

POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Lunettes Galería Óptica

En Lunettes Galería Óptica trabajamos con productos ópticos de uso personalizado, fabricados o ajustados según las necesidades visuales, medidas, fórmula, montura, tratamientos y preferencias de cada paciente. La presente política tiene como finalidad informar de manera clara las condiciones aplicables a garantías, cambios, devoluciones, mantenimientos y revisiones técnicas de lentes oftálmicos, monturas, tratamientos y servicios asociados.

Esta política aplica para productos y servicios adquiridos directamente en Lunettes Galería Óptica y se entiende aceptada al momento de realizar la compra, abono, autorización de fabricación, entrega del producto o uso del servicio.

1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

La garantía cubre defectos de calidad, fabricación, funcionamiento, idoneidad o conformidad del producto, siempre que el daño no sea consecuencia de uso indebido, accidentes, desgaste natural, manipulación por terceros, omisión de recomendaciones de cuidado o condiciones externas ajenas a Lunettes.

Toda solicitud de garantía estará sujeta a revisión técnica previa. La recepción del producto para evaluación no implica aceptación automática de la garantía, cambio, reposición o devolución.

2. REQUISITOS PARA SOLICITAR GARANTÍA

Para radicar una solicitud de garantía, el paciente deberá presentar factura, comprobante de compra o registro de compra en el sistema de Lunettes. El producto deberá ser entregado para revisión cuando sea necesario, junto con sus lentes, montura, accesorios o elementos relacionados con el reclamo.

Lunettes podrá solicitar información adicional sobre el uso, limpieza, almacenamiento, fecha de entrega, síntomas de adaptación, fórmula externa, exposición a agentes químicos, golpes, caídas, reparaciones previas o cualquier antecedente necesario para determinar el origen de la novedad.

3. TIEMPOS DE GARANTÍA

Producto o servicio	Cobertura	Tiempo
Lentes con examen realizado en Lunettes	Adaptación de fórmula, revisión visual y ajustes técnicos aplicables.	15 días calendario desde la entrega.
Lentes con fórmula externa	Solo fabricación, medidas tomadas por Lunettes o defectos ópticos del lente. No cubre cambio de fórmula.	Según revisión técnica.

Tratamientos especializados	Defectos de calidad o desprendimiento del tratamiento, sin rayaduras, picaduras o daño superficial.	Hasta 6 meses.
Monturas	Defectos de fabricación, soldaduras, bisagras, accesorios, empaques o fallas estructurales de fábrica.	6 meses.
Mantenimiento de monturas Lunettes	Ajustes, limpieza, alineación, cambio de tornillos y plaquetas estándar.	1 año, ilimitado.

4. GARANTÍA EN LENTES OFTÁLMICOS

4.1. Lentes con consulta realizada en Lunettes

Todos los lentes formulados cuya consulta optométrica haya sido realizada directamente en Lunettes Galería Óptica contarán con una garantía de adaptación de quince (15) días calendario a partir de la fecha de entrega.

Esta garantía aplica cuando la molestia visual esté relacionada directamente con la fórmula prescrita, la adaptación del diseño, las medidas tomadas, el centrado, la altura, la distancia pupilar, el montaje o la recomendación técnica realizada por Lunettes. Durante este período, Lunettes podrá realizar revisión optométrica, verificación de medidas, ajustes de montura o análisis técnico del lente.

4.2. Lentes con fórmula externa

Los lentes realizados con fórmulas provenientes de ópticas, clínicas, oftalmólogos u optómetras externos no tendrán garantía por cambio de fórmula, tolerancia visual o adaptación atribuible a la prescripción externa.

En estos casos, la garantía aplicará únicamente por errores de fabricación, defectos ópticos del lente, inconsistencias en el material, tratamientos o medidas tomadas directamente por Lunettes. Si el paciente requiere cambio de fórmula por indicación externa, el nuevo lente deberá ser asumido por el paciente.

4.3. Lentes progresivos, bifocales y diseños personalizados

Los lentes progresivos, bifocales, ocupacionales, digitales o personalizados requieren un período de adaptación que puede variar según la fórmula, adición, diseño del lente, montura seleccionada, postura, hábitos visuales y experiencia previa del paciente.

La garantía de adaptación no cubre inconformidades derivadas de cambios de hábito, comparación con lentes anteriores de diferente diseño, expectativas no compatibles con el producto elegido, elección de una gama inferior frente a una necesidad visual superior o uso diferente al recomendado.

4.4. Condiciones técnicas del lente

Los lentes son fabricados de acuerdo con fórmula, material, diámetro, diseño, curvas, tratamientos, filtros, medidas y montura seleccionada. Pequeñas variaciones estéticas o de espesor pueden presentarse según la fórmula, el tamaño de la montura, el índice del material y el diseño del lente, sin que ello constituya defecto de fabricación.

4.5. Selección de marca, laboratorio y diseño del lente

La recomendación, selección y formulación del lente oftálmico será realizada por la optómetra y/o el equipo técnico de Lunettes Galería Óptica, quienes escogieran el laboratorio, marca, diseño, material, tratamiento y tecnología que

consideren más idóneos para las necesidades visuales, funcionales y económicas del paciente, teniendo en cuenta la gama, categoría y valor adquirido.

Salvo solicitud expresa del paciente, Lunettes podrá fabricar los lentes con cualquiera de las marcas, laboratorios o proveedores que cumplan técnicamente con las especificaciones del producto adquirido. Cuando el paciente solicite una marca, laboratorio, diseño o tecnología específica, dicha condición deberá quedar expresamente registrada en la orden de trabajo, cotización, factura o documento de compra.

La equivalencia entre laboratorios o marcas podrá variar según disponibilidad, tiempos de entrega, características técnicas, parámetros de fabricación y compatibilidad con la fórmula o montura seleccionada.

La marca comercial del lente no modifica por sí sola el resultado visual si el producto cumple las especificaciones técnicas adquiridas por el paciente.

5. FILTROS, TRATAMIENTOS Y RECUBRIMIENTOS

Los lentes con filtros o tratamientos especializados, como antirreflejo, filtro azul, endurecido, protección UV, espejado, polarizado, hidrofóbico, oleofóbico u otros tratamientos premium, tendrán garantía por calidad o desprendimiento del tratamiento hasta por seis (6) meses, siempre que no se evidencien rayaduras, picaduras, golpes, exposición a químicos, calor excesivo, limpieza inadecuada o daños que afecten la superficie del tratamiento.

Los tratamientos pueden mejorar la resistencia, transparencia, limpieza o comodidad visual, pero no convierten el lente en un producto irrayable, irrompible o inmune al desgaste. Las rayaduras, peladuras por fricción, manchas por químicos, daño por calor, craquelado por exposición térmica y deterioro por limpieza inadecuada no se consideran defectos de fabricación.

6. LENTES FOTOCROMÁTICOS O FOTONSENSIBLES

Los lentes fotocromáticos o fotosensibles se oscurecen según los niveles de radiación UV presentes en el ambiente. Por esta razón, su desempeño puede variar dependiendo de la intensidad UV, clima, nubosidad, temperatura, hora del día, ubicación, tiempo de exposición y barreras físicas como vidrios, ventanas, parabrisas o filtros UV de vehículos.

No será válido medir su desempeño únicamente bajo luz artificial, lámparas, interiores o condiciones distintas a la exposición natural UV. La garantía aplicará únicamente cuando se evidencie una falla del material fotosensible previa revisión técnica.

7. GARANTÍA EN MONTURAS

Las monturas adquiridas en Lunettes tendrán garantía de seis (6) meses por daños o defectos de fabricación, tales como desprendimiento de soldaduras, fallas estructurales, defectos de bisagras, desprendimiento de empaques, accesorios o componentes propios de fabricación.

No se considerarán garantía las rayaduras, peladuras, pérdida de color por fricción, deformaciones por calor, daños por caídas, presión, golpes, mordeduras, aplastamientos, manipulación inadecuada, reparación por terceros, accidentes o desgaste natural por uso.

La ruptura de una montura se entenderá, salvo dictamen técnico contrario, como daño asociado a manipulación, presión, accidente o uso indebido del paciente. Toda ruptura será evaluada técnicamente antes de determinar si corresponde a defecto de fabricación.

8. OXIDACIÓN, DESGASTE Y MANTENIMIENTO

La oxidación, decoloración o deterioro superficial de algunas monturas puede variar según exposición a líquidos, humedad, sudoración, PH de la piel, cosméticos, perfumes, bloqueadores, ambientes salinos, almacenamiento, limpieza y humor corporal del usuario.

Por esta razón, la oxidación, manchas superficiales, peladuras, pérdida de brillo o cambios estéticos derivados del uso no se entenderán como garantía para cambio de montura, salvo que la revisión técnica determine un defecto de fabricación.

Lunettes ofrecerá mantenimientos ilimitados gratuitos durante un (1) año para monturas adquiridas en Lunettes, incluyendo ajustes, alineación, limpieza básica, cambio de tornillos y cambio de plaquetas estándar disponibles. Estos mantenimientos hacen parte del servicio postventa y no implican cambio de montura.

9. CAMBIOS DE MONTURA

En caso de aprobación de garantía sobre una montura, Lunettes podrá reparar, ajustar o cambiar la montura por la misma referencia, siempre que se encuentre disponible. Si la referencia original no está disponible, podrá ofrecerse una montura equivalente o una referencia del mismo valor. Si el paciente escoge una referencia de mayor valor, deberá asumir el excedente.

En caso de cambio de montura, no se realizará cambio, reposición ni fabricación gratuita de los lentes formulados ya elaborados, debido a que los lentes son productos personalizados fabricados para una referencia, tamaño, forma y medidas específicas. Si la nueva montura requiere nuevos lentes, estos deberán ser asumidos por el paciente, salvo que Lunettes determine expresamente lo contrario por causa atribuible a fabricación o montaje.

10. DEVOLUCIONES DE DINERO

No se realizará devolución de dinero para lentes oftálmicos, lentes formulados, lentes personalizados, lentes con tratamientos, lentes montados, lentes cortados o lentes fabricados bajo medidas individuales, teniendo en cuenta que son productos de única fabricación y uso absolutamente personalizado.

Las monturas podrán ser cambiadas por otras referencias del mismo valor únicamente cuando se cumplan las condiciones de cambio establecidas por Lunettes y el producto se encuentre sin uso, en perfecto estado, con accesorios, estuche, paño, etiquetas y empaque original cuando aplique.

11. PEDIDOS EN PROCESO, ABONOS Y CANCELACIONES

Una vez autorizado el pedido, abonado o iniciado el proceso de fabricación, montaje, corte, biselado, solicitud a laboratorio o personalización del lente, no será posible cancelar, modificar o solicitar devolución del dinero correspondiente a lentes, tratamientos o productos personalizados.

Los abonos realizados para productos personalizados se aplican al proceso de fabricación o reserva del producto. Si el paciente decide no continuar con el pedido después de iniciado el proceso, Lunettes podrá retener los valores correspondientes a costos ya causados, fabricación iniciada, insumos, laboratorio, montaje o personalización.

12. PRODUCTOS EN PROMOCIÓN, OBSEQUIO O LIQUIDACIÓN

Los productos adquiridos en promoción, descuento, liquidación, aniversario, obsequio, segundo par promocional o beneficio comercial no tendrán cambios por gusto, color, referencia, estilo o decisión del paciente. Mantendrán únicamente la garantía aplicable por defectos de fabricación, cuando corresponda.

Los lentes o monturas entregados como obsequio, cortesía o beneficio promocional no serán redimibles en dinero, no serán acumulables con otras promociones y no generarán saldo a favor, salvo comunicación expresa de Lunettes.

13. MONTURAS SUMINISTRADAS POR EL PACIENTE

Cuando el paciente suministre una montura propia para montaje de lentes, Lunettes realizará una revisión preliminar del estado de la montura; sin embargo, no se hará responsable por rupturas, fisuras, desprendimientos, deformaciones, pérdida de pintura, fallas ocultas o deterioros derivados del estado previo de la montura o del proceso normal de montaje sobre una estructura usada, antigua, frágil o previamente manipulada.

Si durante el montaje una montura suministrada por el paciente presenta daño por fragilidad, envejecimiento, resequedad del material, tornillería deteriorada, soldaduras débiles o defectos previos no visibles, el riesgo será asumido por el paciente.

14. LENTES DE CONTACTO, ACCESORIOS Y SOLUCIONES

Los lentes de contacto, soluciones, gotas, accesorios de higiene, paños, estuches y productos de contacto directo tendrán cambios o garantía únicamente por defectos de fabricación, empaque sellado defectuoso, vencimiento no informado o error en la referencia entregada.

Por razones de higiene, bioseguridad y salud ocular, no se aceptarán devoluciones o cambios de lentes de contacto, soluciones o accesorios una vez abiertos, manipulados o usados, salvo defecto comprobado de fábrica.

15. ENTREGA, REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO

Al momento de la entrega, el paciente deberá revisar el estado general del producto, montura, lentes, tratamientos, accesorios y empaque. Con la recepción del producto, se entiende que este fue entregado en buen estado, salvo observación expresa realizada en el momento de la entrega.

Lunettes podrá dejar constancia de entrega, recomendaciones de uso, garantía, estado de la montura, aceptación de fórmula externa o condiciones especiales del pedido mediante factura, documento físico, consentimiento, mensaje, registro fotográfico o anotación en el sistema.

16. PRODUCTOS NO RETIRADOS

Los productos terminados deberán ser retirados dentro de un plazo razonable posterior a la notificación de entrega. Lunettes podrá enviar recordatorios por los canales de contacto suministrados por el paciente.

Cuando un producto no sea retirado oportunamente, los términos de garantía asociados a fabricación, tratamiento o montura podrán contarse desde la fecha en que el producto se encuentre listo y sea notificado al paciente, especialmente cuando la demora no sea atribuible a Lunettes.

17. DERECHO DE RETRACTO EN COMPRAS NO PRESENCIALES

Cuando aplique conforme a la normativa colombiana vigente, el derecho de retracto podrá ejercerse en compras realizadas por canales no presenciales, siempre que se cumplan los requisitos legales y el producto no corresponda a bienes confeccionados, personalizados o fabricados conforme a especificaciones particulares del consumidor.

En productos ópticos personalizados, como lentes oftálmicos formulados, lentes cortados, lentes montados, tratamientos aplicados o productos elaborados según fórmula y medidas individuales, el retracto podrá no aplicar por tratarse de productos fabricados conforme a especificaciones particulares del paciente.

Para monturas no formuladas adquiridas por canales no presenciales, el producto deberá encontrarse sin uso, en perfecto estado, con etiquetas, accesorios, estuche, paño, empaque original y factura o comprobante. Los costos logísticos, cuando correspondan, se gestionarán según la normativa aplicable y las condiciones informadas al momento de la compra.

18. EXCLUSIONES GENERALES DE GARANTÍA

No estarán cubiertos por garantía los daños causados por:

- Uso indebido, accidentes, caídas, golpes, presión, aplastamiento o mordeduras.
- Rayaduras, picaduras, peladuras, desgaste natural o deterioro estético por uso.
- Exposición a calor, químicos, alcohol, acetona, cloro, perfumes, bloqueadores, aerosoles o productos abrasivos.
- Limpieza con papel, servilletas, ropa, toallas, productos no aptos o paños sucios.
- Reparaciones, adaptaciones, ajustes o manipulaciones realizadas por terceros.
- Pérdida, robo, extravío o daño intencional.
- No seguir instrucciones de uso, limpieza, almacenamiento o mantenimiento.
- Cambios de fórmula externa, diagnósticos posteriores o condiciones visuales no informadas al momento de la compra.
- Inconformidad estética posterior al uso o cambio de preferencia del paciente.

19. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN TÉCNICA

Una vez recibida la solicitud, Lunettes realizará una revisión técnica del producto, verificando fórmula, medidas, montaje, centrado, estado del tratamiento, estado de la montura, signos de uso, daños externos y antecedentes del caso.

Según el resultado, Lunettes podrá ofrecer una o varias de las siguientes soluciones: ajuste, mantenimiento, reparación, cambio de pieza, reposición del producto, cambio por referencia equivalente o explicación técnica de no procedencia de la garantía.

Cuando sea necesario enviar el producto a laboratorio, proveedor o fabricante, la respuesta estará sujeta a los tiempos de revisión de dicho tercero. Lunettes informará al paciente el estado del proceso por los canales disponibles.

20. RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADO

Para conservar adecuadamente los lentes y monturas, Lunettes recomienda:

- Guardar siempre las gafas en su estuche.
- Limpiar los lentes únicamente con paño de microfibra limpio y productos aptos para lentes
- No limpiar con ropa, papel, servilletas, toallas o superficies abrasivas.
- Evitar dejar las gafas dentro del carro, cerca de calor, cocinas, secadores, saunas o fuentes térmicas.
- Evitar contacto con alcohol, químicos, perfumes, bloqueadores, maquillaje, acetona, cloro o productos de limpieza.
- Retirar las gafas usando ambas manos.
- No apoyar los lentes boca abajo sobre superficies.
- Asistir a mantenimientos periódicos para ajuste, limpieza y revisión.

El incumplimiento de estas recomendaciones podrá invalidar la garantía cuando exista relación entre el daño y la omisión de cuidado.

21. NOTA LEGAL Y DE INTERPRETACIÓN

Esta política busca complementar los derechos del consumidor y las condiciones propias de productos ópticos personalizados. Ninguna disposición aquí contenida pretende limitar derechos legales irrenunciables del consumidor. En caso de existir una norma imperativa aplicable, esta prevalecerá sobre cualquier disposición interna.

Lunettes podrá actualizar esta política cuando lo considere necesario, procurando mantener condiciones claras, visibles y comprensibles para sus pacientes.

Lunettes Galería Óptica

El Arte de Ver Bien