

ZEISS VISION CENTER BY A.G EYE CARE PROFESSIONALS 	POLÍTICA DE GARANTÍA Y RESPALDOS - CLIENTES	<i>Versión 1</i>
	AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.	<i>Código: PGRC</i>

1. OBJETIVO

El presente documento define las políticas y procedimientos de calidad y garantía frente a los productos de la sociedad **AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.**, identificada con NIT. 901.522.132-2

2. ALCANCE

La política de garantía y respaldos tiene como propósito salvaguardar los derechos y deberes de los clientes de la empresa, así como, indicar el procedimiento a seguir en caso de alguna reclamación futura por parte de estos.

3. MARCO LEGAL

Ley 1480 de 2011: Estatuto del consumidor

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Garantía:** Es la obligación temporal a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.
- **Respaldo:** Procedimiento realizado por la empresa AG EYE CARE PROFESSIONALS en el cual se busca garantizar la calidad de los productos comprados por el cliente, bien sea mediante la reparación o cambio del producto o, en última instancia, mediante la devolución del dinero al cliente de evaluarse la procedencia de la misma.
- **Producto no conforme (PNC):** Es aquel dispositivo médico que no cumple con algún requisito previamente determinado por el fabricante (Proveedor), por el cliente o por AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS.

ZEISS VISION CENTER BY A.G EYE CARE PROFESSIONALS 	POLÍTICA DE GARANTÍA Y RESPALDOS - CLIENTES	Versión 1
	AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.	Código: PGRC

- **Defectos de fabricación:** Aquellos aspectos que, generados o consecuentes a errores en la elaboración de los lentes, reducen el ciclo de vida del lente o condicionen la calidad visual prometida al paciente; éstos pueden ser rayaduras en la superficie de lente, porosidad en la matriz del producto, fallas en activación de molécula fotosensible, cambio en tonalidad del lente, entre otros.
- **Respaldo comercial:** Es el apoyo brindado por AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS como intermediario directo con el laboratorio que fabrica los lentes y los pacientes atendidos; esto con el fin de brindar tranquilidad a nuestros usuarios y proteger lazos comerciales con los mismos.
- **Visustore:** Es aquel programa especializado, utilizado por la empresa, para la realización de las fórmulas visuales a los pacientes y sus respectivos lentes.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Estándar de atención

AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S. procura proteger la salud visual y ocular de sus usuarios, por lo que siempre ofrecemos la oportunidad de obtener la **Experiencia ZEISS**, significando esto un completo nivel de atención optométrica con equipos de la más alta calidad y precisión.

Así mismo, identificando que diversos factores se pueden ver involucrados en el proceso de adaptación y satisfacción con respecto a los productos entregados a nuestros pacientes, **ZEISS Vision Center BY AG EYE CARE PROFESSIONALS** ofrece un periodo de conformidad y/o satisfacción del producto comprendido por 90 días calendario, durante los cuales el paciente puede solicitar cualquier tipo de ayuda con el propósito de alcanzar el nivel de complacencia deseado.

No obstante, toda persona tiene la libertad de adquirir nuestros productos con fórmulas ópticas indicadas por otros profesionales y/o centros ajenos a **ZEISS Vision Center BY AG EYE CARE PROFESSIONALS**, considerando que se pierden algunos beneficios tales como la garantía por nula o pobre adaptación de RX (fórmula óptica) y/o descontento con el tipo y diseño del lente adquirido (monofocal convencional, monofocal tallado, multifocal-ocupacional, multifocal-progresivo).

ZEISS VISION CENTER BY A.G EYE CARE PROFESSIONALS 	POLÍTICA DE GARANTÍA Y RESPALDOS - CLIENTES	<i>Versión 1</i>
	AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.	<i>Código: PGRC</i>

Sin embargo, de no conseguir el nivel de satisfacción visual esperado, el paciente siempre podrá solicitar a **ZEISS Vision Center BY AG EYE CARE PROFESSIONALS** una revisión por parte de nuestros optómetras, entendiendo que los cambios generados en el tipo y/o diseño de lente pueden generar precios adicionales que deben ser asumidos por el cliente en su totalidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, **AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.** ha desarrollado una política de respaldo de productos, junto con el asesoramiento y acompañamiento permanente hacia nuestros pacientes donde se ha determinado que, en caso de presentarse dificultad en la adaptación, se realizará una nueva atención en búsqueda de la mayor satisfacción por parte del paciente. Esta atención está disponible para todos los pacientes sin importar el tipo de lente adquirido (visión sencilla o monofocales, lentes digitales, ocupacionales o progresivos).

5.2. Tipos de cobertura frente a la garantía

La atención por parte de la empresa, referente a garantías y respaldos hacia los clientes, se realizará, principalmente, cuando ocurran las siguientes situaciones:

- Errores en formulación óptica (esfera, cilindro, eje, adición) y/o toma de medidas (DP, altura focal, medidas de personalización).
- Cambio de diseño en los lentes apuntando a lentes multifocales en los que el paciente no logre adaptarse pese a encontrarse total optimización en los parámetros indicados para su elaboración.
- Variaciones en el material de los lentes por inconformidad en los espesores o calidad visual.
- Cambio de montura.
- Error al ingresar la solicitud de pedido en plataforma Visustore.

ZEISS VISION CENTER BY A.G EYE CARE PROFESSIONALS 	POLÍTICA DE GARANTÍA Y RESPALDOS - CLIENTES	Versión 1
	AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.	Código: PGRC

5.3. Plazos de cobertura

- **Período de satisfacción:** El paciente/usuario tendrá 90 días calendario a partir del momento en el que el producto es facturado y recibido por este para solicitar cualquier tipo de ayuda frente a los productos adquiridos.
- **Garantía general:** Todo nuestro portafolio, en calidad de monturas, cuenta con garantía de 1 año por defectos de fabricación.
- **Aspectos específicos:**
 - Garantías brindadas por roturas o fisuras en lentes elaborados en materiales de alto índice (1,74, 1,67, 1,6) y policarbonato (1,59), pueden ser solicitadas a partir de la fecha de facturación o remisión y sólo se realizará para lentes biselados por **AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS**.
 - La capa Anti reflectiva Estándar tiene garantía de 12 meses en caso de sufrir desprendimiento o levantamiento. No se consideran garantía las rayas, poros o golpes ocasionados por la limpieza, uso o manipulación de los lentes.
 - La capa Anti Reflective Zeiss Duravision Platinum, Zeiss Duravision Blueprotect, Zeiss Duravision Antivirus Platinum, ZEISS Photofusion X, tienen garantía de 2 años en caso de sufrir desprendimiento o levantamiento. No se consideran garantía las rayas, poros o golpes ocasionados por la limpieza, uso o manipulación de los lentes.
 - La capa Anti reflectiva de lentes terminados, tienen garantía de 1 año en caso de sufrir desprendimiento o levantamiento. No se consideran garantía las rayas, poros o golpes ocasionados por la limpieza, uso o manipulación de los lentes.

ZEISS VISION CENTER BY A.G EYE CARE PROFESSIONALS 	POLÍTICA DE GARANTÍA Y RESPALDOS - CLIENTES	<i>Versión 1</i>
	AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.	<i>Código: PGRC</i>

5.4. Exclusiones

No operará la garantía de los productos en las siguientes circunstancias:

- No se aceptan reclamos ni garantías por lentes que no sean biselados por la AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS.
- El laboratorio no responderá por monturas cristalizadas o de baja calidad; si la montura nueva se despegas en punto de soldadura, será devuelta a la óptica para solicitar garantía con el proveedor.
- Ninguno de nuestros lentes tiene garantía por rayas, golpes o deterioro mecánico, una vez se han entregado a satisfacción del paciente (profesional, óptica o consultorio).
- Daños causados por el contacto con materiales químicos o abrasivos.
- Defectos generados en el lente durante el proceso de bisel y/o montaje que no sea realizado por AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS.
- Daños resultantes de un almacenamiento inadecuado del dispositivo médico por el cliente.
- Cualquier daño causado por accidentes o mal uso, tales como: caídas, limpieza inadecuada, contacto con material cortante, etc.

5.5. Procedimiento de solicitud de garantía por parte de cliente

En el caso en que el paciente/usuario desee iniciar el proceso de garantía de su producto, deberá:

1. El paciente/usuario deberá dirigirse a las instalaciones de la empresa y exponer su caso al asesor de la tienda. Igualmente, el trámite se podrá iniciar enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: pqr@ageyecare.co ; allí deberá relacionar la orden de trabajo y/o el documento de facturación o remisión.

ZEISS VISION CENTER BY A.G EYE CARE PROFESSIONALS 	POLÍTICA DE GARANTÍA Y RESPALDOS - CLIENTES	<i>Versión 1</i>
	AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.	<i>Código: PGRC</i>

2. Si el trámite se realiza de forma presencial, la persona deberá llevar el producto y a su vez la orden de trabajo el documento de facturación o remisión.
3. La persona deberá brindar sus datos de contacto y toda la información necesaria para diligenciar el formulario de garantía/respaldo.
4. La empresa tendrá un plazo de respuesta de máximo 10 días hábiles.

En caso de que proceda la garantía, esta se hará efectiva por lentes de la misma marca, referencia, material, tratamientos y/o mejoras en comparación al lente inicial; en caso de que se realice un UPGRADE o mejoría del producto, el cliente deberá asumir la diferencia.

6. PUBLICIDAD DE LA GARANTÍA

Esta política estará publicada en la página web de la empresa, la cual estará a disposición de los clientes, en caso de alguna reclamación futura. Igualmente, el link de acceso a esta política se encontrará en la orden de servicio y/o factura entregada al cliente al momento de la compra.

7. NO COBERTURA DE LA GARANTÍA

Adicionalmente a lo mencionado en el numeral 5.4 de la presente política, la empresa se exonerará de cubrir la garantía de los productos cuando demuestre que el defecto proviene de:

- Reparaciones o hechos realizados por terceros;
- En caso de fuerza mayor o caso fortuito;
- El uso indebido del producto por parte del cliente;
- Cuando el cliente no atendió las instrucciones de instalaciones, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto;
- Vencimiento del plazo de la garantía.

ZEISS VISION CENTER BY A.G EYE CARE PROFESSIONALS 	POLÍTICA DE GARANTÍA Y RESPALDOS - CLIENTES	<i>Versión 1</i>
	AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.	<i>Código: PGRC</i>

8. NOTIFICACIONES

El cliente podrá dirigirse a las instalaciones de la empresa ubicadas en la CRA 15 # 124 – 30 – LOCAL 1-066. Igualmente, las comunicaciones electrónicas se realizarán mediante el correo electrónico: pqr@ageyecare.co .