POLÍTICA DE GARANTÍA.

POLÍTICA DE GARANTÍA. 1
GLOSARIO 2
ARMAZONES 3
Vigencia y duración de la garantía 3
Análisis del fabricante 4
Manipulación de terceros 4
Procedimientos no recomendados 4
Modificaciones y/o alteraciones externas 4
Nota de compra 4
Cambios y devoluciones 5
Uso inadecuado 5
Productos en descuento 5
LENTES OFTÁLMICAS 6
Vigencia de la garantía 6
Análisis del fabricante 6
Manipulación de terceros 7
Procedimientos no recomendados 7
Modificaciones externas 7
Nota de compra 7
Cambios y devoluciones 7
Uso inadecuado 8
Productos en descuento 8
TRATAMIENTOS OFTÁLMICOS 9
Vigencia de la garantía 9
Análisis del fabricante 9
Manipulación de terceros 10
Procedimientos no recomendados 10
Modificaciones externas 10
Nota de compra 10
Cambios y devoluciones 10
Uso inadecuado 11
Productos en descuento 11
LENTES DE CONTACTO 11
Vigencia de la garantía 12
Análisis del fabricante 12
Manipulación de terceros 13
Procedimientos no recomendados 13
Modificaciones externas 13
Nota de compra 14

Cambios y devoluciones 14
Uso inadecuado 14
Productos en descuento 15
Visión 15
Vigencias de la garantía 15
Análisis de graduación 16
Manipulación de terceros 16
Procedimientos no recomendados 16
Modificaciones externas 17
Nota de compra 17
Cambios y devoluciones 17
Uso inadecuado 18
Semiología del paciente 18
Productos en descuento 19
Hospital de lentes 19
Prótesis oculares 19
Vigencia para la garantía de prótesis oculares 20
Análisis del fabricante 20
Manipulación de terceros 20
Procedimientos no recomendados 21
Modificaciones externas 21
Nota de compra 21
Cambios y devoluciones 21
Uso inadecuado 22
Semiología del paciente 22
Productos en descuento 22
Devoluciones 22
Cancelaciones y devoluciones 22
Abonos 23
Resguardo de productos 23
Membresías “Mi Vista Protegida” 23

GLOSARIO

- Ametropía: problemas visuales
- Anteojo: termino que se dara a la combinacion de tratamiento oftlamico que incluya armazon, y lente oftalmica y/o tratamientos oftalmicos.
- Agudeza Visual:
- Baja Visión:
- Campos Visuales:
- Dias habiles:
- Hiperemia ocular:
- Horarios habilitados:
- Periodo de adaptación:
- Pieza protesica:
- Lente muestra
- Mejoria significativa:
- Origen de proceso:
- Patologia ocular:
- Semiologia:
- Tratamiento oftalmico:
- Tratamiento oftalmico “ideal”
- Valoración refractiva
- Visión residual:
- Zona orbitaria:

ARMAZONES

Las características, así como el cuidado y recomendaciones de uso de nuestros armazones siempre deben y son descritas por nuestros profesionales en el proceso de ventas, para que nuestros pacientes tengan identificadas las características y resistencia de cada uno de los lentes aéreos en dicha descripción especificamos el nivel de resistencia y flexibilidad con los que cuentan las diferentes marcas. Sin embargo, esto se refiere a que por ningún motivo el armazón oftálmico aéreo es 100% resistente e indestructible, no es 100% flexible pero sí sólo dentro de las posibilidades físicas y materiales de las que estén fabricados, no es totalmente anti rayaduras y anti raspaduras ocasionadas por objetos externos que afecten su integridad física, la resistencia a golpes y caídas no garantiza que el material del que esté compuesto resista al 100%. Nuestros armazones oftálmicos quedan sujetos bajo los siguientes criterios para garantía:

Vigencia y duración de la garantía

La cobertura será de 90 días naturales, contados a partir del día de la entrega del armazón y ésta será relativa a algún defecto de origen y/o manufactura del propio armazón. En caso de ser aplicable este proceso de garantía, previa evaluación por el área correspondiente, el tiempo de entrega, desde su aprobación, será de 10 a 15 días hábiles.

Análisis del fabricante

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis directo con el fabricante y/o distribuidor de todos nuestros armazones. Antes de poder ser aplicable algún tipo proceso de garantía, el armazón deberá ser presentado por la persona interesada en el lugar donde se realizó la compra y deberá realizarlo en los horarios habilitados. La duración del periodo, en el que los armazones sean entregados y que permanecerán en las instalaciones para su valoración, será de 3 a 5 días hábiles para su evaluación correspondiente.

Manipulación de terceros

La garantía será inválida si el armazón presenta manipulación ajena al lugar de donde se adquirió el producto. La garantía será aplicable si el armazón se entrega con todas y cada una de sus piezas originales y sin reparaciones, soldaduras, manipulaciones con calor, torceduras, enmendaduras, pegamentos, alambres, cintas adhesivas, pegotes, raspaduras, corrosiones por sustancias, daños por fuego, golpes con algún tipo de objeto contundente (martillos, mazos, destornilladores y/o cualquier tipo de herramienta), todo lo anterior solo es de manera enunciativa más no limitativa.

Procedimientos no recomendados

Si el cliente no usa sus anteojos de la forma en la cual el profesionista le recomendó y a su vez éste realiza un mal uso y/o un mal manejo del producto, la garantía quedará invalidada. También si el cliente realiza algún tipo de procedimiento para modificar el producto y dicho procedimiento sea ajeno a Consultorios de Salud Visual Maya toda garantía será inválida, por ejemplo, montar un armazón de 3 piezas o ranurado en una lente que no sea de alta resistencia como el policarbonato, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa y quedará al arbitrio, discrecionalidad y evaluación de Consultorios de Salud Visual Maya.

Modificaciones y/o alteraciones externas

Si se realiza cualquier tipo de modificación o alteración al armazón oftálmico por parte del cliente, en cualquier otro lugar que no sea en las instalaciones de Consultorios de Salud Visual Maya, no nos haremos responsables y quedará sin efectos la presente garantía y/o devolución que pudiera corresponder.

Nota de compra

Para poder hacer efectiva y aplicar la garantía que pudiera resultar después de la evaluación por parte de Consultorios de Salud Visual Maya, el cliente está obligado a exhibir su nota de compra, será sin excepción alguna, y deberá exhibir dicha nota

de compra en el momento en el que acuda a consultar si procede o no la aplicación de la garantía correspondiente.

Cambios y devoluciones

Tras una evaluación, por parte de Consultorios de salud visual Maya, y si se determina que cumple con los requisitos para que la garantía sea aplicable, el primer paso es que se procederá a la reparación del imperfecto en nuestros talleres, pero si la reparación no puede realizarse de manera satisfactoria, el segundo paso es que se procederá a realizar el cambio físico por el mismo modelo anotado y descrito en la nota de compra. En caso de que el modelo ya no se encuentre en existencia dentro de nuestro inventario, se homologará un armazón de valor idéntico y/o aproximado siempre que se cumplan las medidas similares para poder realizar la re-montura de las lentes oftálmicas entregadas en el armazón nuevo al que se le aplicará la garantía. En caso de que el cliente no acepte volver a montar sus lentes oftálmicas en el armazón señalado como “ideal” para la garantía, el cliente podrá ser acreedor de un 20% de descuento en un armazón cuyo valor sea mayor al que adquirió originalmente o éste descuento puede aplicar en la compra de un par de anteojos completos en sustitución del cambio del anteojo, dicho monto deberá estar cubierto en su totalidad para su elaboración.

En caso de que el dictamen técnico evalúe la no aplicación de la garantía, para el cambio o reparación total o parcial del anteojo, éste deberá estar cubierto en su costo total por parte del cliente, sin excepción alguna.

Uso inadecuado

La garantía no tendrá validez si el armazón muestra un uso inadecuado, accidentes o evidencia de maltrato, como por ejemplo golpes, caídas, sentarse sobre ellos, mordeduras, falta de higiene, resguardo inadecuado cuando no se están usando, exposición a temperaturas extremas, exposición de las lentes a altas temperaturas dentro de vehículos automotores por tiempo prolongado, rayaduras con objetos y/o productos químicos que no sean adecuados para la limpieza, deterioro de la pintura ocasionados por el pH de la sudoración corporal, etc, todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa. No tendrá validez por pérdidas o daños ocasionados por dolo o mala fe del cliente, miembros de su familia, apoderados, servidumbre o bien cualquier persona o personas por las cuales sea civilmente

La garantía no tendrá validez por daños estéticos y daños que no influyan en la funcionalidad del armazón.

Productos en descuento

La garantía no será aplicable en armazones que tengan un descuento superior al 5% sobre su precio por ejemplo armazones de saldo, outlets, descuentos especiales, entre otros, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

LENTES OFTÁLMICAS

Las características así como el cuidado y recomendaciones de uso de lentes oftálmicas siempre deberán y son descritas por nuestros profesionales en el proceso de ventas, para que nuestros pacientes tengan pleno conocimiento de la capacidad y resistencia de cada uno de los materiales con los que se realizan nuestras lentes oftálmicas, en dicha descripción especificamos el nivel de resistencia con los que cuentan los diferentes polímeros, sin embargo se deberá entender que ningún material oftálmico es indestructible, anti rayaduras por objetos externos, o totalmente resistente a golpes y caídas, o por deterioro normal inherente a su uso, nuestras lentes oftálmicas están sustentadas bajo los siguientes criterios para garantía:

Vigencia de la garantía

La cobertura será de 90 días naturales por algún tipo de defecto relativo a la fabricación de la lente oftálmica, tales como algún tipo de despostillamiento, este tiempo comienza a transcurrir a partir de la fecha de entrega del producto. En caso de ser aplicable este proceso de garantía, previa evaluación por el área correspondiente, el tiempo de entrega, desde su aprobación, será de 10 a 15 días hábiles.

Análisis del fabricante

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis, directamente con el laboratorio oftálmico que realiza nuestras lentes oftálmicas, antes de aplicar cualquier tipo de garantía, para el supuesto de que sea aplicable, el anteojo (lente y armazón oftálmico) deberá presentarse en el lugar donde se realizó la compra dentro de los horarios habilitados para este proceso y se va a retener en nuestras instalaciones de 3 a 5 días hábiles para la valoración y análisis correspondiente. En dicha valoración se examinará que el origen del imperfecto haya sido ocasionado por un origen de proceso (defecto de fabrica).

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis con el fabricante y/o distribuidor de todas nuestra lentes oftálmicas. Antes de determinar si es aplicable algún tipo de garantía, la lente oftálmica deberá ser presentada por la persona interesada en el lugar donde se realizó la compra y deberá realizarlo en los horarios habilitados para este proceso. La duración del periodo en el que los anteojos sean entregados y que permanecerán en las instalaciones para su valoración, será de 3 a 5 días hábiles para su evaluación correspondiente.

Manipulación de terceros

La garantía será inválida si la lente oftálmica presenta manipulación ajena al lugar de donde se adquirió el producto. La garantía será aplicable si el armazón y lente se entrega con todas y cada una de sus piezas originales y sin reparaciones previas, soldaduras, manipulaciones con calor, torceduras, enmendaduras, pegamentos, alambres, cintas adhesivas, pegotes, raspaduras, corrosiones por sustancias, daños por fuego, golpes con algún tipo de objeto contundente (martillos, mazos, destornilladores y/o cualquier tipo de herramienta), todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Procedimientos no recomendados

Si el cliente no usa sus anteojos de la forma en la cual el profesionista le recomendó y a su vez éste realiza un mal uso y/o un mal manejo del producto, la garantía quedará invalidada. También si el cliente realiza algún tipo de procedimiento para modificar el producto y dicho procedimiento sea ajeno a Consultorios de Salud Visual Maya toda garantía será inválida, por ejemplo, montar un armazón de 3 piezas o ranurado en una lente que no sea de alta resistencia como el policarbonato, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa y quedará a arbitrio, discrecionalidad y evaluación de Consultorios de Salud Visual Maya.

Modificaciones externas

Si se realiza cualquier tipo de modificación o alteración de la lente oftálmica por parte del cliente, en cualquier otro lugar que no sea en las instalaciones de Consultorios de Salud Visual Maya, no nos haremos responsables y quedará sin efectos la presente garantía y/o devolución que pudiera corresponder.

Nota de compra

Para poder hacer efectiva y aplicar la garantía que pudiera resultar después de la evaluación por parte de Consultorios de Salud Visual Maya, el cliente está obligado a exhibir su nota de compra, será sin excepción alguna, y deberá exhibir dicha nota de compra en el momento en el que acuda a consultar si procede o no la aplicación de la garantía correspondiente.

Cambios y devoluciones

Tras una evaluación por parte de Consultorios de salud visual Maya y si se determina que cumple con los requisitos para que la garantía sea aplicable, el primer paso es que se procederá a la reparación del imperfecto en nuestros laboratorios oftálmicos, pero si la reparación no puede realizarse de manera satisfactoria, el

segundo paso es que se procederá a realizar el cambio físico de las lentes con los mismos materiales y tratamientos anotados y descritos en la nota de compra. En caso de que ya no se cuente con el mismo material y tratamientos ofrecidos ya sea por descontinuación de la marca u otras causas, se realizará el cambio por otro material y tratamientos de precio y calidad comparables aproximados. En caso de que el cliente no acepte el mencionado proceso de garantía relativa a sus lentes oftálmicas, el cliente podrá ser acreedor de un 20% de descuento en un material de lente oftálmica distinto junto con los tratamientos deseados cuyo valor sea mayor al que adquirió originalmente o este descuento puede aplicar en la compra de un par de anteojos completos en sustitución del cambio de armazón.

En caso de que el dictamen técnico evalúe la no aplicación de la garantía, para el cambio o reparación total o parcial del anteojo, éste deberá estar cubierto en su costo total por parte del cliente, sin excepción alguna.

Uso inadecuado

La garantía no tendrá validez si la lente oftálmica muestra un uso inadecuado, accidentes o evidencia de maltrato, como por ejemplo golpes, caídas, sentarse en ellos, mordeduras, falta de higiene, resguardo inadecuado cuando no se están usando, exposición a temperaturas extremas, restos o evidencia de materiales adhesivos, exposición a altas temperaturas dentro de vehículos automotores por tiempo prolongado, rayaduras con objetos y/o productos químicos que no sean adecuados para la limpieza de las lentes, deterioro de la pintura ocasionados por el pH de la sudoración corporal, etc., todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa. No tendrá validez por pérdidas o daños ocasionados por dolo o mala fe del cliente, miembros de su familia, apoderados, servidumbre o bien cualquier persona o personas por las cuales sea civilmente

La garantía no tendrá validez por daños estéticos y daños que no influyan en la funcionalidad del armazón.

Productos en descuento

La garantía no será aplicable en lentes oftálmicas denominadas “básicas” en nuestros consultorios, así como lentes oftálmicas que tengan un descuento superior al 5% sobre su precio por ejemplo armazones de saldo, outlets, descuentos especiales, entre otros, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa
.

TRATAMIENTOS OFTÁLMICOS

Las características así como el cuidado y recomendaciones de uso de los tratamientos oftálmicos, siempre deberán y son descritos por nuestros profesionales en el proceso de venta, para que nuestros pacientes tengan identificadas las características y resistencias de cada uno de los tratamientos que se pueden aplicar a las lentes, en dicha descripción especificamos el nivel de resistencia con los que cuentan los tratamientos colocados en las lentes oftálmicas en su uso normal, sin embargo se deberá entender que ningún tratamiento oftálmico es indestructible, anti rayaduras ocasionadas por objetos externos y/o que sean totalmente resistentes, en un 100%, a golpes y/o caídas, nuestros tratamientos oftálmicos están sustentados bajo los siguientes criterios para garantía:

Vigencia de la garantía

La cobertura será de 90 días naturales, por algún tipo de defecto relativo a la fabricación del tratamiento oftálmico, contados a partir de la fecha de entrega del producto. En caso de ser aplicable este proceso de garantía, previa evaluación por el área correspondiente, el tiempo de entrega, desde su aprobación, será de 10 a 15 días hábiles.

Análisis del fabricante

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis directamente con el laboratorio oftálmico que realiza nuestros tratamientos en las lentes oftálmicas, antes de aplicar cualquier tipo de garantía, para el supuesto de que sea aplicable, el anteojo deberá presentarse en el lugar donde se realizó la compra dentro de los horarios habilitados para este proceso y se va a retener en nuestras instalaciones de 3 a 5 días hábiles para la valoración y análisis correspondiente. En dicha valoración se examinará que el origen del imperfecto haya sido ocasionado por un origen de proceso (defecto de fabrica).

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis directo con el fabricante y/o distribuidor de todos nuestros tratamientos oftálmicos. Antes de determinar si es aplicable algún tipo de garantía, el armazón deberá ser presentado por la persona interesada en el lugar donde se realizó la compra y deberá realizarlo en los horarios habilitados. La duración del periodo en el que los armazones sean entregados y que permanecerán en las instalaciones para su valoración, será de 3 a 5 días hábiles para su evaluación correspondiente.

Manipulación de terceros

La garantía no tendrá validez si la lente oftálmica a la que se ha aplicado el tratamiento oftálmico presenta manipulación ajena al lugar de donde se adquirió el producto. La garantía será aplicable si el anteojo se entrega con todas y cada una de sus piezas originales y sin reparaciones previas, soldaduras, manipulaciones con calor, torceduras, enmendaduras, pegamentos, alambres, cintas adhesivas, pegotes, raspaduras, corrosiones por sustancias, daños por fuego, golpes con algún tipo de objeto contundente (martillos, mazos, destornilladores y/o cualquier tipo de herramienta), todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Procedimientos no recomendados

Si el cliente no usa sus anteojos de la forma en la cual el profesional le recomendó y a su vez éste realiza un mal uso y/o un mal manejo del producto, la garantía quedará sin validez. También si el cliente realiza algún tipo de procedimiento para modificar el producto y dicho procedimiento sea ajeno a Consultorios de Salud Visual Maya toda garantía será inválida, por ejemplo, utilizar químicos no recomendados para su limpieza como solventes, desinfectantes, pegamentos etc., lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa y quedará a arbitrio, discrecionalidad y evaluación de Consultorios de Salud Visual Maya.

Modificaciones externas

Si se realiza cualquier tipo de modificación o alteración de la lente oftálmica a la que se le ha aplicado el tratamiento oftálmico por parte del cliente, en cualquier otro lugar que no sea en las instalaciones de Consultorios de Salud Visual Maya, no nos haremos responsables y quedará sin efectos la presente garantía.

Nota de compra

Para poder hacer efectiva y aplicar la garantía que pudiera resultar después de la evaluación por parte de Consultorios de Salud Visual Maya, el cliente está obligado a exhibir su nota de compra, será sin excepción alguna, y deberá exhibir dicha nota de compra en el momento en el que acuda a consultar si procede o no la aplicación de la garantía correspondiente.

Cambios y devoluciones

Tras una evaluación por parte de Consultorios de salud visual Maya y si se determina que cumple con los requisitos para que la garantía sea aplicable, el primer paso es que se procederá a la reparación del imperfecto en nuestros laboratorios

oftálmicos, pero si la reparación no puede realizarse de manera satisfactoria, el segundo paso es que se procederá a realizar el cambio físico de las lentes con los mismos materiales y tratamientos anotados y descritos en la nota de compra. En caso de que ya no se cuente con el mismo material y tratamientos ofrecidos ya sea por descontinuación de la marca u otras causas, se realizará el cambio por otro material y tratamientos de precio y calidad comparables aproximados. En caso de que el cliente no acepte el mencionado proceso de garantía relativa a sus lentes oftálmicas, el cliente podrá ser acreedor de un 20% de descuento en un material de lente oftálmica distinto junto con los tratamientos deseados cuyo valor sea mayor al que adquirió originalmente o este descuento puede aplicar en la compra de un par de anteojos completos en sustitución del cambio de armazón.

En caso de que el dictamen técnico evalúe la no aplicación de la garantía, para el cambio o reparación total o parcial del anteojo, éste deberá estar cubierto en su costo total por parte del cliente, sin excepción alguna.

Uso inadecuado

La garantía no tendrá validez si la lente oftálmica muestra un uso inadecuado, accidentes o evidencia de maltrato, como por ejemplo golpes, caídas, sentarse sobre ellos, mordeduras o marcas dentales, falta de higiene, reacción de químicos como desinfectantes o solventes, resguardo inadecuado cuando no se están usando, exposición a temperaturas extremas, restos o evidencia de materiales adhesivos, exposición a altas temperaturas dentro de vehículos automotores por tiempo prolongado, rayaduras con objetos y/o productos químicos que no sean adecuados para la limpieza de las lentes, todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Productos en descuento

La garantía no será aplicable en lentes oftálmicas denominadas “básicas” en nuestros consultorios, así como lentes oftálmicas que tengan un descuento superior al 5% sobre su precio por ejemplo armazones de saldo, outlets, descuentos especiales, entre otros, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

LENTES DE CONTACTO

Nuestros lentes de contacto están recomendados bajo el criterio de estudio de nuestros especialistas de salud visual dentro de la consulta, con el objetivo primordial de ofrecer a nuestro paciente la mejor opción en cuanto a las características del material en los diferentes tipos de lentes de contacto que

ofrecemos, actividades y estado de salud ocular que requiera cada paciente de manera integral y particular. En dicho criterio especificamos la forma idónea de uso (por ejemplo; colocación, retiro, higiene, tiempo de uso ideal, soluciones específicas para su limpieza y resguardo etc.), sin embargo se deberá entender que ningún lente de contacto es indestructible, que no se rasguen o rompen con y/o sin objetos por su uso, no son anti rayaduras ocasionadas por objetos externos y/o que sean totalmente resistentes en un 100%.

Durante el tiempo denominado “periodo de adaptación”, cualquier cambio en la graduación de lente de contacto sugerido por nuestros especialistas en salud visual, se realizará sin costo cuando se trate de la misma marca y diseño de lente de contacto por defecto de fabricación, sólo en algunas marcas se obsequia un par de lentes “muestra”, el propósito de los lentes “muestra” es realizar el estudio para la adaptación de los lentes de contacto, si el paciente llega a abrir la caja de lentes definitivos, cuando se haya entregado previamente un lente “muestra”, no se aplicará la presente garantía excepto por defecto de fabricación. No aplica en rupturas por manipulación y/o pérdida. No es aplicable ninguna garantía, por un mal manejo y/o no respetar los tiempos y uso adecuados durante jornadas sugeridas y la vida útil del lente. Nuestros lentes de contacto están sustentados bajo los siguientes criterios para garantía:

Vigencia de la garantía

La cobertura de la presente garantía en lentes de contacto será de 15 días naturales sólo por algún tipo de defecto relativo a la fabricación del tratamiento oftálmico o sintomatología de visión borrosa con el uso de lentes de contacto. Este tiempo se contempla a partir de la fecha de entrega del producto. En caso de ser aplicable este proceso de garantía, previa evaluación por el área correspondiente, el tiempo de entrega, desde su aprobación, será de 10 a 120 días hábiles, este periodo depende de la marca de lentes de contacto a donde se solicitará el nuevo producto.

Análisis del fabricante

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis directamente con el laboratorio oftálmico que realiza nuestros lentes de contacto, antes de aplicar cualquier tipo de garantía, para el supuesto de que sea aplicable, los lentes de contacto deberán presentarse en el lugar donde se realizó la compra y deberá ser dentro de los horarios habilitados para este proceso. Se quedará en detención de 3 a 5 días hábiles para la valoración y análisis correspondiente. En dicha valoración se examinará que el origen del imperfecto haya sido ocasionado por un origen de proceso (defecto de fabrica). Adicional a esto se requerirá una segunda valoración visual dentro de nuestros consultorios para encontrar la corrección visual necesaria.

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis directo con el fabricante y/o distribuidor de todos nuestros lentes de contacto. Antes de determinar si es aplicable algún tipo de garantía, el lente de contacto deberá ser presentado por la persona interesada en el lugar donde se realizó la compra y deberá realizarlo en los horarios habilitados. La duración del periodo en el que los lentes de contacto sean entregados y que permanecerán en las instalaciones para su valoración, será de 3 a 5 días hábiles para su evaluación correspondiente.

Manipulación de terceros

La garantía será inválida si los lentes de contacto presentan manipulación ajena al lugar de donde se adquirió el producto. La garantía será aplicable si los lentes de contacto se entregan con todas y cada una de sus piezas originales, tales como blíster sin abrir, estuche, frasco de solución con el que se entregó (si es el caso), sólo será excepción del primer par de lentes de contacto que se utilizó en primer momento, deberá presentarse el par de lentes de contacto resguardado en el estuche que se proporcionó y deberá contener la cantidad de solución suficiente para que los lentes de contacto no se dañen, deberán estar sin manipulaciones hechas por personal externo a nuestros consultorios, no deberán estar rotos, etc., todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Procedimientos no recomendados

Si el cliente no usa sus lentes de contacto de la forma en la cual el profesionista le recomendó y a su vez éste realiza un mal uso y/o un mal manejo del producto, la garantía no tendrá validez. También si el cliente realiza cualquier tipo de procedimiento que modifique el producto y dicho procedimiento sea ajeno a Consultorios de Salud Visual Maya, toda garantía será inválida, por ejemplo, colocar una graduación diferente en el lente de contacto a la que requiera el paciente o adquirir una marca no recomendada, etc., todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa y quedará a arbitrio, discrecionalidad y evaluación de Consultorios de Salud Visual Maya.

Modificaciones externas

Si se realiza cualquier tipo de modificación, alteración de los lentes de contacto por parte del cliente en cualquier otro lugar que no sea en las instalaciones y/o que se realice la orden de los lentes de contacto con una graduación refractiva ajena a nuestros Consultorios de Salud Visual Maya, no nos haremos responsables y quedará sin efectos la presente garantía.

Nota de compra

Para poder hacer efectiva y aplicar la garantía que pudiera resultar después de la evaluación por parte de Consultorios de Salud Visual Maya, el cliente está obligado a exhibir su nota de compra, será sin excepción alguna, y deberá exhibir dicha nota de compra en el momento en el que acuda a consultar si procede o no la aplicación de la garantía correspondiente.

Cambios y devoluciones

Tras una evaluación por parte de Consultorios de salud visual Maya y si se determina que cumple con los requisitos para que la garantía sea aplicable para realizar el cambio del mismo material de la lente de contacto con los mismos tratamientos descritos en la nota de compra. En caso de que ya no se cuente con el mismo material y tratamientos ofrecidos por descontinuación de la marca, se realizará el cambio por otro material y tratamientos de precio y calidad comparables aproximados. Si la garantía es por problema de mala visión se hará el cambio considerado como “ideal” para la mejor corrección visual del paciente. En caso de que el cliente no acepte el mencionado proceso de garantía relativa a sus lentes de contacto, el cliente podrá ser acreedor de un 20% de descuento en un material de lente de contacto distinto e incluirá los tratamientos deseados cuyo valor sea similar al que adquirió originalmente o éste descuento puede aplicar en la compra de un par de anteojos completos en sustitución de los lentes de contacto.

En caso de que el dictamen técnico evalúe la no aplicación de la garantía, para el cambio total del lente de contacto, éste deberá estar cubierto en su costo total por parte del cliente, sin excepción alguna.

Uso inadecuado

La garantía no tendrá validez si los lentes de contacto muestran un uso inadecuado, accidentes o evidencia de maltrato, como por ejemplo, uso prolongado fuera de los horarios recomendados de uso, golpes, caídas, sentarse sobre ellos, mordeduras, falta de higiene, resguardo inadecuado cuando no se están usando, exposición a temperaturas extremas, exposición de las lentes a altas temperaturas dentro de vehículos automotores por tiempo prolongado, rayaduras con objetos y/o productos químicos que no sean adecuados para la limpieza, etc., todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Productos en descuento

La garantía no será aplicable en lentes de contacto que tengan un descuento superior al 5% sobre su precio por ejemplo outlets, descuentos especiales, entre otros, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Visión

Nuestra recomendación de lentes oftálmicas la realizamos bajo el criterio de estudio de nuestros especialistas de salud visual dentro de la consulta, con el propósito de ofrecer a nuestros pacientes la mejor opción en cuanto a las actividades y estado de salud visual que requiera cada paciente.

Durante el periodo de adaptación, cualquier cambio en graduación sugerido por nuestros especialistas en salud visual, se realizará sin costo cuando se trate de la misma marca y diseño del tratamiento oftálmico adquirido, en algunas ametropías se requiere de un mayor periodo de adaptación, en dichos casos especiales se debe considerar que la adaptación será más prolongada y de mayor atención. Si el paciente no utiliza su tratamiento oftálmico de la manera que sugerimos todo proceso de garantía quedará sin validez.

La forma ideal de uso, limpieza, cuidados y resguardo de lentes así como la posible sintomatología que puede existir se explican al momento de entregar su tratamiento oftálmico, en dicha explicación y descripción se especifica la forma idónea de uso (por ejemplo: colocación, retiro, higiene, tiempo de uso ideal, soluciones específicas para su limpieza y resguardo etc.), sin embargo si el paciente presenta sintomatología que esté relacionada a una mala visión, puede ser, previo análisis y estudio del caso, procedente a un cambio de graduación en sus lentes bajo los siguientes criterios para garantía:

Vigencias de la garantía

- La vigencia de cobertura para garantía será de 15 días naturales por sintomatología de mala visión en lentes monofocales.
- La vigencia de cobertura para garantía será de 21 días naturales por sintomatología de mala visión en lentes bifocales y progresivos.
- La vigencia de cobertura para garantía será de 21 días naturales por sintomatología de mala visión en lentes de control de miopía.
- La vigencia de cobertura para garantía será de 15 días naturales por sintomatología de mala visión en lentes de contacto monofocales.
- La vigencia de cobertura para garantía será de 21 días naturales por sintomatología de mala visión en lentes de contacto multifocales y control de

miopía.
- La vigencia de cobertura para garantía será de 21 días naturales por sintomatología de mala visión en pacientes cuyo diagnóstico sea ambliopía, miopía magna, o anomalías relacionadas a la visión binocular (por ejemplo, prismas, sin estereopsis, problemas acomodativos, etc.), lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Los periodos anteriormente enunciados comenzarán a contarse a partir de la fecha de entrega del tratamiento oftálmico. En caso de ser aplicable un proceso de garantía el periodo para ser entregado el producto, desde su aprobación, será de 10 a 30 días hábiles, éste periodo dependerá de cada marca del tratamiento oftálmico a donde se solicitará el nuevo producto.

Análisis de graduación

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis pertinente directamente con el laboratorio oftálmico que realiza nuestros lentes para poder aplicar un proceso de garantía (si resulta aplicable), para esto los productos deberán presentarse en el lugar donde se realizó la compra en los horarios habilitados para este proceso y se retendrá por un lapso de 3 a 5 días hábiles para la valoración correspondiente. En dicha valoración se examinará si la falla de graduación ha sido ocasionada por un origen de proceso (defecto de fabrica). Adicional a esto se requerirá una segunda valoración visual dentro de nuestros consultorios para encontrar la corrección visual necesaria.

Manipulación de terceros

La garantía será inválida si el tratamiento oftálmico presenta manipulación ajena al lugar de donde se adquirió el producto. La garantía será aplicable si el anteojo se entrega con todas y cada una de sus piezas originales, sin reparaciones previas, sin soldaduras, sin manipulaciones con calor, torceduras, enmendaduras, pegamentos, alambres, cintas adhesivas, pegotes, raspaduras, corrosiones por sustancias, daños por fuego, golpes con algún tipo de objeto contundente (martillos, mazos, destornilladores y/o cualquier tipo de herramienta), todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Procedimientos no recomendados

Si el cliente no utiliza su tratamiento oftálmico de la forma en la cual el profesionista le recomendó y a su vez éste realiza un mal uso y/o un mal manejo del producto, la garantía quedará sin validez. También si el cliente realiza algún tipo de procedimiento para modificar el producto y dicho procedimiento sea ajeno a

Consultorios de Salud Visual Maya toda garantía será inválida, (por ejemplo, colocar una graduación diferente a la que requiera el paciente, utilizar su tratamiento oftálmico fuera de los lugares y ambientes recomendados, adquirir una marca no recomendada, etc.), lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa y quedará a arbitrio, discrecionalidad y evaluación de Consultorios de Salud Visual Maya.

Modificaciones externas

Si se realiza cualquier tipo de modificación o alteración al tratamiento oftálmico por parte del cliente en cualquier otro lugar que no sea en las instalaciones de Consultorios de Salud Visual Maya, no nos haremos responsables y quedará sin efectos la presente garantía.

Nota de compra

Para poder hacer efectiva y aplicar la garantía que pudiera resultar después de la evaluación por parte de Consultorios de Salud Visual Maya, el cliente está obligado a exhibir su nota de compra, será sin excepción alguna, y deberá exhibir dicha nota de compra en el momento en el que acuda a consultar si procede o no la aplicación de la garantía correspondiente.

Cambios y devoluciones

Tras una evaluación por parte de Consultorios de salud visual Maya y si se determina que cumple con los requisitos para que la garantía sea aplicable, el primer paso es que se procederá a la reparación del imperfecto en nuestros laboratorios oftálmicos, pero si la reparación no puede realizarse de manera satisfactoria, el segundo paso es que se procederá a realizar el cambio físico de las lentes con los mismos materiales y tratamientos anotados y descritos en la nota de compra. En caso de que ya no se cuente con el mismo material y tratamientos ofrecidos ya sea porque la marca lo haya descontinuado u otras causas, se realizará el cambio por otro material y tratamientos de precio y calidad comparables aproximados. Si la garantía es por problema de mala visión se hará el cambio considerado como ideal para la mejor corrección visual del paciente. En caso de que el cliente no acepte el mencionado proceso de garantía relacionada con sus lentes oftálmicas, el cliente podrá ser acreedor de un 20% de descuento en un material de lente óptica distinto junto con los tratamientos deseados cuyo valor sea mayor al que adquirió originalmente o este descuento puede aplicar en la compra de un par de anteojos completos en sustitución del cambio de armazón.

En caso de que el dictamen técnico evalúe la no aplicación de la garantía, para el cambio o reparación total o parcial del anteojo, éste deberá estar cubierto en su costo total por parte del cliente, sin excepción alguna.

Uso inadecuado

La garantía no tendrá validez si el anteojo muestra un uso inadecuado, accidentes o evidencia de maltrato, como por ejemplo golpes, caídas, sentarse sobre ellos, mordeduras o marcas dentales, falta de higiene, manejo incorrecto de los materiales de limpieza, resguardo inadecuado cuando no se están usando, exposición a temperaturas extremas, exposición de las lentes a altas temperaturas dentro de vehículos automotores por tiempo prolongado, rayaduras con objetos y/o productos químicos que no sean adecuados para la limpieza, deterioro de la pintura ocasionado por el pH de la sudoración corporal, etc, todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa, No tendrá validez por pérdidas o daños ocasionados por dolo o mala fe del cliente, miembros de su familia, apoderados, servidumbre o bien cualquier persona o personas por las cuales sea civilmente

La garantía no tendrá validez por daños estéticos y daños que no influyan en la funcionalidad del armazón.

Semiología del paciente

Para una correcta valoración refractiva del paciente es necesario que acuda a consulta con los signos y síntomas estables, los valores recomendables para poder acudir a consulta de salud visual son los siguientes:

- Glucosa: Igual o menor a 150 mg/dL
- Hemoglobina Glicosilada (HbA1c): Igual o menor a 6.5%
- Presión arterial: igual o menor a 140/90 mmHg

Para el caso de pacientes con enfermedades crónico degenerativas (diabetes, hipertensión, etc.), se tomarán en cuenta la semiología que presente al momento de acudir a Consultorios de Salud visual Maya, todo esto es totalmente responsabilidad del paciente y los profesionales de salud visual quedan exentos de cualquier tipo de responsabilidad sobre los signos y síntomas que se reflejen durante la consulta de salud visual. Amén de mencionar que si el tratamiento oftálmico resulta ineficiente, no aplicará garantía alguna y quedará al arbitrio, evaluación y discrecionalidad de Consultorios de Salud Visual Maya si ofrece alguna alternativa de solución.

Esto debido a que al tener un valor fuera de estos rangos la visión puede llegar a verse afectada, si el paciente acude a toma de valoración refractiva teniendo estos niveles alterados, todo proceso de garantía por visión quedará invalidado.

En el caso de pacientes cuyo diagnóstico sea considerado como “baja visión” no se procederá a realizar más de un cambio en graduación, ya que se considera que el proceso de realizar una valoración refractiva es considerando que la visión residual del paciente le sirva de apoyo, sin embargo al tener un diagnóstico de baja visión no podemos asegurar que la visión y campos visuales del paciente puedan tener una mejoría significativa.

Productos en descuento

La garantía no será aplicable en tratamientos oftálmicos que tengan un descuento superior al 5% sobre su precio, por ejemplo outlets, descuentos especiales, entre otros, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Hospital de lentes

“Hospital de lentes” es el nombre que le damos a nuestro servicio de reparación de armazones, este servicio se ofrece tanto a clientes cuyo armazón lo hayan adquirido en otro lugar ajeno a nuestros consultorios como a clientes que adquirieron su lente internamente pero que no apliquen dentro de las políticas de garantía. En este servicio Consultorios de Salud Visual Maya no se hace responsable, en armazones que no se hayan adquirido con nosotros, por cualquier daño que se pueda generar en el anteojo. Esto debido a que si el armazón y/o la lente oftálmica presentan algún desgaste en el momento de manipulación los mismos puedan sufrir fracturas, roturas o desajuste que ya no pueda ser corregible.

Esta política aplica en procedimientos que sean de ajuste y reparación como, por ejemplo, ajuste de varillas, colocación de tornillos, apretar tornillos y varillas, repintado, soldaduras, colocación de charnelas y caja flex, engrapamiento de armazones de acetato. etc., todo esto es de manera enunciativa más no limitativa.

Todo procedimiento que realicemos de ajuste y reparación de armazones, el cliente se hace responsable de cualquier percance que pueda pasar durante el procedimiento dentro de nuestros consultorios y no se hará ningún tipo de reembolso, compensación, garantía y/o retribución de ningún tipo.

Prótesis oculares

Las características, así como el cuidado y recomendaciones de uso de nuestras prótesis oculares siempre deben y son descritas por nuestros profesionales en el proceso de consulta, para que nuestros pacientes tengan identificadas las

características y resistencia de cada una de ellas, es menester recalcar que todo tipo de prótesis y material de prótesis ocular tiene cierto tiempo de vida útil, esto dependerá de las condiciones de uso y cuidados que realice cada paciente. Nuestras prótesis oculares están sustentadas bajo los siguientes criterios de periodo de adaptación:

Vigencia para la garantía de prótesis oculares

- **Primera adaptación**: Se considerará un tiempo para la elaboración de la prótesis de 10 a 60 días hábiles, dependiendo del tipo de prótesis a elegir por el paciente.
- **Segunda adaptación**: Ésta se realizará si en la primera adaptación se requiere hacer algún tipo de ajuste, tanto estético como de tamaño y volumen.
- **Tercera adaptación**: Esta se realizará 30 días hábiles después de que el paciente esté usando por primera vez la prótesis ocular adquirida por nosotros, en este proceso el ajuste a realizar será exclusivamente de tamaño y volumen.
- Si el paciente quisiera cambiar la prótesis, por razón de un tema estético, adicional a lo pactado en la primera adaptación, se podrá generar con un costo adicional de $3,500 (tres mil quinientos pesos M/N).

Análisis del fabricante

Consultorios de Salud Visual Maya se reserva el derecho para realizar el análisis pertinente y directo con el laboratorio protésico que realiza nuestras órdenes correspondientes a la elaboración de piezas protésicas oculares para poder aplicar un proceso de readaptación, antes de aplicar cualquier tipo de garantía, para el supuesto de que sea aplicable, el paciente deberá presentarse, con la pieza protésica, en el lugar donde se realizó la compra dentro de los horarios habilitados para este proceso y se retendrá dicha prótesis de 3 a 5 días hábiles para la valoración y análisis correspondiente. En dicha valoración se examinará si el cambio solicitado se deba a un origen de proceso (defecto de fabrica). Adicional a esto se requerirá una segunda valoración, del paciente, dentro de nuestros consultorios para encontrar la corrección necesaria.

Manipulación de terceros

La garantía será inválida si la pieza protésica presenta manipulación ajena al lugar de donde se adquirió el producto. La readaptación será aplicable si la pieza protésica es la que se le entregó al cliente, deberá estar sin manipulaciones hechas por personal externo a nuestros consultorios, no deberá estar rota, rayada, despostillada, etc., todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Procedimientos no recomendados

Si el cliente no utiliza su pieza protésica de la forma en la cual el profesional le recomendó y a su vez éste realiza un mal uso y/o un mal manejo del producto, la garantía no tendrá validez. También si el cliente realiza algún tipo de procedimiento para modificar el producto y dicho procedimiento sea ajeno a Consultorios de Salud Visual Maya toda garantía será inválida, por ejemplo, utilizar químicos no recomendados para su limpieza como solventes, desinfectantes, pegamentos etc., lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa y quedará a arbitrio, discrecionalidad y evaluación de Consultorios de Salud Visual Maya.

Modificaciones externas

Si se realiza cualquier tipo de modificación y/o alteración a la pieza protésica por parte del cliente en cualquier otro lugar que no sea en las instalaciones de nuestros Consultorios de Salud Visual Maya y/o que el cliente realice cambios físicos y/o alteraciones a la pieza protésica, no nos haremos responsables y quedará sin efectos la presente garantía.

Nota de compra

Para poder hacer efectiva y aplicar la garantía que pudiera resultar después de la evaluación por parte de Consultorios de Salud Visual Maya, el cliente está obligado a exhibir su nota de compra, será sin excepción alguna, y deberá exhibir dicha nota de compra en el momento en el que acuda a consultar si procede o no la aplicación de la garantía correspondiente.

Cambios y devoluciones

Tras una evaluación por parte de Consultorios de salud visual Maya y si se determina que cumple con los requisitos para que la readaptación sea aplicable para realizar el cambio del mismo material de pieza protésica con los mismos tratamientos descritos en la nota de compra. En caso de que ya no se cuente con el mismo material y tratamientos ofrecidos por descontinuación del laboratorio fabricante, se realizará el cambio por otro material y tratamientos de precio y calidad comparables aproximados.

En caso de que el dictamen técnico evalúe la no aplicación de la garantía, para el cambio o reparación total o parcial de la pieza protésica, ésta deberá estar cubierta en su costo total por parte del cliente, sin excepción alguna.

Uso inadecuado

La garantía para readaptaciones no tendrá validez si la pieza protésica muestra un uso inadecuado, accidente o evidencia de maltrato, como por ejemplo golpes, caídas, mordeduras o marcas dentales, falta de higiene, reacción de químicos como desinfectantes o solventes, restos o evidencia de materiales adhesivos, rayaduras con objetos y/o productos químicos que no sean adecuados para la limpieza de la pieza protésica, uso prolongado fuera de los horarios recomendados de uso, etc., todo lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Semiología del paciente

Para una correcta adaptación de prótesis ocular del paciente es necesario que acuda a consulta con los signos y síntomas estables, así como no tener algún tipo de hiperemia o patología ocular, así como no estar bajo tratamiento oftálmico en la zona orbitaria donde se realizará la pieza protésica.

Productos en descuento

La garantía no será aplicable en piezas protésicas que tengan un descuento superior al 5% sobre su precio por ejemplo outlets, descuentos especiales, entre otros, lo anterior es de manera enunciativa más no limitativa.

Devoluciones

Cancelaciones y devoluciones

Si es decisión del cliente solicitar una cancelación de su nota de compra se podrá realizar al 100% siempre y cuando el cliente no haya abonado más del 50% del total de su nota de compra y si la orden no se ha mandado a proceso elaboración al laboratorio. En caso de que la orden del tratamiento oftálmico adquirido ya se haya mandado a proceso del laboratorio, no se podrá aplicar cancelación alguna,

tampoco procederá ningún tipo de devolución de nota de compra, esto debido a que cada tratamiento oftálmico se realiza de manera personal a cada individuo.

Asimismo, al usar un objeto como, por ejemplo, armazones, no podrán ser regresados a venta al público por cuestiones de higiene, ya que es considerado como un objeto de uso personal e intransferible. Es por esto que cumplimos de la manera idónea con los procesos de garantía de los tratamientos oftálmicos cuando se debe a un problema de defecto de origen (defecto de fabrica) y corrección de sintomatología de mala visión cuando así sea necesario.

Abonos

Si el cliente decide adquirir su tratamiento oftálmico en abonos, la nota de compra debe de ser liquidada en su totalidad antes de 60 días naturales, si por alguna razón el cliente quisiera liquidar su nota en fechas posteriores a los 60 días se considerará como cancelada la nota sin derecho a devolución de ningún concepto, todo esto en razón de los gastos operativos internos generados por la nota de compra del cliente.

Si el cliente decidiera retomar su nota de compra para adquirir sus lentes se deberá de cancelar la primer nota y se procederá a regresar el lente de armazón (si aplica) a stock, se deberá generar una nueva nota de compra y reiniciar los abonos o ,si es su deseo, la liquidación total del producto que se desea adquirir.

Resguardo de productos

Por logística de operaciones internas de Consultorios de Salud Visual Maya podremos tener en resguardo un armazón que esté en proceso de elaboración o reparación un tiempo máximo de 60 días naturales, este tiempo aplica tanto en tratamientos oftálmicos adquiridos en nuestros consultorios como en tratamientos oftálmicos traídos por el cliente procedentes de un lugar externo. Si el tratamiento oftálmico es de procedencia interna, transcurrido este periodo, se cancelará la orden al laboratorio y se regresará el armazón (si aplica) a stock interno nuevamente, si el armazón (si aplica) es de propiedad del cliente éste tendrá que ser destruido y desechado pasando los días mencionados, esto debido a que por higiene, los tratamientos oftálmicos se consideran de uso personal e intransferible.

Membresías “Mi Vista Protegida”

Cuando el tratamiento oftálmico no pueda ser aplicable dentro de nuestras políticas de garantía el cliente podrá adquirir un plan de protección para sus lentes oftálmicas, esta membresía podrá ser adquirida desde la creación de la nota de compra y hasta 30 días naturales posterior a esta, además, para ser aplicable, el lente no deberá de sufrir ningún tipo de daño durante los primeros 30 días después

de la adquisición de la membresía “mi vista protegida”.

Para poder aplicar la membresía en el tratamiento oftálmico, el cliente deberá haber cubierto el costo correspondiente a este servicio así como haber aceptado y firmado el contrato correspondiente de “Mi vista protegida”.