

	POLITICA DE GARANTIAS	POL.CCA.001
		Versión: 5
		Fecha: 09/07/2026
		Página 1 de 6

Para HOYA LENS COLOMBIA S.A.S la calidad superior y la experiencia de servicio al cliente son factores primordiales, por lo tanto, otorgamos garantía en todas las referencias de lentes oftálmicos que posee nuestro portafolio de productos y se hará válida teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. APOYOS COMERCIALES O RESPALDOS DE PRODUCTO

Aplica para lentes Talla digital, Progresivos y ocupacionales del Portafolio HOYA – MAXXEE que dentro de los 60 días posteriores a la fecha de facturación requieran cambios en:

- Prescripción (esfera, cilindro, eje y adición)
- Medidas (DNP, altura focal, parámetros de personalización)

Razones por las cuales no aplica el apoyo comercial o respaldo de producto

- Solicitud de cambio de marca, referencia, diseño, material y/o tratamiento
- Espesores de los lentes
- Errores de transcripción a la orden de pedido realizada a HLCO
- Portafolio que no está incluido en este servicio
- Ordenes de pedido que no fueron procesadas por el laboratorio
- Lentes que fueron manipulados por terceros
- Daños causados por mal uso del producto, por inadecuado almacenamiento, por accidentes, por contacto con materiales o químicos abrasivos.
- Apoyo sobre un pedido al que ya fue otorgado un apoyo
- El cliente tiene facturas vencidas sin pago con HLCO
- Se ha cumplido el plazo respectivo del apoyo

NOTA: Para realizar la solicitud de un apoyo comercial o respaldo de producto, es obligatorio retornar el material de la orden inicial.

2. GARANTÍA POR NO ADAPTACION:

Aplica para lentes digitales cuando el paciente presenta sensación de incomodidad y dificultad para adaptarse a los lentes dentro de los 60 días posteriores a la fecha de facturación.

El reemplazo se realiza por un producto con los ajustes requeridos en: Tipo de lente, material, tratamiento y prescripción (esfera, cilindro, eje y adición), medidas (DP, altura focal, parámetros de personalización), corredor o perfil de diseño.

	POLITICA DE GARANTIAS	POL.CCA.001
		Versión: 5
		Fecha: 09/07/2026
		Página 2 de 6

NOTA: Todo caso de NO adaptación, deberá ser evaluado y validado previamente por un consultor comercial de HOYA, una vez aprobada la NO adaptación, la Optica asumirá el costo del nuevo par solicitado, el par inicialmente fabricado quedará en condición de stand by para ser utilizado posteriormente en una orden compatible. No se realizará emisión de Notas crédito.

Para hacer efectiva la garantía por NO adaptación, los lentes de la orden inicial deberán ser devueltos

3. **GARANTIA POR TRATAMIENTOS**

Aplica para desprendimiento, deformaciones, manchas u otros defectos derivados exclusivamente de la fabricación de los lentes.

Disponible para los tratamientos que se especifican a continuación:

TRATAMIENTO	TIEMPO DE GARANTÍA
Super HiVision	2 años
Super Hivision - Maxxee	1 año
HVP Blue	2 años
Maxxee Blue	1 año
AR Terminados	1 año
AR MiYOSMART	1 año
Protección al rayado	6 meses

Razones por las cuales no aplica la garantía

- Tratamientos antirreflejo aplicados a lentes biselados, los cuales serán procesados bajo riesgo del cliente
- Cuando el producto ha tenido contacto con alguna sustancia fuerte como alcohol, acetona, perfumes o lacas para cabello.
- Lentes manipulados por terceros
- Cuando el laboratorio de HLCO, certifique que el producto no presenta defectos de fabricación.
- Por vencimiento en los tiempos de garantía del producto

	POLITICA DE GARANTIAS	POL.CCA.001
		Versión: 5
		Fecha: 09/07/2026
		Página 3 de 6

3.1. Fotosensibles

- Aplica en caso de evidenciar deterioro del desempeño del lente (activación - desactivación) y delaminación de la sustancia fotocromática.

Sensity: 2 años posterior a la fecha de facturación.

Maxxee: 1 año posterior a la fecha de facturación.

4. GARANTIA POR FISURAS O RUPTURAS

- Aplica para lentes en materiales: Policarbonato, 1.60 y 1.67 biselados por HOYA que presenten defectos como grietas, fisura o ruptura bajo condiciones normales de uso, dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de facturación.

5. GARANTIA POR MONTURAS

5.1. Monturas recibidas para proceso de bisel y montaje

- No se responderá por monturas usadas que sufran afectación durante el proceso.
- HLCO podrá decidir si realiza o no el proceso de bisel y montaje en monturas de mala calidad, en mal estado, inadecuadas o con características especiales de ensamble.
- No se realizarán biseles en monturas metálicas selladas (sin tornillos),
- Si durante el proceso una montura nueva se despegas en las uniones de soldadura o apliques será devuelta al cliente para que gestione su respectiva garantía.
- En caso de afectación o ruptura de una montura nueva durante el proceso, el cliente deberá consultar con el proveedor si existe algún tipo de garantía para el producto, de lo contrario HLCO reconocerá al cliente mediante nota crédito el valor del costo de la montura, no el valor de venta al público.
- Si dentro de los 30 días siguientes al ingreso del pedido, no es recibida la montura, se procederá a facturar y enviar los lentes enteros, una vez se tenga la montura podrá ser enviada al laboratorio para el proceso de bisel sin costo.
- Aquellas monturas que hayan sufrido afectaciones mínimas en cuanto a temas de soldadura y/o pintura y que no hayan podido ser reemplazadas, serán enviadas a servicio de mantenimiento con previa autorización del cliente.
- De ser evidenciados casos particulares que no satisfagan los puntos descritos anteriormente, serán evaluados de manera individual para dar una adecuada solución.

	POLITICA DE GARANTIAS	POL.CCA.001
		Versión: 5
		Fecha: 09/07/2026
		Página 4 de 6

6. **GARANTIA POR LENTES DE CONTACTO**

En caso de presentar alguna inconformidad relacionada con lentes de contacto, debe comunicarse directamente a la línea de atención de servicio al cliente de Johnson & Johnson de Colombia S.A 01-800-518-4094 o si lo desea puede escribir al correo contactenos.co@acuvue.com

7. **GARANTIA MiYOSMART**

7.1. **Apoyo comercial o respaldo del producto:**

Aplica una única vez para lentes MiYOSMART que dentro de los 30 días posteriores a la fecha de facturación requieran cambios en:

- Prescripción (esfera, cilindro, eje)
- Medidas (DNP, altura focal)
- Montura por no adaptación

7.2. **Apoyo por variación de RX:**

Aplica una única vez para lentes MiYOSMART que durante el transcurso de los 4 a los 6 meses posteriores a la fecha de entrega del producto, presente aumento de la miopía (equivalente esférico) mayor o igual a 0.50 dioptrías. El reemplazo se realiza por un par de lentes MiYOSMART con los ajustes requeridos en: prescripción (esfera, cilindro, eje), medidas (DNP, altura focal)

El tiempo máximo para hacer válida la garantía es de 30 días después de ser emitida la nueva prescripción

7.2.1. **Requisitos:**

- Demostrar que se realizaron los controles periódicos recomendados por HOYA.
- Diligenciamiento de los documentos legales requeridos por HOYA para el tratamiento.

7.3. **Garantía por no adaptación:**

Aplica para lentes MiYOSMART cuando el paciente presenta dificultad para adaptarse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de facturación del producto. El reemplazo se realiza por un lente visión sencilla material policarbonato con antirreflejo con los ajustes requeridos en: prescripción (esfera, cilindro, eje), medidas (DNP, altura focal)

	POLITICA DE GARANTIAS	POL.CCA.001
		Versión: 5
		Fecha: 09/07/2026
		Página 5 de 6

Razones por las cuales no aplican las garantías de lentes MiYOSMART.

- Daños causados por mal uso del producto, por inadecuado almacenamiento, accidentes o contacto con materiales o químicos abrasivos o punzantes.
- Revisión de pacientes realizada por personal ajeno a HOYA.

8. TERMINOS Y RESTRICCIONES GENERALES

- Las políticas de garantía están fundamentadas en estándares internacionales de HOYA llamados HIQS (HOYA INTERNAL QUALITY STANDARD)
- La garantía aplica para producto de las mismas condiciones y marca no se realizará devolución de dinero o notas crédito.
- No se considera garantía las rayas, poros y golpes ocasionados por el mal uso, limpieza incorrecta y manipulación inadecuada de los lentes, una vez se han entregado a satisfacción del cliente.
- No aplica garantía los daños derivados de contacto con sustancias químicas o abrasivas tales como: Perfumes, laca y tinte para el cabello, pinturas, etc.
- No aplica garantía a daños o afectaciones causados por almacenamiento inadecuado o exposición a temperaturas elevadas.
- No aplica garantía a defectos generados en el lente durante el proceso de bisel y/o montaje que no sea realizado por HLCO.
- No aplica garantía por diferencia en la tonalidad del color cuando la referencia de los lentes es uno tallado y otro terminado.
- Los pedidos que se soliciten sin medidas de montura serán procesados bajo riesgo del cliente, tanto por diámetro como por espesor.
- Si posterior a la entrega del pedido, el cliente solicita adicionar servicios como AR, color, protección al rayado, FUV, etc., se realizarán bajo riesgo del cliente.
- Con el fin de garantizar el espesor adecuado de los lentes:
 - Se recomienda que la diferencia entre la Distancia Mecánica y la DP no sea mayor a 4mm.
 - Para monturas ranuradas y perforadas se sugiere solicitar lentes tallados.
- Los trasposos de lentes se realizarán bajo las siguientes condiciones:
 - Únicamente a lentes procesados por HOYA.
 - El laboratorio valora la orden y determinan según su criterio si el traspaso se puede realizar o no.
 - El traspaso y los servicios adicionales (bisel, ranuración, perforación, etc.) serán facturados.
 - HOYA no asume ningún riesgo generado durante el traspaso (daño de lentes, ruptura de montura etc).

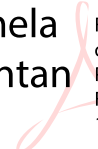
	POLITICA DE GARANTIAS	POL.CCA.001
		Versión: 5
		Fecha: 09/07/2026
		Página 6 de 6

- No se aceptarán anulaciones de ordenes que se encuentren en proceso de producción o que hayan sido despachadas.

La presente política entra en vigor a partir de su publicación y debe ser aplicada conforme ha sido establecido.

CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	14/09/2023	Creación del documento
2	11/03/2024	Se modifica el periodo de aplicación para apoyos comerciales y no adaptaciones, se incluyen condiciones para traspasos de lentes.
3	30/10/2024	Se actualizan lineamientos de apoyos comerciales, garantía de monturas, lentes a los cuales aplica el apoyo comercial y tiempos de garantía de los tratamientos.
4	22/01/2025	Se ajusta la garantía por no adaptación, haciendo referencia al tipo de lente, se genera la restricción del tratamiento AR para el Bifocal Flat-Top, se elimina la garantía para monturas Swissflex.
5	09/07/2026	Los apoyos comerciales se amplían a lentes Talla digital, Progresivos y ocupacionales del Portafolio HOYA – MAXXEE, se modifican las condiciones de garantía por no adaptación y se actualiza el cuadro de garantía por tratamientos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Leonardo Bedoya	Nombre: Alejandro Larrota	Nombre: Pamela Quintana
Cargo: Jefe de Control de Calidad y procesos	Cargo: Internal Controls Manager	Cargo: Managing Director
Firma: 	Firma: 	Firma: Pamela Quintana  Firmado digitalmente por Pamela Quintana Fecha: 2026.07.31 12:32:21 -05'00'