

POLÍTICA DE GARANTÍA

OPTICA VALLE S.A.S., en adelante www.opticavalle.com.co, permite que los clientes quienes hayan realizado compras por medio del portal reciban productos en perfecto estado bajo un almacenamiento adecuado para su distribución, avalados y registrados ante las entidades regulatorias por lo que en caso de defecto o irregularidad se tramitará la garantía mediante los canales de comunicación de servicio al cliente. Tener en cuenta que un proceso de garantía se aceptará bajo las siguientes condiciones:

1. El tiempo de la garantía es de treinta (30) días calendario a partir de su entrega.
2. Para lentes de contacto, la caja debe estar en perfecto estado, sellada, seca y sin rayones
3. Para lentes oftálmicos, en caso de presentar molestias con la fórmula, se debe agenda cita con nuestro optómetra de cabecera para validar la información y seguir el proceso de garantía en nuestras instalaciones físicas de acuerdo al caso particular de cada paciente.

Optica Valle S.A.S. tendrá 30 días calendario después de haber recibido el producto para notificar respuesta de la garantía.

La garantía no cubre:

- a) daños por mala manipulación.
- b) el hecho de un tercero.
- c) el uso indebido del bien por parte del consumidor, y
- d) cambio por recomendación de un profesional de la salud visual externo como: cambio de marca, cambio de fórmula.
- e) ignorar las indicaciones de almacenamiento y recomendaciones de uso por parte del fabricante.
- f) cambios correspondientes a fechas de vencimiento.

Soluciones y líquidos

El tiempo de la garantía es de treinta (30) días calendario a partir de su entrega. El cliente deberá notificar a Optica Valle S.A.S. dentro del plazo a través de los canales de comunicación de servicio al cliente o por medio de su cuenta Optica Valle.

La garantía no cubre:

- a) daños por mala manipulación.
 - b) el hecho de un tercero.
 - c) el uso indebido del bien por parte del consumidor, y
 - d) cambio por recomendación de un profesional de la salud visual externo como: cambio de marca,
 - e) ignorar las indicaciones de almacenamiento y recomendaciones de uso por parte del fabricante.
 - f) cambios correspondientes a fechas de vencimiento mayores a 90 días.
3. Para hacer válida la garantía el cliente debe conservar la caja y el producto que presenta el imperfecto para su debido control de calidad

Optica Valle S.A.S. tendrá 30 días calendario después de haber recibido el producto para notificar respuesta de la garantía.

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En OPTICA VALE S.A.S. y en particular en www.opticavalle.com.co tenemos como objetivo principal la satisfacción de nuestros Usuarios o Clientes. En este sentido, contamos con unas políticas de devolución flexibles.

Como cliente, tienes derecho a cambio y devolución de la adquisición de los productos del Sitio Web durante el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se entregue el producto, siempre y cuando se cumpla con los requerimientos

Políticas de Cambios y Reembolsos

- 1. Lentes de Contacto:
 - a) El plazo máximo para efectuar el cambio es de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de factura.
 - b) La caja debe encontrarse en su empaque original, en perfecto estado y con fecha de vencimiento mayor a un (1) año.
 - c) Si el motivo de devolución es un error en la orden por parte del Usuario, este deberá hacerse cargo de los gastos de envío y deberá enviar el producto a opticavalle.com.co mediante el mismo servicio de paquetería por el que le fue entregado el producto. El cambio será realizado en un plazo aproximado entre 3 y 5 días hábiles, dependiendo de la disponibilidad del producto.
- 2. Pedidos especiales o de importación:
 - En caso de que la fórmula no esté disponible, se notificará la novedad al cliente y los tiempos de importación. El cliente puede aceptar o retractarse. Sin embargo, si pasados 5 días calendario al envío del correo electrónico con la notificación de la nueva fecha estimada de entrega y opticavalle.com.co no obtiene respuesta, se entenderá que el CLIENTE no ejerce su derecho de retracto, y acepta la nueva fecha estimada de entrega, para proceder así con la importación. A los pedidos por importación no se les puede hacer cambios o devoluciones o cancelaciones.
- 3. Gafas:
 - a) Cambio o devoluciones en un máximo de 30 días calendario.
 - b) Cambio de montura se realizará sin ningún costo, siempre y cuando la montura esté en perfecto estado.
 - c) En caso de solicitar un cambio de montura por un diseño diferente y que los lentes deban reemplazarse el cliente debe asumir este costo. (El costo del envío lo asumirá el cliente al igual que la recolección).
 - d) Si el cliente desea cambiar sus lentes por unos de mayor valor, ejemplo compro Poly AR y quiere Transitions, el Usuario debe pagar el excedente
 - e) En caso de devolución por inconformidad con el producto, esta se realizará una vez el producto llegue a nuestras oficinas en perfecto estado.
 - f) El reembolso se realizará en una cuenta Bancaria y se puede tardar hasta 15 días hábiles en hacer este proceso.
- 4. Condiciones generales sobre pedidos
 - a) Los pedidos de ciertos productos, requieren los parámetros visuales calculados.
 - b) Los pedidos de ciertos productos requieren la especificación del ojo dominante (d) y no dominante (n).
 - c) Si se cumplen las condiciones de cambio, el cambio se realizará siempre por el mismo producto o referencia. opticavalle.com.co asumirá íntegramente todos los costes de devolución y/o cambios.
 - d) Además, para el cambio el cliente debe presentar copia de la factura de compra.
 - e) opticavalle.com.co comprobará el estado del producto y su cumplimiento de políticas de devolución para proceder al reintegro del pago o al cambio del producto.

opticavalle.com.co no asumirá los costes de devolución y/o cambio en caso de que el cliente introduzca las características erróneas al elegir el producto (poder, eje, curva base, adición y/o diámetro) y que no coincidan con los atributos de la fórmula subida en el proceso de compra.

Para solicitar el cambio, ponte en contacto con nosotros en el área del servicio al cliente a través de cualquiera de los siguientes medios:

Números de teléfono: (2) 552 7933 - (2) 552 79 32 - (316) 287 83 99

Dirección de correo electrónico: informacion@opticavalle.com.co

Una vez te pongas en contacto con nosotros, procederemos a darte las indicaciones para adelantar el proceso.

opticavalle.com.co tiene 2 maneras de hacer el reembolso del dinero:

- - REVERSIÓN TARJETA DE CRÉDITO: El tiempo en que verás reflejado el dinero en tu tarjeta de crédito es de 30 días hábiles.

- - CONSIGNACIÓN CUENTA BANCARIA: El tiempo en que verás reflejado el dinero en tu cuenta bancaria es de 6 días hábiles.
- - BONO: En 24 horas recibirás en tu correo electrónico tu bono de descuento.

RESPONSABILIDAD DE OPTICA VALLE S.A.S.

OPTICA VALLE S.A.S. hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión del Sitio Web sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios.

OPTICA VALLE S.A.S. no será responsable por pérdidas (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley.

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

NOTIFICACIONES

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a OPTICA VALLE S.A.S. a la siguiente dirección: CALLE 5 # 50-103 C.C. COSMOCENTRO LOCAL 2D P. PISO

ÓPTICA VALLE S.A.S.

Actualmente, www.opticavalle.com.co solamente cuenta con una óptica física en Colombia, ubicada en Calle 5 # 50-103 c.c. Cosmocentro Local 2D, Santiago de Cali. Las reclamaciones, quejas y sugerencias que se hagan sobre la operación en esta sede, pueden ser comunicadas y gestionadas a través de los canales de atención dispuestos al público. www.opticavalle.com.co no se hace responsable por el servicio, productos y procesos adelantados con otros puntos de venta físicos en otras ciudades del país.