

## **Términos y condiciones de servicio**

Optica San Pío Limitada, RUT 77.335.185-8, es una Óptica y consulta oftalmológica ubicada en la comuna de San Antonio, Región de Valparaíso. Su representante legal es Sebastián Ignacio Andrés González Farías, rut 19.405.337-1.

### **Contacto**

Para cualquier presentación, consulta o reclamo puede realizarlo a través del correo [opticasanpio Ltda@gmail.com](mailto:opticasanpio Ltda@gmail.com) o en la casa matriz ubicada en Calle Tres Sur 049, San Antonio, Región de Valparaíso.

### **Cambios en Términos**

Optica San Pío se reserva el derecho a modificar estos términos y condiciones en cualquier momento y entrarán en vigencia luego de ser publicados en nuestro sitio web.

Al utilizar nuestros servicios, aceptas estos términos y condiciones.

## **Política de Garantía**

### **1. Proceso de revisión**

Para solicitar devolución o cambio de producto de acuerdo a las condiciones descritas en este documento, es necesario dirigirse a Óptica San Pío ubicada en Calle Tres Sur #39, comuna de San Antonio, Región de Valparaíso con el producto en perfectas condiciones y con su boleta de venta para su evaluación.

El producto será evaluado por la empresa en un periodo de 5 días hábiles, quien de acuerdo a las condiciones establecidas en este documento, definirá si procede garantía. El tiempo de reemplazo será establecido de acuerdo a las políticas de los fabricantes, pero no podrá exceder 30 días corrido.

En caso de que proceda reembolso o cambio, el producto debe estar en su estuche, empaque o bolsa original en el mismo estado en que fue entregado.

## **2. Política de Satisfacción**

En Óptica San Pío, nos esforzamos por brindarte productos de calidad que satisfagan tus necesidades visuales y estilísticas. Nuestra máxima prioridad es tu satisfacción y confianza en nuestros productos.

Por esta razón creamos la Política de Satisfacción, una política comercial voluntaria y más amplia que la legal, que está diseñada para proporcionar a nuestros clientes una experiencia de compra excepcional, brindándoles tranquilidad y confianza en la calidad de nuestros productos.

### **2.1 Política Satisfacción para Armazones**

La política para armazones cubre el daño o ruptura, que no esté asociado a mal uso del producto por un periodo de 1 año. Para hacer uso de esta política el cliente debe iniciar el Proceso de Revisión descrito en el capítulo 1.

### **2.2 Política Satisfacción para Cristales de Stock o Genéricos**

La política para armazones los inconvenientes del cristal por un periodo de 1 año. Para hacer uso de esta política el cliente debe iniciar el Proceso de Revisión descrito en el capítulo 1, los cuales pueden o no, resultar en uno de los dos siguientes casos:

**Problemas de Adaptación:** Si se determina que la potencia y la confección del cristal están en concordancia con la receta, se solicitará al paciente que use el lente de forma constante durante una semana para descartar un problema de adaptación. En caso de que la adaptación no sea posible, el paciente deberá programar una nueva consulta para un chequeo sin costo adicional a fin de corregir la potencia.

**Corrección de Cristales:** En caso que se requiera una corrección de graduación, como consecuencias de diferencias significativas entre un ojo y otro, se realizará un cambio del Cristal de forma gratuita en un periodo de 7 días hábiles.

### **2.3 Política Satisfacción para Cristales confeccionados en Laboratorio bifocales y multifocales**

La utilización de lentes bifocales y multifocales requieren de un mayor tiempo de adecuación por parte del usuario. De acuerdo al resultado del Proceso de Revisión (capítulo 1 de este documento) se procederá de acuerdo a lo siguiente:

**Problemas de Adaptación:** Si se determina que la potencia y la confección del cristal están en concordancia con la receta, se solicitará al paciente que complete 4 semanas de uso desde la compra del lente para descartar un problema de adaptación. En caso de que la adaptación no sea posible, el paciente deberá programar una nueva consulta para un chequeo sin costo adicional a fin de corregir la potencia si correspondiera. Si se produce un cambio de receta, se fabricará un nuevo cristal sin costo. En caso que no exista diferencia en la receta, el paciente podrá solicitar un nuevo cristal el que deberá pagar en su totalidad con un descuento de un 50%.

**Corrección de Cristales:** En caso que se requiera una corrección de graduación, como consecuencias de diferencias entre el cristal y la receta, se realizará un cambio del Cristal de forma gratuita en un periodo de 7 días hábiles

### **3. Garantía Legal**

Nuestros productos cuentan con garantía que contempla la Ley N° 19.496 artículo 20 sobre Protección a los Derechos de los consumidores. Esta garantía cubre los **defectos de fabricación** de tus productos y tiene una cobertura de 6 meses. Las fallas o defectos no deben ser imputables al consumidor.

Para poder hacer valer la garantía debes llevar el producto a la óptica donde se verificará la falla de producción del producto y se realizará la devolución del dinero, reparación o cambio de producto en caso que corresponda.

### **4. Derecho Legal a retracto**

Óptica San Pío declara el derecho a retracto a todos sus productos no personalizados como lentes de sol, gotas para ojos, estuches y correas colgantes. El derecho a retracto **no aplica a productos personalizados como lentes con cristales con graduación.**

Para realizar la devolución haciendo uso de de Retracto, debes contactarte con nosotros en nuestra óptica en un plazo no mayo a 10 días desde la recepción del producto. No es necesario invocar alguna causa siempre que el producto no se encuentre dañado o deteriorado por uso del cliente.