



## POLITICAS DE GARANTIA KL OPTICAL

### CUBRIMIENTO DE LA GARANTIA

Para los productos ingresados por garantía, se ejecutará de acuerdo al siguiente procedimiento:




- **Tiempo de garantía:** El tiempo de garantía dependerá del tipo de producto ya sea montura o lente. El Mínimo tiempo estipulado para la cobertura de la **garantía será de 3 meses**, contados a partir de la entrega del Producto.
- **Garantía por Montura:** **El tiempo de Garantía será de 3, 6 o 12 meses** dependiendo del tipo de montura. La garantía se otorga solo por fallas de fabricación (golpes, abolladuras, decoloración, caída de pedrerías y/o levantamiento de película del lente). Kl Optical Premium, no se hace responsable por daños o roturas a monturas nuevas o usadas, que sean propias de los clientes y que no fueron adquiridas en la empresa. Si solo compran los lentes graduados, para ser instalados en una montura propia del cliente, si al momento de la reparación o del cambio, se genera un daño en la montura, Kl Optical Premium, no se hace responsable por dicho daño. Si al momento de la reclamación por cubrimiento de garantía, la montura se encuentra disponible en la óptica para realizar cambio o reparación, su reposición se hará de manera inmediata. En caso contrario, se procederá a realizar el cambio en un término de 24 horas. En el caso de que la montura sea enviada al laboratorio para su reparación n, el tiempo aproximado para su entrega, será de 2 a 7 días hábiles dependiendo de la **referencia de la montura**.
- **Garantía de Cristales (lentes):** **El tiempo de Garantía será de 3 meses** por defecto de elaboración en el laboratorio (lente presenta rayado, el antirreflejo no cumple con las especificaciones técnicas, se encuentra defectuoso o con error de elaboración o formulación). Para el procedimiento de cobertura de garantía, el tiempo de reparación es de 5 a 8 días hábiles, dependiendo de la complejidad de la reparación.
- **Garantía por formulación:** aplicara cuando el paciente manifieste y se compruebe que no tolera dicha fórmula o porque esta no cumple con las especificaciones médicas solicitadas. Tiempo aproximado para la reparación de 5 a 8 días hábiles, dependiendo de la corrección realizada a la formulación según el caso. No nos hacemos responsables de errores de medidas y refracciones de recetas externas y no confirmadas por nuestro personal asesor y profesional.

Para dar cubrimiento a la garantía, se diligenciará el formato Cobertura de Garantía, y este será remitido a la administración vía correo electrónico: [klopticalpremium@gmail.com](mailto:klopticalpremium@gmail.com). Una vez que el formato sea recibido, éste será procesado para confirmar que el reclamo aplica para la garantía.

El tiempo de Garantía para una reparación dependerá de la disponibilidad de la pieza de reemplazo. Si el modelo se encuentra discontinuado, el cliente puede elegir otra pieza similar de menor o igual precio u optar por una nota de crédito a su cuenta.

Cuando el producto sea reparado por el cumplimiento de garantía, la empresa debe diligenciar y entregar al cliente el comprobante de reparación donde se especifica: tipo de reparación realizada, partes o piezas que fueron reemplazadas o reparadas, laboratorio o empresa que realizo la reparación y la fecha de recepción y devolución del producto. En este caso la reparación y mantenimiento no tendrá ningún costo para el Cliente

En el caso que el producto no tenga reparación o se pueda realizar el cambio, se reintegrará al cliente, el valor definido en el precio inicial al momento de la compra. Este procedimiento se aplica, dado que la garantía siempre podrá ser exigible a favor del comprador.

<b>Medellín</b> Edificio la Ceiba L. (5225-5227)  319 424 8417	<b>Itagüí</b> Cra. 49 #45-55 (604) 2770839  319 381 6422	<b>Central Mayorista</b> Pabellón Naranja Piso 3 / L.308  312 570 0509	 <a href="mailto:klopticalpremium@gmail.com">klopticalpremium@gmail.com</a>  @klopticalpremium  <a href="http://www.klopticalpremium.com">www.klopticalpremium.com</a>
--	--	--	---



## EXONERACIÓN DE LA GARANTIA.

KI Optícal Premium no está en la obligación de prestar servicio de cobertura de garantía en los siguientes casos:

- **Fuerza Mayor:** Cuando el daño o deterioro se debe a situaciones externas al uso normal del producto, como es el caso de exposición a condiciones extremas de alta o baja temperatura, actos de vandalismo, deterioro por desgaste causado por el uso normal o funcionamiento, maltrato, ralladuras, deformaciones y/o daños por caídas.
- **Caso fortuito:** Pérdida o robo del producto.
- **El hecho de un tercero:** En el caso de hacerse una reclamación del producto, y este fue intervenido o reparado por un tercero, la empresa no está en la obligación de cubrir la garantía del producto.
- **Uso indebido del bien por parte del cliente:** Uso indebido o abusivo, exposición a sustancias químicas, monturas con pegamentos y/o mal manipuladas, no hay garantías anti-rayas para los lentes de sol.

Nota: En el caso de presentarse una solicitud de cubrimiento de garantía por deterioro o daño del producto este será remitido para su evaluación técnica por parte de los asesores, profesionales y de los laboratorios, con el fin de determinar el motivo de dicho daño. En el caso de que el reporte técnico indique que el daño se debió a que el cliente no atendió a las indicaciones de uso, cuidado y mantenimiento adecuado del producto, no aplicara la cobertura de la garantía.

Existen otras causales por las cuales no es posible dar cubrimiento a la garantía del producto:

- Monturas de referencia seleccionadas en promoción.
- Luego de cumplirse el tiempo definido para cada uno de los productos al momento de realizarse la compra.
- Cuando se sobrepase el tiempo definido por el laboratorio para la adaptación de la formula. En este caso se ha definido un periodo de 2 meses.
- En el caso de los lentes, al presentarse desprendimiento del antirreflejo (tratamiento), luego de cumplido el tiempo especificado por el laboratorio para el cumplimiento de su garantía. En este caso se ha definido un periodo de 6 meses a 1 año.
- KI Optícal Premium, Esta en la obligación de informarle al cliente cuáles son sus derechos y obligaciones para el cubrimiento de la garantía.

Nota: Todo proceso de cobertura de la garantía dependerá del tipo de corrección o reparación de la montura o lente, así mismo con el tiempo de elaboración por parte del laboratorio. Toda reparación, cambio de piezas, transporte de envío y entrega del producto, estarán bajo cubrimiento de la garantía y serán completamente gratuitos.

**Medellín**  
Edificio la Ceiba  
L. (5225-5227)  
319 424 8417

**Itagüí**  
Cra. 49 #45-55  
(604) 2770839  
319 381 6422

**Central Mayorista**  
Pabellón Naranja  
Piso 3 / L.308  
312 570 0509

✉ [klopticalpremium@gmail.com](mailto:klopticalpremium@gmail.com)  
📷 @klopticalpremium  
🌐 [www.klopticalpremium.com](http://www.klopticalpremium.com)