



# **MANUAL DE PROCEDIMENTOS GARANTIAS SAC**

### **1- Objetivo:**

Padronizar os procedimentos de atendimento das Garantias SAC Essilor.

### **2- Campo de aplicação**

Este procedimento aplica-se a todos os produtos fabricados pelo Grupo Essilor, respeitando critérios estabelecidos para cada linha de produto, por motivo de garantia.

### **3- Garantias**

#### **3.1 - Motivos que geram uma Garantia**

1. Erro de medidas e montagens para óticas Varilux Especialista (Somente produtos da linha Essilor), até 3 meses (90 dias) após a compra;
2. Duas receitas (divergências de dioptria) para todas as Óticas e todos os produtos da Linha Essilor e Brasilor. Período de 3 meses (90 dias) entre as duas receitas;
3. Não adaptação ao produto: período de 3 meses (90 dias) após a compra. Atendimento através do SAC e/ou consultor da Essilor;
4. Material Styliis e Policarbonato trincado;
5. Garantia no tratamento Crizal; Efeito memória (Fog-Id aparente/marcação da lente), arranhão, tratamento descascando, manchas, estrias, deformação.

#### **3.2 - Condições para a Garantia e documentação necessária:**

Todas as garantias devem ser efetuadas com o mesmo tipo de lente, e deverão vir acompanhadas de:

- Certificado de garantia;
- Formulário de Abertura de Serviço – SAC ESSILOR;
- TSO / OS (pedido de compra da Ótica para o Laboratório),
- Receita Oftálmica, constando carimbo, data e assinatura do Oftalmologista;
- Termo de Utilização da Garantia, preenchido e assinado pelo consumidor e pela ótica e;
- Lentes anteriores, que geraram a garantia.

### **3.2.1 - Medidas e Montagem (Somente Óticas Varilux Especialista - Produtos da linha Essilor)**

- Cópia da OS de compra da lente, com um período de até 3 meses (90 dias) anterior à reclamação do consumidor;

Importante: As lojas Varilux Especialistas têm até 5% sobre o volume comprado, para ser utilizado em Garantia SAC, nesta modalidade.

### **3.2.2 – Duas receitas (divergências de dioptria) - todas as Óticas e todos os produtos da Linha Essilor e Brasilor**

- Cópia das 2 receitas constando carimbo e assinatura do oftalmologista (legível);
- A diferença de data entre as receitas deverá ser de até 3 meses (90 dias) e o consumidor terá até 3 meses a contar da data da segunda receita, para ter direito a garantia. Existem casos em que o consumidor efetua a compra meses após a data da receita, neste caso, fica valendo a data efetiva da compra. Para esta comprovação deverá ser apresentado a cópia da NF de compra ou OS da Ótica.

Importante: a partir da data da primeira receita, o consumidor terá até 3 meses para efetuar a compra na ótica, para ter direito a uma possível garantia.

### **3.2.3 - Não adaptação ao produto: período de 3 meses (90 dias) após a compra. Atendimento através do SAC e/ou consultor da Essilor;**

É importante que o consumidor seja atendido pelo SAC ou por um consultor Essilor. A não adaptação pode ser por diversos motivos:

- **Mudança do desenho da lente:** No caso de não adaptação a um novo tipo de desenho de lente (exemplo: Varilux Comfort Short quando usava Varilux Comfort anteriormente). Neste caso funcionário do SAC ou o Consultor Essilor indica e aprova a substituição das lentes e solicita a Ótica que comunique ao consumidor, da troca do produto indicado.
- **Mudança de Curva Base:** Ocorre quando o consumidor já usa lentes com determinada curva base e as novas lentes são confeccionadas com uma curva base menor ou maior, causando desconforto, principalmente no campo de perto.

Importante: Produtos com garantia de não adaptação: Linha Espace, Linha Varilux, Anti - Fatigue

### **3.2.4 – Stylis e policarbonato trincado – Para todas as Ópticas e todos os produtos da Linha Essilor e Brasilor**

- Cópia da receita e cópia da OS de compra da óptica. Período de até 12 meses a contar da data da compra;

Importante: Não serão aceitos produtos de material orma montado em armações 3 peças e fio de nylon.

### **3.2.5 – Garantia Crizal – Produtos da Linha Essilor e Brasilor**

- Cópia da receita e cópia da OS de compra da óptica, cópia do certificado. Período de até 12 meses a contar da data da compra;

#### **Motivos que geram uma garantia Crizal:**

- Arranhão em condições normais de uso;
- Deformação;
- Estrias;
- Efeito memória (Fog Id aparente/marcação da lente);
- Manchas;
- Descascado.

### **4.0 – Laudos Técnicos**

- Os laudos técnicos de autenticidade do produto deverão ser emitidos pelos SACs Regionais, após recebimento das peças a serem analisadas, acompanhando documento de solicitação de laudo, cópia do certificado, cópia da OS e cópia da receita.

## 5.0 - Casos não garantidos pela Essilor:

- Erro de medidas e montagem para ópticas que **não** são Varilux Especialista;
- Erro de medidas e montagens para produtos da linha Brasilor;
- Erros e quebras na superfície;
- Duas receitas (divergências de dioptria), com diferença de data entre as receitas superior a 3 meses;
- Erros na solicitação da dioptria e troca de produto, por parte do Ótico para o laboratório;
- Utilização de produtos químicos que possam danificar as lentes (acetona, óleo de banana, Super Bonder);
- Resina trincada (exceção apenas para STYLIS CRIZAL);
- Prisma horizontal, vertical e/equilíbrio prismático (Gerados na superfície): Neste caso quando o Técnico do SAC ou consultor detecta que o desconforto é por este motivo, verifica com a Óptica qual o Laboratório que produziu as lentes, faz contato com o mesmo e solicita que efetue a troca. Para este motivo não é reembolsado pela Essilor.
- Danos causados pelo mau uso das lentes, tais como: contato materiais abrasivos ou riscos causados por objetos pontiagudos.