

**POLITICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES
OPTICA**

Con base en el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, la OPTICA BONESTAR SALUD INTEGRAL SAS, se permite comunicar su política de garantía sobre los productos que oferta, con el siguiente detalle:

MONTURAS:

GAMA BAJA O ECONÓMICAS: aplica garantía de 30 días, contados a partir de la entrega del producto y está centrada en defectos de bisagras, tornillos, plaquetas, terminales, puntos de soldadura y fragilidad de material.

GAMA MEDIA: aplica garantía de 60 días, contados a partir de la entrega del producto y está centrada en defectos de bisagras, tornillos, plaquetas, terminales, puntos de soldadura y fragilidad de material.

GAMA ALTA: aplica garantía de 180 días, contados a partir de la entrega del producto y está centrada en defectos de bisagras, tornillos, plaquetas, terminales, puntos de soldadura y fragilidad de material.

NOTA. Para monturas de cualquier gama que se encuentren en promoción de saldos, solo aplican 30 días de garantía.

No aplica ninguna garantía, para cualquier deterioro debido al desgaste natural, o por mal uso del usuario que cause deterioro de superficies plásticas, como lentes (lentes de sol o premedicadas) y todas las otras piezas expuestas que se rayen o dañen debido al uso.

GARANTÍAS LENTES OFTÁLMICOS:

Los lentes son fabricados por laboratorios especializados y tienen garantía, en los términos y condiciones del proveedor del lente y de los filtros correspondientes.

Esta información será entregada por el asesor en el momento de la venta y la solicitud debe realizarse máximo 30 días calendario después de haber recibido el producto.

Es claro que no se consideran garantía, las rayas, poros o golpes ocasionados por la limpieza o manipulación inadecuada de los lentes, por fuera de las recomendaciones del laboratorio que informan en el momento de la compra y entrega del producto.

GARANTÍA LENTES DE CONTACTO:

Los lentes de contacto no tienen garantía. Por ser un dispositivo médico sobre medida sometido a una prueba de adaptación inicial, no se aceptan cambios o devoluciones por insatisfacción del usuario en el desempeño del producto. Todo usuario de lentes de contacto que esté cambiando de fórmula, marca o curva base, deberá pasar por un nuevo proceso de adaptación, en donde se aprobará el desempeño del producto a través de una consulta con un optómetra de la institución.

ERRORES EN FORMULACIÓN DE LENTES: Para el caso de insatisfacción visual en los lentes por parte del usuario, la consulta de revisión deberá ser prestada por el mismo profesional que generó la fórmula, y de ser necesario se realizará valoración por otro profesional. En caso de encontrarse errores en la fórmula, se realizarán los cambios y ajustes pertinentes al producto. Si la insatisfacción continua y se logra demostrar falencias técnicas, se procederá a la devolución del dinero. No se aceptan garantías por cambios de formulación provenientes de terceros.

GARANTÍA DE LÍQUIDOS Y OTROS ACCESORIOS: sobre estos elementos aplica 15 días calendario contados a partir del retiro de los elementos

No se asumirán garantías en los siguientes casos:

- Casos de fuerza mayor o daño fortuito.
- Uso indebido.
- Daños en el producto generados por terceros.
- No atender las instrucciones de uso o mantenimiento explicados al momento de la venta.
- Cajas definitivas de lentes de contacto abiertas, colapsadas, rayadas o en mal estado general.
- Cuando se logre comprobar mala fe o no exista soporte técnico demostrable del reclamo del usuario después de realizar las valoraciones respectivas por los profesionales y el motivo principal de la insatisfacción se desvirtuó clínicamente.

FÓRMULAS EXTERNAS

Se entiende por fórmula externa aquella prescripción óptica que no es expedida por un optómetra de BONESTAR SALUD INTEGRAL, sino por un tercero. Esta fórmula externa no puede tener una vigencia mayor a un (1) año desde su expedición y para los casos de insatisfacción no aplica ninguna valoración.

DEVOLUCIONES:

La devolución del dinero se realizará después de agotar las garantías que ofrecen los proveedores y las instancias clínicas tendientes a mejorar el motivo de insatisfacción del usuario, o cuando se compruebe un error evidente en la fórmula.

Para la devolución, el paciente debe anexar un oficio en el cual detalle la situación presentada y la factura o recibo del abono. La Coordinadora Administrativa anexará las solicitudes de las garantías ante los laboratorios o proveedores de las monturas y un oficio con el visto bueno de Gerencia General, en el cual se detalle la forma acordada de la devolución, preferiblemente por transferencia electrónica.

VIVIANA LORENA DIAZ PABÓN

Gerente

Bonestar Salud Integral