



## POLÍTICA DE CAMBIOS

### CONDICIONES GENERALES DE CAMBIOS (CGC)

- I. Las lentes deben enviarse en perfectas condiciones de higiene, acompañadas por el frasco original y la etiqueta correspondiente.
- II. Salvo en los casos de cambio frasco cerrado, al momento de solicitar el cambio, no debe haber transcurrido más de 45 días de la fecha de facturación.

Los motivos más habituales por los que un cliente solicita el cambio de una lente de contacto son los siguientes:

- I. Defecto del producto o servicio que pueda atribuirse a GPERM LENTES DE CONTACTO dentro del período cubierto por la garantía (30 días).
- II. Cambio en la decisión de compra del cliente por motivos personales o comerciales.

En el primero de los casos, las solicitudes de cambio serán aprobadas, sin otra condición, siempre y cuando se corrobore la falta de servicio o el defecto del producto.

En el segundo caso, la decisión la tendrá la gerencia reservándose, según el caso, el derecho de aprobarla.

A continuación se detalla la política de cambios para los diferentes tipos de productos.

### LENTES ESFÉRICAS CONVENCIONALES

Se aceptarán cambios sin cargo siempre y cuando la lente presente defectos de calidad cuya responsabilidad sea únicamente del fabricante (GPERM LENTES DE CONTACTO).

Se aceptarán cambios con cargo de descontaminación y control (ver lista de precios) siempre y cuando se cumplan las CGC y además:

- I. Que la lente se encuentre en perfecto estado.
- II. Que no posea tinte, filtros o parámetros especiales.

## LENTE TÓRICAS CONVENCIONALES

Se aceptarán cambios sin cargo siempre y cuando se cumplan las **CGC** y además:

- I. Que la lente presente defectos de calidad cuya única responsabilidad sea de GPERM Lentes de contacto.
- II. En caso que se solicite cambios de parámetros (CB, poder, cilindro o eje) deberán tratarse del mismo caso o paciente.
- III. Se hará cambio frasco cerrado siempre y cuando las lentes tóricas clear (sin color ni tinte de visibilidad) y se encuentren dentro de los 12 meses luego de su facturación.

## LENTE PROTÉSICAS

Se aceptarán cambios sin cargo de esta línea de productos siempre y cuando se cumplan las **CGC** y además:

- I. Que la lente presente defectos de calidad cuya única responsabilidad sea de G-PERM Lentes de contacto.
- II. Que la solicitud refiera a un cambio de tono en el mismo color y pertenezca al mismo caso.
- III. Que se solicite cambio de curva de base por un inadecuado ajuste.

## LENTE RIGIDAS / RGP

Se aceptarán cambios sin cargo siempre y cuando la lente presente defectos de calidad cuya responsabilidad sea únicamente del fabricante (GPERM LENTES DE CONTACTO) y además se cumplan las **CGC**.

**En el caso de todas las lentes RGP, a excepción de las esclerales, los cambios por parámetros (curva, diámetro y graduación) tratándose siempre del mismo caso o paciente, tendrán un recargo del 50% del valor de precio de lista (ópticas).**

## LENTE DE REEMPLAZO PROGRAMADO

Se aceptarán cambios sin cargo siempre y cuando la lente presente defectos de calidad cuya responsabilidad sea únicamente del fabricante (GPERM LENTES DE CONTACTO) y además cumplan las **CGC**, y:

- I. Que la caja se encuentre cerrada y en perfectas condiciones.
- II. Que las cajas sean de un solo poder (no combinadas).
- III. Que el producto cuente con un vencimiento mayor o igual a 18 meses a la fecha.

**IMPORTANTE:**

Cuando las solicitudes de cambio responden a razones técnicas que suponen mejoras para una correcta adaptación, es muy importante que nos brinden la mayor cantidad de información posible sobre los resultados obtenidos en la prueba.

Para mejorar las posibilidades de éxito con la lente de cambio, es necesario que se envíe completo el formulario que corresponda al tipo de lente enviada.

En caso que el cambio se envíe al cliente antes de recibir la lente del pedido original, (pedidos de cambio adelantados por e-mail o telefónicamente) serán facturados aunque corresponda un cambio sin cargo. Una vez recibida y controlada la lente original, se procederá a emitir la nota de crédito correspondiente. En caso de no corresponder el cambio sin cargo, la lente será devuelta al cliente.

