

1. Objetivo

Garantizar la calidad de los productos entregados (lentes y monturas), brindando respaldo a los clientes en caso de defectos de fabricación, bajo términos claros y específicos.

2. Alcance

Producto	Tiempo de Garantía	Cobertura
Monturas	1 año	Defectos de fábrica (soldaduras, pintura, bisagras, materiales defectuosos)
Lentes oftálmicos	6 meses	Desprendimiento de tratamientos antirreflejo, fotocromático, endurecido o defectos en el material.
Lentes de contacto	30 días	Solo por defecto de fábrica (presentación sellada)
Adaptación	De 20 a 30 días	No se cubre garantías por formula externa

3. Términos y condiciones

- **Condiciones para Hacer Efectiva la Garantía**
 - a) Presentar factura o comprobante de compra.
 - b) El producto debe estar dentro del periodo de garantía.
 - c) El daño debe corresponde a un defecto de fabricación, no a un mal uso.
 - d) El producto será evaluado por el \'rea técnica antes de aprobar el cambio o reparación. (15 días hábiles de respuesta)
- **Exclusiones de la Garantía**
 - La garantía no aplica en los siguientes casos:
 - a) Daños por mal uso, golpes, caídas o exposición a sustancias químicas.
 - b) Rayaduras o fracturas en lentes causadas por mal manejo o limpieza inadecuada.
 - c) Manipulación indebida de las monturas o adaptación por terceros no autorizados.
 - d) Daños causados por calor excesivo (ej. Dejar en el tablero del carro)
 - e) Perdida o robo del producto
 - f) Cambios por insatisfacción est tica o cambio de fórmula sin prescripción médica actualizada.

4. Procedimiento para garantía

N	Actividad	Responsable
1	Recepción del producto: El cliente entrega el producto con su factura.	Asesor de CSV
2	Evaluación Física y técnica: Se verifica si el daño corresponde a garantía	Asesor de CSV y Asistente operativo
3	Respuesta al cliente: Dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción	Asesor de CSV
4	Solución: Reemplazo del producto, reparación según el caso.	Dirección CSV

5. Recomendaciones de cuidado

- Para evitar anulación de garantía:
 - a) Utilizar siempre el estuche protector
 - b) Limpiar los lentes con paño de microfibra y solución adecuada
 - c) Evitar dejar los lentes en lugares expuestos a altas temperaturas
 - d) No realizar ajustes en monturas con personal no autorizado.

6. Control de cambios

Control de Cambios								
Versión	Naturaleza del cambio	Elaboró		Revisó		Aprobó		Vigencia
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	
01	Se creo el documento	Julián Pame	Analista procesos	Elizabeth Vélez	Director (a) CSV	Natalia Montoya	Gerencia operaciones	11/12/25 A la fecha