

## 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	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 corresponder a un defecto de fabricación, no a un mal uso.
- d) El producto será evaluado por el área técnica antes de aprobar el cambio o reparación. (15 días hábiles de respuesta)

### ○ Exclusiones de la Garantía

Conforme al **Art. 16 de la Ley 1480 de 2011**, *Prevision* quedará exonerada de cualquier responsabilidad derivada de la garantía bajo 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 estética o cambio de fórmula sin prescripción médica actualizada.

#### 4. Procedimiento para garantía

N	Actividad	Responsable
1	Recepción del producto: El cliente informa por los medios establecidos (Correo electrónico, vía telefónica) y entrega el producto con su factura en la sede física. <i>*Según el Art. 27 de la Ley 1480, no es obligatoria la presentación de la factura física, aunque se recomienda para agilizar la identificación de la compra.</i>	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: La empresa contará con un término de 3 días hábiles posteriores a la recepción para emitir una respuesta técnica.	Asesor de CSV
4	Solución: Reemplazo del producto, reparación según el caso (15 días hábiles de reemplazo o reparación). <i>*En caso de que el producto no admita reparación o la falla persista tras la intervención técnica, el consumidor podrá elegir un producto de iguales o similares características.</i>	Dirección CSV

#### 5. Recomendaciones de cuidado

- Utilizar siempre el estuche protector.
- Limpiar los lentes con paño de microfibra y solución adecuada.
- Evitar dejar los lentes en lugares expuestos a altas temperaturas.
- 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	Paulo Giraldo	Director CSV	Natalia Montoya	Gerencia operaciones	11/12/25	A la fecha