

A GrandVision by Fototica conta com garantias exclusivas para seus produtos, como manutenção grátis para toda a vida, melhor preço e satisfação garantida. Confira os termos a seguir e aproveite mais este benefício em comprar conosco.

1. Garantia Qualidade do Produto

Todos os produtos comercializados na GrandVision by Fototica são cobertos por uma Garantia de Qualidade do Produto. Os prazos de cobertura dependem da categoria e do fornecedor do produto:

Armações e Óculos de soles

- Grifes Luxottica (Bvlgari, Ralph, Dolce, Oakley, Prada, Prada Linea Rosa, Ray-Ban, Tiffany, Vogue, Michael Kors, Arnette, Burberry, Dolce&Gabbana, Emporio Armani, Giorgio Armani e Persol) – 2 anos
- Demais grifes – 1 ano
- Marcas Exclusivas (LightView e VariView) – 1 ano
- Mormaii – 6 meses

Para todos os casos o cliente deverá apresentar o “kit garantia” que contempla:

- Cupom Fiscal (Legível);
- Produto (Completo).

Lentes Oftálmicas

- Grifes (Essilor, Zeiss, Hoya e Rodenstock) – Conforme certificado do fornecedor
- Marcas Exclusivas (LightView e VariView) – 1 ano

Lentes de Contato

- Grifes - Johnson & Johnson e Ciba– Cliente deverá contatar o SAC do fornecedor (indicado no produto)
- Grife – Solótica e lentes iWear – Garantia de 1 ano. A garantia será tratada pela Assistência Técnica da GrandVision by Fototica **O cliente deverá apresentar o Kit garantia LC**

Lentes de contato Johnson & Johnson – Em casos de desconforto ou não adaptação do produto o consumidor deverá contatar o Sac do fornecedor – Vision Care – 0800-762-5424

Lentes de contato Ciba (Fresh loock/ Alcon) – Em casos de desconforto ou não adaptação do produto o consumidor deverá entrar em contato com o SAC do fornecedor- 0800-707-7908

Para que o cliente se beneficie do direito de troca relacionada à garantia de qualidade do produto, deverá ser comprovado o defeito de fabricação do produto, mediante uma avaliação técnica criteriosa, a ser realizada por um funcionário da GrandVision by Fototica.

Se a Assistência Técnica constatar que o defeito alegado foi resultado de mau uso, dentro dos critérios do termo de garantia apresentados neste documento, a concessão da mesma se caracterizará como improcedente.

Os prazos acima já contemplam a garantia legal, que é de 90 (noventa) dias, ou seja, os prazos acima descritos representam a garantia total, já computado o prazo da garantia legal.

O cliente deverá apresentar o “kit garantia” que contempla:

- Cupom Fiscal;
- Certificado do Fabricante;
- Produto.

Defeitos de Fabricação Cobertos pela Garantia de Qualidade do Produto

- Quebra em pontos específicos (solda/encaixe das hastes no aro)
- Oxidação
- Defeito no encaixe do parafuso
- Descolagem do logotipo, strass, apliques.
- Descamação ou alteração da cor original
- Defeitos nas lentes oftálmicas - trincas em pontos de tensão de acordo com tipo de material, 1.59,1.60,1.67, 1,74 (exceto 1,74 em 3 peças), descamação e bolhas nas películas de tratamentos)

Defeitos Ocasionados pelo Mal Uso Não Cobertos pela Garantia de Qualidade do Produto

- Danos por acidente, queda, batida ou por evento fortuito – Armação, Óculos de sol e Lentes Oftálmicas
- Uso de produtos não adequados – Todos os produtos
- Uso em condições impróprias - Todos os produtos
- Cola ou Manuseio inadequado do produto - Todos os produtos
- Envelhecimento Natural - Todos os produtos
- Mordidas de animais e crianças - Todos os produtos
- Armação e Óculos de sol com partes plásticas ou metálicas retorcidas
- Deformação por excesso de aquecimento – Armação e Óculos de sol

- Deformação por encaixe de lente com formato diferente do olho original – Armação e Óculos de sol
- Ponteiras quebradas – Armação e Óculos de sol
- Lente original quebrada (Material 1,74 não indicado para montagem em 3 peças) – Armação e Óculos de sol
- Risco na pintura e lente de Óculos de sol – Armação e Óculos de sol
- Rasgar a lente ao guardar no estojo – Lentes de Contato
- Não utilizar produtos adequados para a limpeza das lentes de contatos – Lentes de Contato
- Utilização de produtos químicos de forma indevida – Armação, Óculos de sol e Lentes Oftálmicas

Em caso de ausência de produto semelhante ao do cliente ou se o cliente não se agrada com nenhuma peça disponível em loja, então a devolução do dinheiro poderá ser proposta, seguindo o processo relativo à devolução de venda.

Observação: Caso o cliente opte pela restituição do valor pago, a armação ou óculos de sol deverá estar no mesmo estado físico que foi entregue ao consumidor, caso contrário, para óculos completo e óculos de sol graduado, a devolução será apenas das lentes oftálmicas.

O cliente deverá apresentar o “Kit Garantia” que contempla:

- Cupom Fiscal;
- Certificado do Fabricante;
- Além do produto referente à garantia, também deverá constar:
 - Estojo (acessório ótico);
 - Gabarito para as armações;
 - Lente original para óculos de sol.

1 Erro Médico / Receita Médica

Lentes oftálmicas possuem garantia para reavaliação médica. O cliente terá 90 dias, a partir da data da emissão da primeira receita, para se beneficiar desta garantia. Será necessária a apresentação das duas receitas.

- ✓ **Zeiss** – O cliente terá 90 dias, a partir da data da emissão da primeira receita.
- ✓ **Essilor** - O cliente poderá utilizar a receita com até 3 meses de validade antes da data da compra, ou seja, se a receita for de janeiro 2019 ele poderá realizar a compra até março 2019, e a garantia para erro médico ocorrerá a partir da emissão de Nota Fiscal, também é necessário envio de telefone e e-mail do cliente.
- ✓ **Hoya** – O cliente terá 90 dias, a partir da data da emissão da primeira receita, e necessário envio de telefone e e-mail do cliente

Para todos os casos as datas das receitas têm que ser legíveis, bem como o nome do médico.

2 Avaria em Loja / Laboratório (Prestação de Serviço)

Os produtos avariados pela loja (vinculados ao estoque da própria loja) deverão ser informados / direcionados à Assistência Técnica, conforme estabelecido por política de **“POP - Envio de peças avariadas em loja para Assistência Técnica”**

Os produtos que são de uso do cliente que não pertencem a GrandVision by Fototica, o valor da peça a ser restituída ao cliente deverá ser comprovado por NF ou validado pelo o departamento de Produtos.

Para ausência de produto semelhante ao do cliente ou não se agrade de nenhuma peça disponível em loja, então a devolução do dinheiro poderá ser proposta, seguindo o processo relativo à devolução de venda.

Nota: Em caso de erros operacionais gerados pela loja ou laboratório (como erro de preenchimento de pedido ou de produção) o cliente terá direito à troca pelo mesmo produto ou similar sem custo.

3 Garantia de Ajustes, Limpeza, Manutenção.

Todos os produtos óticos adquiridos na GrandVision by Fototica beneficiam-se dos serviços ilimitados da Garantia de ajustes, limpeza e manutenção. Essa garantia tem cobertura em todas as lojas próprias da rede GrandVision by Fototica.

Caso a loja identifique que o produto não esteja apto à garantia citada e/ou exista risco de quebra, o serviço não será realizado.