

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y CORTESÍAS.

Fecha: Noviembre de 2024

De: Dirección Científica S.V.I. PrecisionLab S.A.S.

Para: Optómetas, Oftalmólogos y Ópticas en General.

Desde de nuestro Sistema de Gestión de Calidad compartimos nuestra política de respaldo y acompañamiento, la cual se discrimina de la siguiente manera;

1. GENERALIDADES.

- Todas las devoluciones deben estar acompañadas del formato NOTA DE DEVOLUCIÓN (F-03-07), sin este documento no será tramitado su requerimiento.
- Sólo se reciben devoluciones por lentes rayados dentro de las próximas 24hrs inmediatas a la recepción del trabajo.
- En caso de recibir lentes con detalles cosméticos por agilizar con el cliente, se recomienda reportar por teléfono y dejar evidencia escrita de que el trabajo fue recibido de forma condicional
- PrecisionLab no asume la responsabilidad por daños de monturas en mal estado o de baja calidad.
- Para hacer efectivo el proceso de garantía, el trabajo debe estar cancelado.
- Los tiempos asignados para la garantía inicia a partir de la fecha de facturación del trabajo.
- Los lentes visión sencilla terminado o talla convencional no cuentan con cortesías de apoyo.
- Todas las devoluciones están sujetas a una previa inspección del proceso de Control de Calidad.
- Todas las garantías se darán con las mismas condiciones, marca, fórmula y parámetros de la orden inicial, y esta debe traer los lentes y montura inicial.
- No se considera garantía las rayas, golpes ocasionados por la limpieza, el deterioro normal o manipulación inadecuada de los lentes.
- Polarizado: Cuando soliciten lentes polarizados con antirreflejo, este tratamiento ira unicamente por cara interna. De requerirlo por ambas caras, este debe solicitarse expresamente en la orden del cliente.

2. GARANTÍAS.

Tipos de garantía:

- Garantía por defecto de fabricación
- Garantía por defecto cosmético fuera de tolerancia.

www.precisionlab.com.co

Sede Principal Bogotá: Cll 51 No. 15-21 Tel:3015988479

Sede Medellín: Cra 47 No. 50-36 Oficina 406 Tel:3046375212

Sede Bucaramanga: Cll 37 No. 16-04 Piso 2 local 221 Centro Comercial Panamá Tel:3172662409

- Garantía por error de fórmula.
- Garantía por cambio o falta de tratamiento solicitado.
- Garantía por calidad de material.

Condiciones:

- CR-39, 1.56 y ITEC C BLUE: No cuentan con garantía por fisuras o desportillos, por lo cual se recomienda que se use este material en monturas completas.
- Policarbonato: Cuenta con 6 meses de garantía, por lentes fisurados (Previa verificación), en terminados.
En lentes llados, el tiempo de garantía es de 1 año.
- Transitions / Polarizado: Cuenta con 1 año de garantía por desprendimiento de capa.
- Todos los lentes terminados con antireflejo cuentan con una garantía de 6 meses por defectos de fabricación, exceptuando los lentes con tratamiento crizal los cuales cuentan con 1 año de garantía.
- El tiempo de inspección y análisis para los lentes terminados es de 1 día hábil, en caso de que aplique la garantía el tiempo total de entrega es de 3 días hábiles.
- El tiempo de inspección y análisis para los lentes tallados es de 3 días hábiles, en caso de que aplique la garantía el tiempo total de entrega es entre 7 y 8 días hábiles.
- Garantía por tipo de tratamiento:

TIPO DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE GARANTÍA
AR Silk	6 meses
Hidrofobico	6 meses
Blue	1 año
Crizal	1 año
Mirror	1 año

3. QUE NO SE CONSIDERA GARANTÍA.

- Todo lo que no esté contenido en el párrafo anterior.
- 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 PRECISION LAB.
- 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.
- Daños causados por exposición a temperatura excesivas.
- No se consideran garantía las rayas, poros o golpes ocasionados por la limpieza, uso o manipulación de los lentes.
- Apoyos comerciales que se brindan a nuestros clientes.

- No se considera garantía los defectos cosmeticos que se encuentren dentro de la tolerancia, definida bajo la Norma Técnica Colombiana (NTC 5847).

4. **CORTESÍAS DE APOYO:**

PrecisionLab brinda apoyo a los clientes en casos de no adaptación al producto, ofreciendo soluciones durante un período de **dos meses** apartir de la fecha de facturación, para garantizar su conformidad y satisfacción. Este servicio tiene como objetivo fortalecer la confianza en nuestros productos y servicios, asegurando un acompañamiento personalizado y efectivo dentro del plazo establecido. En cada caso se evaluará la necesidad específica, la cual puede incluir ajuste de fórmula, rectificación de medidas o cambio de montura. Este apoyo, sujeto a un análisis previo, se cubre una única vez por orden de trabajo. El plazo comienza a contar a partir de la aprobación de la cortesía por el óptico comercial, y el tiempo estimado de entrega es de 7 a 10 días hábiles.

Para que la cortesía de apoyo sea aplicable, el trabajo debe incluir los lentes iniciales y el formato autorizado por el óptico de PrecisionLab.

5. **TIEMPOS DE RESPUESTA.**

MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Garantía a lentes terminados, por calidad en materia prima	2 días de revisión y aprobación + 1 día de proceso de adecuación.
Garantía a lentes tallados con AR, por calidad en materia prima / Cortesía de apoyo	3 días de revisión y aprobación + 4 a 5 días de proceso de producción y adecuación.
Garantía a lentes tallados sin AR, por calidad del material	3 días de revisión y aprobación + 2 a 3 días de proceso de producción y adecuación.
Devoluciones por errores de fórmula, parámetros, tratamientos, o defectos cósmeticos.	Para lentes terminados: 1 día de revisión y aprobación + 2 días de proceso de adecuación. Para lentes tallados: 1 día de revisión y aprobación + 4 a 5 días de producción y adecuación.

6. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

- **Defectos de fabricación.**
Defecto considerado como una posibilidad de producto no aprobado, que se da cuando el desperfecto obedece a fallas originadas en la fase de adecuación de una dispositivo médico.
- **Cortesías de apoyo.**
Apoyo soportado por la organización (PrecisionLab), como respaldo a posibles errores y omisiones por parte de nuestros clientes, que tienen un objetivo de fortalecimiento de lazos comerciales con los mismos.
- **Garantía.**



PRECISIONLAB

Es la obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

- **Conformidad.**
Cumplimiento de un requisito.

7. Requisitos determinados.

- **Norma ISO 8980**, Equivalente a la NTC 5145 (Para lentes sin biselar)
- **Norma ISO 21987**, Equivalente a la NTC 5847 (Para lentes biselados)
- Prescripción del optómetra u oftalmólogo.

Muchas gracias por su atención.

Cordialmente,

Adela Maria Benitez.
Directora Técnica / Directora Científica
S.V.I. PrecisionLab S.A.S.

PRECISIONLAB

www.precisionlab.com.co

Sede Principal Bogotá: Cl1 51 No. 15-21 Tel:3015988479

Sede Medellín: Cra 47 No. 50-36 Oficina 406 Tel:3046375212

Sede Bucaramanga: Cl1 37 No. 16-04 Piso 2 local 221 Centro Comercial Panamá Tel:3172662409