

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.

## **Garantia de Estética**

Se o cliente não se sente satisfeito com sua armação, óculos de sol e óculos completo (com prescrição médica), ele dispõe do prazo de 7 dias corridos para trocar por outro modelo no valor equivalente. A troca será realizada sem nenhum custo para o cliente, desde que, em caso de óculos completo, opte pela substituição com aproveitamento da mesma lente. Caso o cliente opte por um produto com valor superior, deverá pagar a diferença. Caso ele opte por um modelo inferior, automaticamente será gerado um crédito ao cliente para utilização imediata.

Importante: Caso o cliente opte por armação ou óculos de sol graduado que não seja possível a adaptação das lentes, já adquiridas, deve efetuar o pagamento de novas lentes oftálmicas.

### **1.1 Óculos de Sol e Armação – 7 dias após a emissão da NF (nota fiscal)**

A garantia de estética contemplará apenas uma troca, conforme disponibilidade dos produtos em loja. Para troca de um óculo completo (com prescrição médica), recomenda-se que o cliente escolha uma armação/óculos de sol com o mesmo aro para que as lentes sejam reaproveitadas.

Se o cliente optar por um aro que impossibilita a utilização das lentes, deverá efetuar o pagamento das novas lentes.

Qualquer produto retornado por um cliente, que deseja exercer sua Garantia Estética, deverá ser avaliado por um funcionário da GrandVision by Fototica. Caso o produto apresente qualquer dano, risco, arranhão ou qualquer defeito que descaracteriza condições normais de venda, a troca dentro da garantia não será autorizada.

### **1.2 Lentes Oftálmicas Blue Filter – 7 dias após a emissão da NF (nota fiscal)**

A garantia de estética contemplará lentes monofocais e multifocais com tratamento Blue Filter, no que tange o residual do tratamento (coloração).

**ATENÇÃO: A Garantia Estética em lentes oftálmicas, aplica-se EXCLUSIVAMENTE às Lentes Oftálmicas da categoria BLUE FILTER.**

**Para Garantia de Estética, o cliente não terá direito à devolução do dinheiro.**

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 soles.

## **2 Garantia de Adaptação**

No caso da não adaptação às lentes multifocais ou lentes Intermediárias escolhidas pelo cliente, o mesmo terá um prazo, conforme itens 2.1 a 2.5 (a contar da emissão da Nota Fiscal), para trocar por outro modelo de lentes no valor equivalente. A troca será realizada sem nenhum custo para o cliente. Caso o cliente opte por uma lente com valor superior (desenho superior), ele deverá pagar a diferença.

O cliente deverá utilizar os óculos, no mínimo 15 dias corridos, antes de requerer a garantia de adaptação.

O cliente deverá entregar os óculos ao médico para apreciação e formalização escrita da não adaptação. Sendo esta, uma condição indispensável à cobertura desta garantia. A formalização escrita deverá ser composta por: Cópia da receita original, cópia da nova receita ou laudo do médico para a não adaptação.

**Atenção: O laudo médico é dispensado EXCEPCIONALMENTE quando a adaptação é referente a possíveis desconfortos causados por lentes Blue Filter.**

O cliente poderá também optar por adquirir um óculo completo com lentes monofocais, utilizando a armação/óculos de sol comprada para visão de perto e outro óculos completo com lentes monofocais para visão de longe. Caso o valor total ultrapasse o valor do pedido original, o cliente deverá efetuar o pagamento da diferença. Caso o valor seja inferior, automaticamente, será gerado um crédito ao cliente para utilização imediata.

Caso o cliente não se adapte às novas lentes multifocais ou intermediárias (diferentes do pedido original), recuse também a oferta de dois óculos monofocais, para perto e para longe, então a devolução do dinheiro poderá ser proposta, seguindo o processo relativo à devolução de venda.

Para as lentes Blue Filter monofocais e multifocais, a GrandVision by Fototica oferece a garantia de adaptação em relação a desconfortos que o cliente venha a sentir por conta da espécie de AR utilizado na confecção desta categoria de produtos.

**Observação:** Caso seja necessária a devolução da venda, a armação ou óculos de sol deverá estar em perfeitas condições, ou seja, no mesmo estado em que foi entregue ao cliente, caso contrário, para óculos completo e óculos de sol graduado, a devolução será apenas das lentes oftálmicas.

**Atenção: Lentes Monofocais atenderão a garantia de adaptação apenas quando Blue Filter.**

**2.1 Marca Essilor, o cliente deverá ser direcionado para o SAC do fabricante.**

**2.2 Marcas Zeiss, Hoya e Rodenstock – Prazo Fabricante**

**2.3 Marca Variview – 90 dias**

**2.4 Lentes Blue Filter – 30 dias**

**2.5 Lentes de Contato:**

- Até 10 blisters de lentes diárias da mesma caixa, se os graus dos olhos direito e esquerdo forem iguais;
- Até 5 blisters de lentes diárias de cada caixa, se os graus dos olhos direito e esquerdo forem diferentes;
- Até 2 blisters de lentes quinzenais ou mensais da mesma caixa, se os graus dos olhos direito e esquerdo forem iguais;
- Até 1 blister de lentes quinzenais ou mensais de cada caixa, se os graus dos olhos direito e esquerdo forem diferentes.

**2.5.1 A garantia de adaptação de Lentes de Contato somente será válida, se as condições abaixo estiverem cobertas**

- Prazo mínimo de validade da caixa que será trocada é de 16 meses;
- No caso de lentes tóricas, após a aprovação do Regional, o laboratório enviará um novo produto;
- Caso a não adaptação seja de lentes fora de grade, o departamento de Supply Chain irá gerar a solicitação de envio de um novo item após a aprovação do Regional;
- No caso de pacotes de Lentes de Contato, se os graus dos olhos direito e esquerdo forem diferentes, apenas duas caixas poderão estar abertas e, caso os graus dos olhos direito e esquerdo forem iguais, apenas uma caixa poderá estar aberta, as demais não poderão estar violadas, riscadas ou danificadas;
- O cliente deverá apresentar o “Kit Garantia” que contempla:
  - Certificado de Garantia GrandVision by Fototica;
  - Cupom Fiscal;
  - Certificado do Fabricante;

**2.5.2 Para as lentes coloridas, a GrandVision by Fototica não oferece garantia de não adaptação em relação a cor da lente.**