

MIRAFLEX®

NIT 800.151.102-2

Referencia: Política de Garantías y Valores MIRAFLEX SAS

Estimado cliente,

Reciba un cordial saludo de MIRAFLEX SAS.

El objetivo de esta comunicación es darle a conocer los siguientes lineamientos y consideraciones a tener en cuenta para el proceso de garantías con nuestra compañía, vigente a partir del 25 de mayo del 2021.

1. La solicitud de garantía puede realizarla a través de una solicitud formal al Ejecutivo Comercial Senior, Junior o Asesor Comercial y/o Asesor de Servicio al Cliente para que este a su vez diligencie el formato de garantías establecido por MIRAFLEX.
2. El personal de mensajeros internos de MIRAFLEX Bogotá que reciba este tipo de solicitudes tramitará las garantías diligenciando el correspondiente formato CO-FOR-12 Cambios, devoluciones, garantías, muestras y obsequios, con el sello impreso "PRODUCTO RECIBIDO PARA REVISIÓN".
3. Personal Servicio al Cliente:

<i>NOMBRE</i>	<i>CARGO</i>	<i>CORREO</i>	<i>TELEFONO</i>
María Eugenia Arévalo	Coordinadora Servicio al Cliente	maria.arevalo@miraflex.com.co	313 8914647
Matilde Esperanza Amaya Jiménez	Asesora Servicio al Cliente	esperanza.amaya@miraflex.com.co	313 4623537
Diana Milena Pardo Ortiz	Asesora Servicio al Cliente	diana.pardo@miraflex.com.co	316 8214682
María Alejandra Payanene López	Asesora Servicio al Cliente	alejandra.payanene@miraflex.com.co	311 2334711

4. Se debe enviar la foto completa de la montura, incluyendo la parte dañada para evidenciar su estado.
5. A nivel nacional no es necesario que el cliente envíe la montura física dañada para tramitar la garantía.
6. Si la solicitud se realiza desde la ciudad de Bogotá, MIRAFLEX prestará el servicio de recogida de la montura para la garantía y la entrega de la misma una vez sea reparada.

CALLE 76 N° 20B - 24 OFICINA 503 PBX +571 3466040 FAX 2554515
BOGOTÁ - COLOMBIA

MIRAFLEX®

NIT 800.151.102-2

7. MIRAFLEX cubrirá la garantía únicamente sobre la parte que presenta el defecto de fabricación (frontal, brazo, terminal y plaqueta, mecanismo Flex, entre otros). Para las monturas o armazones de las líneas Flexible & Segura, Segunda Generación y Terry, en todo caso se asumirá la cobertura total del marco. En el caso de haber remitido a MIRAFLEX la montura con el daño, la reparación se realizará directamente en la compañía y será enviada por transportadora o por mensajería interna al cliente.
8. En caso de que la garantía no aplique debido a que no cumple con los requisitos establecidos en la presente política, se le enviará al cliente una comunicación explicando el motivo por el cual la garantía no procede.
9. Como garantía se hace referencia a la reposición de un producto vendido por MIRAFLEX derivado de un imperfecto o daño de fabricación, esta se hace efectiva solamente cuando los productos presentan defectos de origen. Para el caso de las monturas se otorga garantía cuando:
 - o Se presentan poros en el frontal y/o brazo(s).
 - o Descoloramiento.
 - o Desprendimiento del punto de soldadura, peladura (no rayones) y rupturas de frontales (según valoración técnica).
 - o Daños en el mecanismo Flex.
10. Se considera garantía los siguientes criterios por material de fabricación:

LÍNEA	MOTIVO DE GARANTÍA
Flexible & Segura y Referencia JOY	Ver numeral 11
Acetato	Por peladuras o daños del mecanismo Flex
Metálica	Por peladuras o daños del mecanismo Flex y puntos de soldadura
Nylon	Por peladuras o daños del mecanismo Flex
Aluminio y Sol Aluminio	Daños del mecanismo Flex y punto de soldadura
CP	Por decoloración, peladuras o daños del mecanismo Flex y ruptura en el frontal.
Deporte	Por peladuras o poros en el frontal o los brazos
Seguridad Industrial	Por peladuras o poros en el frontal o los brazos
Sol Niños	Para la montura: Por decoloración, peladuras o daños del mecanismo Flex. Para los lentes: Por decoloración, levantamiento de la película, ruptura, fisura o agrietamiento de fábrica.
Accesorios	Por decoloración

MIRAFLEX®

NIT 800.151.102-2

11. Para las monturas o armazones de la línea Flexible & Segura y Segunda Generación se reconocen como motivo de garantía:
 - Peladuras o rayones
 - Abultamientos, protuberancias y burbujas
 - Daños o inconvenientes con el encaje del broche de la banda de ajuste en el terminal de la montura o armazón
 - Ruptura o blanqueamiento en la bisagra o articulación
 - Desgaste de la canal por cambio de lente (permite máximo 4 cambios del lente)
12. No se considera garantía, la manipulación inadecuada del producto, maltrato en el uso, en el laboratorio óptico o en la óptica.
13. Para las monturas en promoción, descontinuadas, o que salen del catálogo de línea el tiempo de garantía será 30 días contados a partir de la venta al cliente final, venta que se debe realizar dentro del mes siguiente a la fecha de entrega de los productos en promoción por MIRAFLEX SAS al cliente (óptica). Vencido ese plazo no proceden reclamaciones por concepto de garantías, teniendo en cuenta que son monturas en promoción adquiridas por el cliente (óptica) bajo dicho concepto.
14. Para hacer válida una garantía, se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
 - El cliente no debe estar en mora con cartera.
 - La garantía debe cumplir con los criterios anteriormente descritos, por ejemplo, no aplica si el motivo de solicitud es que se presentaron inconvenientes con la adaptación de la montura en la cara del paciente.
 - La garantía no puede estar fuera del tiempo de garantía establecido, detallado más adelante en este documento.
 - No debe ser por uso inadecuado de la montura, o manipulación inadecuada en el laboratorio.
 - El motivo de la solicitud no debe ser la pérdida de una parte de la montura (frontal o brazos) o de sus tornillos, plaquetas, tuercas, terminales, entre otros.
15. El tiempo de garantía inicia a partir de la venta de la montura al cliente final (para monturas compradas en promoción, ver punto 13).
16. Todas las monturas que ingresen al proceso de garantías deberán venir sin los lentes de corrección. En caso contrario se devolverá la montura en el mismo estado en que se

MIRAFLEX®

NIT 800.151.102-2

recibió y se entregará el repuesto de la garantía para que la reparación la realice el cliente en el punto de venta.

17. Los tiempos máximos de reclamación por concepto de garantías, son los que se relacionan a continuación:

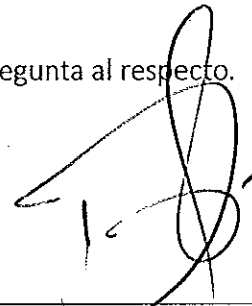
LÍNEA	MESES DE GARANTÍA
Flexible & Segura y Ref. JOY	12
Acetato	12
Metálica	6
Nylon (TR90)	6
Aluminio y Sol Adulto	6
CP	6
Deporte	6
Seguridad Industrial	6
Sol Niños	6
Accesorios	6

Por favor no dude en contactarnos en caso de tener alguna pregunta al respecto.

Cordialmente,



Carla Paladini
Gerente General



Diego Velandia
Director Comercial

Recibido del cliente:

Nombre del cliente: _____

Firma: _____

Nit: _____

Fecha: _____

Cuidad: _____

CALLE 76 N° 20B - 24 OFICINA 503 PBX +571 3466040 FAX 2554515
BOGOTÁ - COLOMBIA