

Política de Garantías

CUBRE:

1) Adaptación: Problemas presentados durante la adaptación como: selección de armazón, ajuste de armazón o diseño del progresivo.

2) Refracción: En caso de error de refracción, la garantía ZEISS manejará las siguientes variables:

- 2.1) +/-0.50 en valor de esfera
- 2.2) +/-0.75 en valor de cilindro
- 2.3) +/- 15° en valor de eje
- 2.4) 0.50 en valor de adición
- 2.5) Descentrado vertical de hasta 2 mm
- 2.6) Descentrado horizontal de hasta 2 mm

3) No se aceptarán cambios de refracción después de 2 meses de entrega de lente ZEISS a la óptica. En caso de que los parámetros estén fuera de los rangos antes mencionado no se realizará la garantía.

4) Garantía AR ZEISS DuraVision, PhotoFusion y ZEISS AdaptiveSun.

- 4.1) La garantía AR DuraVision Zeiss, PhotoFusion y Zeiss AdaptiveSun ampara un periodo de **1 año** a partir de la fecha de entrega de lente ZEISS a la óptica.
- 4.2) El caso de cualquier incidencia y/o anomalía (rayas, craquelado, etc.) éstas serán evaluadas por los expertos en control calidad, si se determina que el lente presenta un mal uso, no procederá garantía.
- 4.3) Los casos que se encuentren cerca del término de garantía se valoraran a través de un comité especializado para determinar si procede la misma.
- 4.4) Se tiene **24 horas** para reportar cualquier defecto cosmético. El reporte deberá realizarse a través de su ejecutivo de servicio a clientes.
- 4.4) En caso de proceder la garantía, se realizará con la graduación solicitada en la orden original, **no se realizarán cambios de graduación.**

5) Garantía Armazón.

- 5.1) **NO** aplica una reposición por algún daño en armazones usados.
- 5.2) Para la reposición de un armazón nuevo solo se tomará en cuenta si es reportado **máximo 12 horas** posteriores a la entrega en la optica. El reporte deberá realizarse a través de ejecutivo servicio a clientes. No aplica la garantía en armazones que no tengan los lentes ZEISS.

6) Consideraciones:

- 6.1) **No se iniciará proceso de una garantía si ZEISS no cuenta con el material de la orden a valorar y con el formato de garantía correctamente llenado.**
- 6.2) Solo se realizará una garantía por evento.
- 6.3) Cuando una garantía procede, el material de merma no será devuelto a punto de venta.
- 6.4) La tolerancia en alineación de las perforaciones en armazones **3 piezas es de ± 1 mm.**
- 6.5) Para garantías de Adaptación por **cambio de armazón** solo se realizará con la misma graduación solicitada en la orden original, se realizarán cambios en los datos de centrado indicado en el formato de garantía. **No se iniciará proceso si no se recibe el material y el armazón anterior.**
- 6.6) Para garantía de **Adaptación por cambio de armazón, no aplica para armazones dañados por usuario final.**

7) Los retornos por error de graduación se valorarán bajo la especificación ANSI:

7.1) Esfera

- 7.1 a) Inferior a $\pm 6.50 D \pm 0.13D$
- 7.1 b) Superior $\pm 6.50D \pm 2\%$ poder de esfera

7.2) Cilindro

- 7.2 a) De 0.00 a $2.00D \pm 0.13D$
- 7.2 b) 2.25 a $4.50D \pm 0.15D$
- 7.2 c) Superior a $4.50D$ 4% de poder de cilindro

7.3) Adición

- 7.3 a) Inferior a $4.00D \pm 0.12D$
- 7.3 b) Superior a $4.00D \pm 0.18D$

7.4) Tolerancias en eje de cilindro

- 7.4 a) $0.25D \pm 14^\circ$
- 7.4 b) $0.50 D \pm 7^\circ$
- 7.4 c) $0.75 D \pm 5^\circ$
- 7.4 d) 0.75 a $1.50D \pm 3^\circ$
- 7.4 f) Superior $1.50D \pm 2^\circ$

7.5) Tolerancias Localización MRP de Oblea

- 7.5 a) Vertical ± 1 mm
- 7.5 b) Horizontal ± 1 mm

7.6) Espesor Central

- 7.6 a) ± 0.3 mm

7.7) Curva Base

- 7.7 a) ± 0.75

7.8) PD Lentes SV y FT

- 7.8 a) ± 2.5 mm

En diseños FSV ClearView el descentrado permitido es hasta ± 5 mm. Excepción en diseños MyoCare se respetará el centro óptico al centro del aro del armazón.

Para referencia consulte a su representante.

7.9) PD Lentes Progresivos

- 7.9 a) ± 1 mm

Rangos de tolerancia de acuerdo con principales laboratorios globales y revisión de parámetros Internacionales de óptica (normas ANSI)