

## Condiciones generales de compra

Las siguientes Condiciones Generales son de aplicación a todas las compras que se realicen a través del sitio web [opticalia.com/co](http://opticalia.com/co) (en adelante “Tienda online”) del que es titular Grupo Opticalia Global Holding S.A, (en adelante “Opticalia”), sociedad anónima, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el tomo 11806, libro 0, folio 130, sección 8, hoja M-185374 inscripción 1ª y con CIF.: A81566473. Domicilio social en Parque Empresarial Euronova. C/. Ronda de Poniente, 14, Planta 1ª- A/B, 28760 Tres Cantos (Madrid).

Se pone a disposición de los Usuarios los siguientes medios donde podrán dirigir sus peticiones, cuestiones y quejas:

Departamento de Atención al Cliente Opticalia:

Carrera 9, N° 113-52, oficina 901 – 908 de la ciudad de Bogotá D.C

Teléfono: 01800 959515

E-mail: [info@opticalia.co](mailto:info@opticalia.co)

En estas comunicaciones con Opticalia se deberá aportar nombre completo, DNI, correo electrónico y teléfono de contacto, así como una descripción de los hechos causantes de la queja o reclamación. Una vez recibida la queja o sugerencia, en un plazo no superior a 10 días, el Departamento de Atención al Cliente procederá a confirmar la recepción indicando el número de incidencia. El personal de OPTICALIA contactará con los clientes a través de los medios comunicados a fin de solucionar la incidencia.

### 1. Objeto y ámbito

Opticalia a través de la Tienda Online vende y distribuye artículos de óptica, principalmente: gafas graduadas, gafas de sol y lentes de contacto, NO realizando graduaciones de visión.

Todos los artículos comercializados en la Tienda Online se distribuyen en todo el territorio de Colombia.

Opticalia se reserva el derecho a realizar modificaciones y actualizaciones sobre productos, precios, promociones y demás condiciones contenidas en la tienda Online.

En caso de detectar cualquier error tipográfico, se procederá a su corrección y las compras que pudieran estar afectadas por dicho error podrán ser rescindidas por ambas partes sin coste alguno, siempre y cuando se justifique la existencia de dicho error.

La compra a través de esta Tienda Online supone la adhesión a las Condiciones Generales, lo que supone que el Usuario ha comprendido lo expuesto en este documento, siendo responsable de la veracidad de los datos que facilite durante el proceso de compra online.

### 2. Características principales de los productos

Los artículos publicados en Tienda Online son una selección de productos de OPTICALIA que cumplen los mismos requisitos de calidad y garantía que los productos puestos a la venta en los establecimientos que operan bajo la marca OPTICALIA.

Para garantizar la satisfacción y la adecuación sin excepciones, de las gafas graduadas a la graduación prescrita por el profesional óptico, en nuestra Tienda Online solo realizaremos gafas con graduaciones máximas de -4 dioptrías de miopía, +4 dioptrías de hipermetropía y + - 2 dioptrías de astigmatismo.

Las ofertas especiales, promociones o descuentos serán válidos en las fechas indicadas en cada caso, o hasta fin de existencias ofrecidas en la promoción.

Para poder realizar compras a través de la página Web de Opticalia, el usuario debe ser mayor de edad y con la aceptación de las presentes condiciones Generales, Usted manifiesta serlo y tener capacidad legal para la adquisición de los artículos comercializados en nuestra Tienda Online.

#### 2.1. Condiciones específicas de compra de gafas graduadas.

Al realizar un pedido de gafas graduados en nuestra Tienda Online, confirma que un profesional óptico-optometrista u oftalmólogo le ha realizado, en los últimos 6 meses, una adaptación de gafas graduadas tolerada sin excepciones.

Si por el contrario, está considerando utilizar cualquier producto graduado por primera vez, debe visitar a un profesional sanitario cualificado, que le realizará la adaptación de sus primeras gafas o lentes graduadas.

Una vez lo haya hecho, nosotros le podremos vender gafas adicionales o de reemplazo con la graduación indicada.

En este sentido, el usuario manifiesta que entiende que:

I. Opticalia Tienda Online le enviará sus gafas de reemplazo, de acuerdo con la información que el cliente haya proporcionado en el proceso de configuración de su graduación.

II. Usted será el responsable de la precisión, veracidad y exactitud de los datos de graduación que nos ha solicitado para la compra de gafas graduadas de reemplazo.

El producto personalizado mediante la graduación de lentes no será objeto de devolución ni reembolsable, salvo por las razones especificadas en el apartado de devoluciones de las presentes condiciones.

Los lentes oftálmicos comercializados en la Tienda online son clasificados como dispositivo médico para la salud visual y ocular de clasificación Riesgo Clase I, de bajo riesgo cuyo uso no representa riesgo significativo de enfermedad o lesión.

Para el diseño de los lentes oftálmicos, el usuario autoriza a Opticalia, o a quien este designe, a que revise la información contenida en la historia clínica del usuario con el fin de que pueda acceder a la fórmula médica y a su información complementaria.

Los lentes oftálmicos que sean entregados al usuario son elaborados por profesionales de la salud optométrica u oftalmológica, quienes confirman que los dispositivos médicos dispensados

correspondan a los formulados, habiendo confrontado lo prescrito con el dispositivo médico dispensado.

## 2.2. Condiciones específicas de compra de lentes de contacto

Las lentes de contacto ofertadas a través de Opticalia Tienda Online son productos de reposición sobre lentes de contacto que ya han sido previamente prescritas por un profesional sanitario cualificado (óptico-optometrista / oftalmólogo), y cuya primera entrega se debe haber efectuado en un establecimiento físico especializado (centro óptico).

Si es su primera compra de lentes de contacto, o si hace más de 6 meses que su especialista no revisa su visión/graduación, le recomendamos que solicite el diagnóstico a su especialista óptico-optometrista u oftalmólogo antes de su compra.

En este sentido, el usuario al realizar su pedido a través de nuestra Tienda Online confirma que las lentes de contacto han sido prescritas con antelación por un profesional sanitario cualificado (óptico-optometrista / oftalmólogo) y que esa adaptación ha sido bien tolerada sin excepciones.

De acuerdo con lo anterior, OPTICALIA NO asumirá ningún tipo de responsabilidad por los daños a su salud que pudieran ser causados por el incumplimiento de las anteriores condiciones por parte del usuario.

La tolerancia del producto suministrado es responsabilidad exclusiva del fabricante que corresponda. El fabricante suministra la mercancía en el envase original sin abrir. La aplicación y manipulación correcta de las lentes de contacto es su responsabilidad en exclusiva.

La duración de uso indicada para las lentes de contacto se refiere a un período de tiempo calculado según la media de uso. Para evitar problemas oculares es imprescindible no sobrepasar el período de uso indicado en las instrucciones que figuran en la caja. En caso de que aparezcan irritaciones, se recomienda dejar de utilizar las lentillas inmediatamente y consultar con su especialista.

## 3. Cómo comprar

Para comprar un producto en la Tienda Online de Opticalia deberá seguir los siguientes pasos:

Buscar el producto deseado dentro del catálogo de productos y localizarlo a través de la navegación entre las diferentes categorías.

Pulsando sobre el producto deseado se accederá a la ficha de producto, donde tendremos toda la información detallada del artículo.

- En el caso de gafas graduadas podremos elegir solo la montura, las gafas con lentes sin graduar o las gafas con lentes graduadas. Tendrá la opción de añadir tratamientos adicionales a sus lentes con el precio indicado en la ficha de producto.
- En el caso de lentes de contacto tendrá que completar los campos correspondientes con su graduación en cada ojo.

La graduación tanto para gafas graduadas como para lentes de contacto podrá configurarla manualmente, introduciendo los valores requeridos o subiendo la fórmula oftalmológica o de optometría válida en los términos de la normativa aplicable.

Dicha fórmula debe cumplir los siguientes requisitos:

Realizada por profesional de salud visual autorizado y habilitado par el ejercicio de la profesión.

La prescripción debe llegar en letra clara y legible.

No contendrá tachaduras, siglas, signos, abreviaturas diferentes a los estipulados en la lex artis o convenciones internacionales.

Debe contener las características suficientes para verificar que el dispositivo médico dispensado por Opticalia se corresponde con el prescrito.

Antigüedad no superior a 6 meses.

- En el caso de gafas de sol, podrá añadir directamente a carrito y finalizar su compra.

Lea cuidadosamente las indicaciones y asegúrese de que los datos de su graduación y tratamientos elegidos son correctos. Estos serán productos personalizados por cliente, pues los cristales de la gafa serán realizados según las específicas características y graduación que el cliente inserte en el lugar correspondiente, bajo su exclusiva responsabilidad.

Para incluir el producto en su cesta, tendrá que pinchar sobre el botón “comprar”.

Revise su cesta de la compra antes de continuar al pago: Podrá modificar el contenido del resumen de su cesta eliminando los productos que no quiera comprar finalmente o añadir más unidades.

Además, podrás editar la graduación sin tener que volver al paso de configuración de graduación.

Si tiene un código promocional tendrá que incluirlo aquí, en el campo indicado.

Identifíquese o regístrese:

- Si eres un usuario registrado, accede con usuario y contraseña para continuar con la compra
- Si no estás registrado, podrás:

o Registrarte completando los campos obligatorios. Podrás hacer seguimiento del pedido y conservar tu historial de compras y productos favoritos.

o Compra como invitado, cumplimentando solo los datos necesarios para procesar y enviar el pedido.

o Accede con usuario y contraseña Google o Apple.

Elige la forma de envío: Podrás elegir entre:

o Enviar el pedido a una dirección concreta

o o recogerlo en cualquiera de nuestras tiendas (servicio Clic & Collect).

Pago: Se realizará a la finalización del proceso de compra y es condición indispensable para la formalización del pedido. Las compras se pueden pagar con Tarjeta de crédito /débito Visa, MasterCard, PayPal

Finalice su compra confirmando que está de acuerdo con estas condiciones Generales.

#### 4. Precios y formas de pago admitidas

Los precios de los productos se encuentran indicados en pesos colombianos en el detalle de cada producto e incluyen los impuestos asociados a la compra, pero excluyen gastos de envío, manipulación, embalaje, seguros o cualquier otro servicio adicional al producto. Éstos se añadirán al importe total del carrito de la compra y dependen del lugar de destino dentro del territorio nacional.

Aceptamos los siguientes métodos de pago: Tarjetas de crédito y PSE .

Posteriormente a que el pago se haya efectuado, el Usuario recibirá un e-mail de confirmación del pedido, en el cual se incluirá un resumen de los artículos adquiridos, la modalidad de envío solicitada y la dirección de destino.

Opticalia podrá ofrecer códigos de descuento a sus Usuarios y serán de aplicación conforme a las instrucciones especificadas por Opticalia con respecto a cada código y en todo caso, los Usuarios sólo podrán utilizar un único código por pedido, no siendo compatible con determinadas acciones promocionales o colecciones.

#### 5. Envíos y entrega

Tanto en la modalidad de envío a domicilio como “Clic & Collect” o recogida en óptica, los tiempos de entrega dependen del tipo de producto y sus características.

Para pedidos en todo el territorio nacional el tiempo de entrega será de entre 12 a un máximo de 15 días laborables. El coste dependerá del destino.

En el caso de que no se recepcione el pedido por causas imputables al cliente los gastos asociados a la entrega y devolución de este serán a cargo del cliente.

En caso de omisión o error en la cumplimentación de los datos de envío, Opticalia no se hace responsable de los inconvenientes causados y los gastos de reexpedición derivados correrán por su cuenta.

Asimismo, puede elegir, como modo de recepción de su pedido, el servicio Clic & Collect (“entrega en óptica”), seleccionando el punto de entrega preferido durante el proceso de pago de su pedido. Este servicio no tiene gastos de transporte asociados.

El cliente recibirá una notificación una vez el pedido haya sido entregado en la óptica seleccionada, para que pueda pasar a recogerlo, teniendo un plazo máximo de 15 días naturales para recogerlo.

Si transcurrido dicho período, el pedido no ha sido recogido por el cliente por causa no imputable a Opticalia, la mercancía será devuelta a nuestra Central, debiendo el cliente

ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente para solicitar una nueva entrega. En este caso los gastos de este nuevo envío serán imputables al cliente.

Para retirar el producto en la Óptica seleccionada, deberá el cliente llevar el justificante o comprobante de compra que recibirá vía correo electrónico, e identificarse como el comprador o como autorizado del comprador, mediante autorización firmada y número de identificación personal del comprador.

Los envíos se realizarán únicamente dentro del territorio nacional, a través de una empresa de mensajería, sobre la que Opticalia se reserva el derecho a cambiar, así como modificar el tipo de envío, independientemente de lo aquí expuesto, siempre que no suponga un perjuicio manifiesto para el cliente.

La responsabilidad sobre los artículos es de Opticalia hasta la recepción del envío por Usted.

En el caso de que motivos de fuerza mayor no permitieran la entrega del pedido dentro del plazo establecido, Opticalia se compromete a informarle a la mayor brevedad de la nueva fecha prevista de entrega.

En el momento de la recepción, deberá comprobar que el pedido coincide en cantidad y tipología de producto con lo solicitado. De existir alguna discrepancia, deberá seguir las indicaciones del apartado Devoluciones de las presentes Condiciones Generales.

Opticalia le informará de los gastos de envío en el proceso de confirmación de su pedido. La aceptación de las 'Condiciones Generales de Contratación' por su parte supondrá la aceptación de los gastos de envío.

## 6. Garantía legal y servicio post venta

Todos los productos puestos a la venta por OPTICALIA en su Tienda online, tienen una garantía legal tal y como se dispone en la normativa aplicable.

Si observa defectos en el producto, que no se deben a una rotura accidental o uso inapropiados, procederemos a reparar, sustituir o rebajar el precio de este sin que suponga coste para Usted. En estos casos debe contactar con el servicio de Atención al cliente donde será debidamente atendido para resolver la situación y solicitar la guía del transportador con la cual podrá acercarse al punto de servicio para devolver el producto sin pagar el envío:

Teléfono (1): 518 98 00 o celular 318 3608319.

Dirección postal del punto de servicio: Carrera 9, N° 113-52, oficina 901-908 de la ciudad de Bogotá D.C.

## 7. Devoluciones

### 7.1. Devoluciones por producto dañado, defectuoso o incorrecto

En el caso que los productos llegaran dañados, defectuosos o no se correspondieran con el producto pedido, Opticalia se compromete a cambiar sin coste alguno el producto por otro igual o por el correcto, siempre que exista disponibilidad.

Si no fuera posible le reintegraríamos el importe del producto, así como los gastos de envío y devolución.

En este supuesto para proceder a devolver el producto deberá ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente (Teléfono. 01800 959515) en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la recepción del pedido. Pasado ese plazo no podremos realizar cambios de productos defectuosos, dañados o incorrectos.

## 7.2. Derecho de Desistimiento o retracto

Si por algún motivo no queda satisfecho con su pedido le informamos que dispone de un plazo de 14 días naturales, a contar, desde la fecha de entrega del producto, para devolverlo.

Le informamos que quedan estrictamente excluidas de este derecho de desistimiento las compras de artículos personalizados, como son las gafas graduadas de reemplazo o las gafas sin graduar, pero con tratamientos añadidos.

No obstante, los productos personalizados podrán ser objeto de devolución, sólo en el caso de defecto de fabricación o por discordancias entre la graduación indicada por el cliente en la compra y la graduación de la gafa o lente de contacto recibida.

Para poder ejercer el derecho de desistimiento, los productos devueltos deben estar en perfectas condiciones y con su embalaje original. Para ejercer su derecho deberá devolver el producto a Opticalia en la siguiente dirección: Carrera 9, N° 113-52, oficina 901-908 de la ciudad de Bogotá D.C.

Para el envío debe utilizar el embalaje de devolución incluido en su pedido para hacernos llegar el producto que no desea.

Le informamos que en el caso que ejerza su derecho de desistimiento, los gastos de envío de devolución correrán a su cargo.

No se permiten devoluciones directamente en los establecimientos de óptica de Opticalia.

## 7.3. Reembolso

El plazo de reembolso es de 30 días naturales a partir de la comunicación de retracto. No obstante, Opticalia se reserva el derecho de retener el reembolso hasta haber recibido los artículos y comprobado el estado de estos.

En el caso de reintegro del importe, se realizará en la misma modalidad en que se realizó la compra.

## 8. PROTECCION DE DATOS

Opticalia cumple con lo establecido en la normativa vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal y vela por garantizar un correcto uso y tratamiento de los datos personales del Usuario.

Sus datos de carácter personal serán tratados por parte de Opticalia en calidad de responsable del tratamiento con la finalidad de gestión administrativa, fiscal y contable de los pedidos realizados a través de la Tienda Online como también la realización de acciones de promoción y envío de información comercial relativa a nuestros productos.

Asimismo, le informamos que sus datos pueden ser comunicados a empresas de mensajería y de transporte, con objeto de poder proceder con la finalidad con la que Usted nos facilitó sus datos, pero salvo consentimiento expreso por su parte, Opticalia no va a ceder sus datos a terceras personas distintas de las aquí identificadas.

Usted tiene derecho a obtener información sobre cómo estamos tratando sus datos personales y por tanto puede ejercer su derecho a acceder, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, así como a ejercer los demás derechos recogidos por la normativa de la forma que se explica en la información adicional. Usted puede ejercitar los derechos mencionados en los términos establecidos en la normativa vigente dirigiéndose a GRUPO OPTICALIA GLOBAL HOLDING S.A.

Carrera 9, N° 113-52, oficina 901 – 908 de la ciudad de Bogotá D.C

Teléfono: 01800 959515

E-mail: [info@opticalia.co](mailto:info@opticalia.co)

Y puede solicitar a través de los mismos datos de contacto, información detallada sobre nuestra política de protección de datos o consultar información adicional en nuestra página web.