín, Antioquia. / Av. Oriental con Perú.

WhatsApp:
323 541 9976 /323 542 1205

Correo electrónico:
opticavisionmedellindeluxe@gmail.com

Aplican términos y condiciones a todas las promociones, descuentos, beneficios comerciales, tiempos especiales de entrega y productos promocionales ofrecidos por Ópticas Visión Medellín Deluxe S.A.S.