

POLÍTICAS DE GARANTÍA Y SERVICIO

BISEL



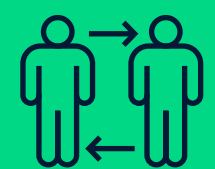
La garantía **NO** cubre **daños en bisel** como **rupturas, fisuras o peladuras**, con reposición del producto bajo las mismas condiciones y marca. No aplica devolución de dinero ni notas crédito.



Una vez **entregado el trabajo** a satisfacción del cliente (óptica, profesional o consultorio), los lentes **NO tienen garantía** por rayas, golpes o poros.



Se **asumirá garantía** solo en caso de **fallas internas del laboratorio**.



Cualquier traspaso de lentes se realiza **bajo riesgo del cliente**, el laboratorio **NO** se hace responsable.



No se asumen garantías por lentes biselados fuera del laboratorio. **Nos reservamos el derecho de biselar** monturas de baja calidad (pasta) o inadecuadas.



Si una montura nueva se **despega en el punto de soldadura**, será **devuelta** a la óptica para que solicite la garantía con su proveedor. El laboratorio **no asumirá costos adicionales**.



Los lentes tienen una **garantía de 6 meses** por defectos de fabricación. Pasado este tiempo, no aplica garantía por adaptación u otros motivos.

Para tramitar cualquier garantía,
es **OBLIGATORIO** presentar:

- Orden de pedido.
- Número de factura.
- Lentes a cambiar.
- Cartera al día.



Gerencia@ohg-sol.com



Carrera 10#19-22 piso 2-3



300 346 08 13

POLÍTICAS DE GARANTÍA Y SERVICIO

ADAPTACIÓN



Para garantizar la adaptación, la diferencia entre **Distancia Mecánica** y **Distancia Pupilar** no debe ser mayor a 4 mm.



Los espesores se medirán según la potencia del lente: positivos al centro, negativos al borde, asegurando mejor estética y funcionalidad.



Para fórmulas mayores a 4DPT (esfera y cilindro) , se recomienda usar diagonales y horizontales inferiores a 52 mm, de lo contrario el laboratorio NO asumirá garantías por espesor.



Los trabajos sin montura serán procesados bajo riesgo del cliente debido a variaciones en diámetro y espesor del lente.

Para tramitar cualquier garantía, es **OBLIGATORIO** presentar:

- Orden de pedido.
- Número de factura.
- Lentes a cambiar.
- Cartera al día.



Gerencia@ohg-sol.com



Carrera 10#19-22 piso 2-3



300 346 08 13

POLÍTICAS DE GARANTÍA Y SERVICIO

DEVOLUCIÓN



Para las **devoluciones de producto**, se debe tener en cuenta que, en el proceso de garantía, **no se enviara el certificado** de nuevo.



El control de calidad se realiza bajo **normativas colombianas** de óptica oftálmica (NTC 5874 para lentes biselados y NTC 5145 para lentes sin biselar) y **estándares internacionales de Essilor**.



En talla Slim Monofocal, **se deberá tomar las medidas correspondientes**, las cuales son: centros ópticos, altura focal, distancia pupilar, ángulo pantoscopico y panorámico, de lo contrario **no entraría como garantía** y pasará a evaluación de apoyo comercial.

Para tramitar cualquier garantía,
es **OBLIGATORIO** presentar:

- Orden de pedido.
- Número de factura.
- Lentes a cambiar.
- Cartera al día.



Gerencia@ohg-sol.com



Carrera 10#19-22 piso 2-3



300 346 08 13



POLÍTICAS DE GARANTÍA Y SERVICIO

ANTIREFLEJO



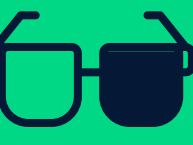
Garantía de 6 meses por desprendimiento o levantamiento de la capa antirreflejo (AR).



NO aplica garantía por rayas, poros o golpes causados por mala manipulación en limpieza.



El tratamiento solo se aplica en lentes sin biselar. Si se autoriza en lentes biselados, será bajo riesgo del cliente y el laboratorio no asumirá responsabilidad.



Para tratamientos (color, antirreflejo o coating) en lentes fotocromáticos, se **recomienda procesar ambos lentes juntos** para evitar diferencias de tono, color o viso. Si presentan variaciones, no se otorgará garantía.



El **retiro de tratamientos en lentes** se hará bajo responsabilidad del cliente . Si el lente se daña, **no tendrá garantía**.



Lentes con **antirreflejo expuestos a altas temperaturas pueden sufrir daños** no cubiertos por garantía . En estos casos, se evaluará con apoyo comercial.



Nuestros antirreflejos premium cuentan con **garantía de un año** para brindarte mayor tranquilidad y confianza.

Para tramitar cualquier garantía, es **OBLIGATORIO** presentar:

- Orden de pedido.
- Número de factura.
- Lentes a cambiar.
- Cartera al día.



Gerencia@ohg-sol.com



Carrera 10#19-22 piso 2-3



300 346 08 13