

Gracias por haber elegido Santa Lucía para el cuidado de su salud visual.

Esta garantía certifica la calidad e idoneidad de los productos que usted ha adquirido con nosotros, los cuales se encuentran en perfecto estado y han sido recibidos por usted con satisfacción.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA ESTA GARANTÍA

Para la aplicación de esta garantía será indispensable diligenciar el formulario de contáctenos que te compartimos a continuación:

<https://www.santalucia.com.co/contacto>

Esta garantía no atiende pérdida, hurto o deterioro por el uso normal del producto y estará sujeta a las políticas que para tal efecto se hayan establecido (ver tabla de productos).

El cubrimiento de la garantía consistirá en la reparación o reposición de piezas o cambio del producto por uno igual o similar en calidad, precio y diseño, según esté en capacidad la empresa de suministrarlo. No aplica devolución del dinero.

Si por efectos de garantía, el producto es reemplazado por uno de valor superior, el paciente deberá asumir la diferencia entre el producto originalmente comprado y el entregado como garantía.

* Esta garantía rige a partir de la fecha que se entrega el producto.

PRODUCTO	VIGENCIA	MATERIALES Y MARCA	TIPO
LENTES	3 meses	Lentes visión sencilla, lentes bifocales, lentes progresivos marca Carl Zeiss o marca exclusiva de Santa Lucía.	Por cambios en la formulación y adaptación al diseño del lente, siempre y cuando se tenga orden del médico que formuló indicando el motivo del cambio.
	1 mes	Lentes visión sencilla, lentes bifocales, lentes progresivos marca Essilor y Shamir.	Por cambios en la formulación y adaptación al diseño del lente, siempre y cuando se tenga orden del médico que formuló indicando el motivo del cambio.

NOTA: Para el caso de cambios de formulación, la consulta de revisión deberá ser prestada por un profesional de Santa Lucía o por el mismo profesional que generó la fórmula. No se aceptan garantías por cambios de formulación provenientes de terceros. No se asumirán garantías sobre lentes no procesados en Santa Lucía, salvo en aquellos casos donde se demuestre cambio de formulación en dichas situaciones se le entregará al paciente, un lente realizado en Santa Lucía en el mismo material o similar al que hubiera realizado el usuario en otro establecimiento.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL LENTE	No aplica garantía	Lentes CR39 y alto índice (1,60, 1,67, 1,74) de todas las marcas. Lentes de Essilor y Shamir policarbonato.	Por fisuras, desbordes o ruptura (en la asesoría se le explicó al usuario que estos materiales no son apropiados para usar en montura 3 piezas y ranuradas o al aire).
	2 meses	Policarbonato (marca Carl Zeiss y exclusiva de Santa Lucía), FutureX G2, FutureX G3, Trivex, 1,60 Bioblue.	Por fisuras y desbordes en material policarbonato, este material es muy resistente al impacto, sin embargo, no es irrompible.
ANTIRREFLEJO	1 año	Bioclear, Crizal, Clarity y Steel.	Por desprendimiento o levantamiento. No se consideran garantía; las rayas, poros o golpes ocasionados por la limpieza uso o manipulación de los lentes.
	6 meses	Gama Duravision.	
CONDICIONES GENERALES	No aplica garantía	Aplica para todos los lentes de todas las marcas.	Por rayas, golpes o deterioro por uso, una vez se han entregado los lentes a satisfacción del cliente. Los lentes oftálmicos son un dispositivo médico sobre medida, la garantía se entiende como el cambio de producto por otro de las mismas condiciones y marca, no aplica devolución de dinero.
LENTE DE CONTACTO	No aplica garantía	Aplica para todos los lentes de contacto de todas las marcas.	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 este cambiando de fórmula, marca o curva base, deberá pasar por un nuevo proceso de adaptación, en donde se probará el desempeño del producto a través de una consulta.
MONTURAS	4 meses	<p>Aplica</p> <ul style="list-style-type: none"> Sobre defectos de fábrica aplicada a bisagras, tornillos, plaquetas, terminales, puntos de soldadura y fragilidad de material. Sobre lentes de sol aplicará a imperfectos producidos en el proceso de fabricación. 	Para monturas de un valor de \$50.000 o menos.
	8 meses	<p>No aplica</p> <ul style="list-style-type: none"> Cualquier deterioro debido al desgaste natural, incluyendo todas las superficies plásticas como lentes y todas las otras piezas expuestas que se rayen o dañen debido al uso normal. Piezas que evidencien mal trato. Uso en contradicción con la guía de usuario. Exposición a humedad o térmica extrema o Cambios rápidos a tales condiciones. Reparaciones no autorizadas/realizadas por parte del vendedor. Uso de repuestos no autorizados. 	Para monturas de un valor de \$51.000 a \$100.000
	1 año	<ul style="list-style-type: none"> Montaje de lentes incorrectos. Accidentes debido a las fuerzas de la naturaleza. Derrames de alimentos o líquidos. Influencias de productos químicos. Todo producto que presente daño físico (roto, quemado, rayado, golpeado, intervenido, adicionar etiquetas que afecten el funcionamiento del producto o con sellos violados, series rotas, rayadas o con etiquetas). 	Para monturas de un valor de \$101.000 o más.

ACCESORIOS	1 mes	Aplica para todos los accesorios.	Estuches para monturas, estuches para lentes de contacto, cadenas y paños de microfibra.
LÍQUIDOS, SOLUCIONES Y MEDICAMENTOS	No aplica garantía	El producto se entrega sellado y en condiciones óptimas, se recibe garantía solo en caso de defectos de fabricación.	

CONDICION: Que el producto cuente con su caja, empaques, accesorios y factura o documento equivalente y que se encuentre dentro del periodo de garantía ofrecido.

TIEMPO PARA DAR RESPUESTA AL TRÁMITE: El tiempo establecido por la ley para dar respuesta a la solicitud del trámite de garantía es de 30 días hábiles desde el día que se recibe el producto.

PARA TENER EN CUENTA EN EL TRÁMITE DE GARANTÍA: El hecho de dar inicio al proceso de garantía no implica la aceptación de la misma, esta estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo. Así mismo, si el producto cuenta con garantía directa del fabricante, el cliente tendrá que tramitarla directamente con quien este designe para tal fin y estará sujeta a sus políticas y condiciones.

GENERALIDADES DEL TRÁMITE DE GARANTÍA: En caso de que la garantía sea aceptada lo que estipula la ley es lo siguiente:

- Se reparará el producto dentro de los siguientes 30 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.
- El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto.
- Solo si el bien no admite reparación se procederá a su reposición, inicialmente por uno igual, en el caso de que no sea posible, por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

CAMBIOS Y RETRACTOS

Si una vez recibido el producto desea cambiarlo o retractarse, puede hacerlo siempre y cuando cumpla con lo siguiente:

VIGENCIA: Este trámite se podrá realizar únicamente durante los primeros 5 días hábiles siguientes al recibo del producto.

CONDICIÓN: Es indispensable que se garantice la integridad del producto; solo se podrá iniciar el trámite de cambio o retracto, cuando los productos no presentan rastros de haber sido usados, cuenten con las etiquetas intactas, estén en un estado de limpieza impecable y la caja y los accesorios se encuentran en perfecto estado.

FLETES: Los costos de los fletes y seguros correrán por cuenta del cliente y el embalaje deberá garantizar que el producto se reciba en perfectas condiciones. Será responsabilidad del comprador tomar las medidas pertinentes para que el producto, incluida su caja, no sufra deterioros en el transporte.

INFORMACIÓN GENERAL

Dirección a la cual debe ser enviado el producto:

- Cra 47 # 7 – 28 Patio Bonito, Medellín Antioquía.