ÓPTICA INFINITO SAN GIL
Optometría y salud visual
CC San Gil Plaza, local 204 · San Gil, Santander
+57 313 325 5788 · opticainfinitosangil@gmail.com · opticainfinito.com.co

Política de garantías

VERSIÓN 3 · NOVIEMBRE DE 2026 · NIT 1098610505

En Óptica Infinito respaldamos cada producto y cada servicio. Estas garantías se suman, y no reemplazan, los derechos que le reconoce la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

1. Garantía de las monturas

> *"Tienen garantía por cualquier defecto de fábrica. Nuestros marcos aguantan hasta dos cambios de lentes; lo único que no resiste es sentarse encima."*
>
> — Deivy Esteban López, asesor comercial externo

La garantía cubre los defectos de fabricación de la montura durante **1 año desde la entrega**. No cubre daños por golpes, aplastamiento o uso indebido.

2. Garantía de los lentes

Los lentes cuentan con **30 días de garantía desde su entrega al paciente**. Apenas llegan a la óptica le avisamos por WhatsApp para que los reclame. En los **lentes progresivos**, durante ese periodo se hace un cambio o ajuste **sin costo** si el paciente lo requiere.

Si el defecto de fabricación no se puede reparar, se repone el producto o se devuelve el dinero, según la ley. Si la falla se repite, el paciente puede elegir entre una nueva reparación, el cambio por un producto similar o la devolución del dinero.

3. Lentes Varilux® protegidos con Varilux® Seguro

Todos los lentes Varilux se entregan con el Varilux® Seguro, y Óptica Infinito **gestiona la solicitud** ante el laboratorio, con el registro de la orden y del cambio en el formulario del laboratorio. El costo del cambio lo asume el laboratorio.

Cobertura	Plazo desde la entrega
Defectos de fabricación de los lentes	12 meses
Cambio por deterioro normal de uso	Meses 1 a 3: sin costo para el paciente
Cambio por deterioro normal de uso	Meses 4 a 6: 50 % de descuento sobre el valor de los lentes
Cambio por deterioro normal de uso	Meses 7 a 12: 25 % de descuento sobre el valor de los lentes

Condiciones del Varilux® Seguro

- Motivos de cambio: lentes rayados, fisurados, desportillados o con deterioro en la capa antirreflejo.
- El cambio se hace por lentes iguales en diseño, material, fórmula y tratamientos.
- Se entregan los lentes que presentan el deterioro y el carné físico del Varilux® Seguro.
- Se puede usar una sola vez y es válido por el par de lentes comprado simultáneamente; no cubre la reposición de un solo lente.
- No aplica a segundos pares entregados en actividades promocionales.
- Aplica únicamente en el territorio colombiano.

4. Cuidado de sus lentes: indicaciones de entrega

Al entregar sus gafas con los lentes nuevos le explicamos cómo cuidarlas, le entregamos **por escrito** estas indicaciones, que usted firma al recibirlas, y el paño de limpieza de Óptica Infinito San Gil. Seguir estas indicaciones es lo que permite mantener la garantía:

- No limpie los lentes en seco.
- No los limpie con la camisa, servilletas, pañuelos ni texturas distintas al paño entregado por la óptica.
- No aplique alcohol ni exponga los lentes a altas temperaturas.
- No guarde las gafas con llaves, monedas o accesorios que puedan rayarlos.
- No use pegantes instantáneos: el daño puede ser irreversible.
- Ante cualquier accidente con sus gafas, contáctenos directamente. No acuda a terceros ni las manipule usted mismo, porque se pierde la posibilidad de repararlas.

5. Mantenimiento y ajustes

El mantenimiento y el ajuste de las gafas adquiridas en Óptica Infinito San Gil **no tienen costo**. En las gafas con plaquetas, el **primer cambio de plaquetas es sin costo**, y se recomienda cambiarlas cada 6 meses.

6. Fórmula externa y lentes elaborados en otro lugar

- **Si el paciente trae su fórmula** de otro profesional y elabora sus lentes en Óptica Infinito, no se da garantía de calidad de visión: la fórmula es responsabilidad de quien la emitió y del paciente que decide usarla.
- **Si el paciente se lleva solo la fórmula** de Óptica Infinito San Gil y manda a hacer sus lentes en otro laboratorio o establecimiento óptico, no tiene garantía sobre esos lentes.
- En ambos casos, los defectos de fabricación de lo que elaboremos nosotros siguen cubiertos.

7. Cómo se elabora su pedido

- Los lentes se elaboran con un **abono del 50 %** o con el **pago total**.
- La elaboración tarda **de 3 a 8 días hábiles**, según los procesos de producción del laboratorio.
- Manejamos **sistema de apartado hasta por 60 días (2 meses)**. El paciente nos indica cuándo enviar a elaborar sus lentes, sabiendo el tiempo de entrega.
- Cuando el paciente nos indica que enviemos sus lentes a elaborar, se confirma por escrito (orden firmada o WhatsApp). Desde ese momento el producto se fabrica a medida, con su fórmula, y **el abono o pago no es reembolsable**, porque el costo del laboratorio ya fue asumido por Óptica Infinito y los lentes no pueden destinarse a otra persona. Esto no aplica si Óptica Infinito incumple (retraso, error de medida o defecto de fabricación): en ese caso se repone el producto o se devuelve el dinero, según la ley.
- **Cómo se determina el incumplimiento:** verificamos los lentes con lensómetro frente a la fórmula y a la orden registradas, y en la entrega el paciente los prueba y firma su conformidad. **No constituye incumplimiento** el concepto, la medición o el examen realizado después por otro profesional o establecimiento, ni los cambios en la visión del paciente posteriores a la entrega; en esos casos, el paciente puede solicitar una revisión con la optómetra de Óptica Infinito.
- Los lentes terminados se conservan a su nombre y se le avisa por WhatsApp para que los reclame.

- Si el apartado se vence (60 días) sin haber enviado los lentes a elaborar, no se ha incurrido en ningún costo, y el valor abonado se puede aplicar a sus lentes o a unas gafas nuevas.

8. Cómo hacemos su reclamo

1. El paciente nos escribe por WhatsApp o visita la óptica (CC San Gil Plaza, local 204) con sus gafas. Para la garantía legal no se exige factura; el carné es requisito únicamente del Varilux® Seguro.
2. Le entregamos una **constancia de recibo** de sus gafas, revisamos los lentes y confirmamos si el caso está cubierto.
3. Registramos la orden y la solicitud, en el formulario del laboratorio cuando aplica, y hacemos el seguimiento hasta la entrega, con una constancia de lo realizado.
4. Respondemos toda reclamación por escrito en un máximo de **15 días hábiles**.

9. Sus derechos como consumidor

Las garantías descritas son adicionales a la garantía legal y a los demás derechos del consumidor establecidos en la Ley 1480 de 2011, que son irrenunciables.

10. Vigencia

Esta política rige desde noviembre de 2026 y puede actualizarse. Siempre estará disponible en opticainfinito.com.co/garantias.

Óptica Infinito San Gil · CC San Gil Plaza, local 204 · San Gil, Santander