

## Términos y condiciones

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO DE OPTICALIA COLOMBIA S.A.S...

Mediante los presentes Términos y Condiciones, Opticalia Colombia S.A.S., localizada en la siguiente dirección: Carrera 9 N° 113-52, oficina 901 - 908 de la ciudad de Bogotá D.C., identificada con el número de identificación tributaria 900.811.318-1, con teléfono 018000 959515 y con dirección electrónica de notificación judicial paola.valdes@opticalia.com (en adelante "Opticalia"), informa a los usuarios de la Página Web de Opticalia (en adelante la "Página Web") de las condiciones que regulan la venta de sus productos, las cuales usted acepta y reconoce comprender a cabalidad antes de utilizar la Página Web y comprar los productos de Opticalia.

En su calidad de usuario de la Página Web, usted acepta y reconoce que cumplirá los Términos y Condiciones aquí contenidos. Como tal, usted podrá consultar, en cualquier momento, el contenido del presente documento, así como de la Política para el Tratamiento de Datos Personales de Opticalia en el siguiente link: <https://www.opticalia.com/co>.

Usted, como usuario de la Página Web acepta y reconoce que tiene al menos 18 años de edad. Así mismo, acepta y reconoce que no debe permitir que personas menores de 18 años accedan o utilicen la Página Web, o que en caso tal actúa como representante o tutor del menor y que éste usa la Página Web bajo la supervisión constante de un mayor de edad.

Así mismo, usted acepta y reconoce que las finalidades para las cuales usted utiliza la Página Web y compra los productos de Opticalia, son legítimas, que los datos personales que suministra son propios y que en caso de que dicha información pertenezca a terceros, o a menores de edad, certifica que dicho suministro lo realiza en razón a que actúa como representante o tutor de dicho individuo y que cuenta con autorización suficiente para ello.

Opticalia se reserva el derecho de actualizar o modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Su versión más reciente, así como la de la Política de Tratamiento de Datos Personales, estará publicada para libre acceso por parte del usuario. Si Opticalia realiza un cambio sobre alguno de estos documentos que, a su exclusivo criterio, sea material, se le notificará al usuario al respecto al correo electrónico suministrado.

#### Aceptación de Términos y Condiciones

El ingreso y uso de la Página Web implica el expreso e íntegro conocimiento y aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones tiene el pleno derecho de no usar la Página Web.

El Usuario de la Página Web, acepta y reconoce que cumplirá los Términos y Condiciones aquí contenidos. Como tal, podrá consultar, en cualquier momento, el contenido del presente documento en la Página Web.

El Usuario en calidad de persona natural, acepta según lo expuesto en los presentes Términos y Condiciones y declara y garantiza ser quien hará uso personal e intransferible de la aplicación.

#### Productos comercializados

En la Página Web, los usuarios podrán comprar en línea monturas con graduación y sin graduación, gafas de sol, lentes contacto y líquidos para lentes de contacto, los cuales corresponden a una selección de productos que son comercializados y entregados en todo el territorio de Colombia a través de los establecimientos que operan bajo la marca Opticalia.

En la Página Web, los usuarios podrán encontrar las características detalladas e imágenes de los productos cuya información le permitirá tomar una decisión informada de compra.

Opticalia podrá lanzar y publicar ofertas especiales, campañas promocionales o descuentos de sus productos, los cuales serán válidos bajo los términos y condiciones especiales que regulen dicha actividad, las fechas de vigencia publicadas y las unidades disponibles.

Para poder realizar compras a través de la Página Web de Opticalia, el usuario debe ser mayor de edad o actuar por intermedio de un representante o tutor en caso de que se trate de una persona que así lo requiera.

#### Registro en la Página Web

Para comprar productos en la Página Web de Opticalia, el usuario deberá identificarse o registrarse y crear una cuenta. Para ello, el usuario acepta y reconoce que debe seguir las instrucciones dadas por Opticalia y suministrar sus datos personales, los cuales garantiza que son exactos, actuales y veraces, manteniendo indemne a Opticalia ante cualquier reclamo que surja por la contravención de esta obligación.

En caso de ser un usuario registrado, se podrá acceder con usuario y contraseña para continuar con la compra. Si el usuario no se encuentra registrado, se podrá (i) registrar completando los campos obligatorios. Esta opción permitirá hacer seguimiento del pedido y conservar el historial de compras y productos favoritos; (ii) comprar como invitado, insertando solo los datos necesarios para procesar y enviar el pedido o (iii) acceder con el usuario y contraseña de Google o Apple.

Así mismo, el usuario acepta y reconoce que es el único responsable de custodiar su usuario y contraseña de acceso a la cuenta de la Página Web, para lo cual adquiere el compromiso de almacenar dicha información de forma segura y de impedir un uso indebido de la misma, ya sea por, pero sin limitarse a cesiones, pérdidas, revelaciones, entre otros supuestos. Si el usuario conoce o sospecha que terceros pueden conocer o pudieran estar haciendo uso de sus credenciales de acceso, deberá informar sobre dicho suceso a Opticalia, inmediatamente adquiere el conocimiento de ello.

Para el registro exitoso dentro de la Página Web, el usuario acepta y reconoce que deberá autorizar el tratamiento de sus datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales de Opticalia y los Términos y Condiciones de la Página Web.

## Proceso de compra

El proceso de compra de alguno de los productos comercializados en la Página Web de Opticalia se regirá por los siguientes pasos:

3.1. El usuario podrá navegar en las distintas categorías de productos que componen la Página Web.

3.2. El usuario podrá hacer clic sobre el producto deseado con el fin de obtener información detallada del mismo y visualizarlo de manera preliminar. En ciertos productos se podrá añadir la graduación del usuario y seleccionar lentes oftálmicos, tratamientos y coloraciones para personalizar el producto. Estos serán productos personalizados para cada usuario.

3.3. Para realizar la compra de unas gafas con fórmula graduada o para obtener la dispensación de lentes de contacto, el usuario debe adjuntar una fórmula oftalmológica o de optometría válida en los términos de la normatividad aplicable y los presentes Términos y Condiciones. Cuando se trata de gafas graduadas y lentes de contacto, el usuario es responsable de sus datos de graduación. Al suministrar esta información, el usuario podrá acceder a la pasarela de pagos para culminar la compra.

3.4. Al introducir sus datos, el cliente deberá confirmar que su fórmula médica ha sido obtenida luego de una consulta con un profesional de la salud calificado, y que ésta graduación tiene al menos 6 meses de vigencia.

3.5. Si no se trata de la compra de unas gafas con fórmula graduada o la dispensación de lentes de contacto, el usuario podrá acceder de manera directa a la pasarela de pagos para culminar la compra.

3.6. Una vez seleccione el producto de su preferencia, el usuario podrá ingresarlo al carrito de comprar y hacer clic en la opción de comprar el producto.

3.7. Para continuar con el proceso de compra, el usuario debe registrarse, ingresar su usuario y clave de acceso a la Página Web (en caso de tenerlos) o acceder como invitado.

3.8. Así mismo, deberá determinar la forma de envío para que el proceso de compra pueda continuar, bien sea (i) enviar el pedido a una dirección concreta o (ii) recogerlo en cualquiera de las tiendas (servicio Clic & Collect).

3.9. El Usuario podrá verificar un resumen de los productos que desea adquirir en la Página Web

3.10. El usuario deberá realizar el pago, con lo que se finalizará el proceso de compra y se formalizará el pedido. Las compras se pueden pagar con Tarjeta de crédito / débito Visa, MasterCard y PayPal, a través de canales como PSE y Open Pay.

3.11. El sistema recogerá la petición de compra del usuario y el pedido será confirmado con el envío de un correo electrónico que incluirá una constancia de la compra, el precio individual del producto junto con los costos, gastos adicionales de envío y el valor total pagado por el usuario. Al usuario le corresponde verificar que los datos allí contenidos sobre la graduación del producto son correctos, sirviendo dicho correo electrónico como prueba de la solicitud y compra por parte del producto.

3.12. El producto comprado por el usuario será enviado a la dirección de entrega suministrada o podrá ser recogido por el usuario en el establecimiento de la óptica aliada de Opticalia que

asoció como óptica de referencia. Opticalia le recomienda al usuario que en la medida de lo posible recoja su compra en el establecimiento aliado seleccionado, siendo éste su óptica de referencia.

3.13. Los productos personalizados no admiten devoluciones, en consecuencia, las gafas graduadas y los lentes de contacto no admiten devoluciones. En caso de tener problemas de visión con un producto adquirido, el usuario deberá atender las instrucciones descritas en el acápite de Garantía con el fin de que el laboratorio experto dispuesto por Opticalia verifique que el producto concuerde con la fórmula cargada a la página. En caso de que el producto haya sido verificado adecuadamente se devolverá al usuario y se le aconsejará que se remita al profesional que emitió la fórmula para que adelante la verificación de la misma con él. Se admitirán devoluciones si las gafas o los lentes de contacto encargados por el usuario, no coinciden con el producto fabricado, o se ha producido una incidencia en la fabricación, caso en el cual se procederá a su cambio por otros iguales o de valor superior, según las opciones suministradas al usuario durante la atención al cliente.

Opticalia no realizará directamente graduaciones de visión ni exámenes oftalmológicos, no obstante, en caso de requerir un examen de optometría, los usuarios podrán acercarse a una de las ópticas aliadas para la realización de los exámenes que precise. El usuario acepta y reconoce que, para culminar el proceso de compra de manera exitosa de lentes de contacto graduados, deberá haber realizado de manera presencial la adaptación previa de dicho dispositivo ante un profesional de la salud calificado. Si el usuario no ha llevado a cabo la adaptación del lente de contacto graduado de manera presencial, podrá hacerlo agendando una cita con dicho propósito ante la óptica aliada seleccionada.

Los productos graduados entregados por Opticalia son diseñados en atención a la información confiada por el usuario al momento de llevar a cabo la compra y aquella consignada en la fórmula médica expedida por un profesional de la salud.

Por lo anterior, Opticalia ni sus ópticas aliadas se harán responsables si el usuario suministra información errónea o diferente a la entregada por el profesional de la salud. El producto personalizado a la necesidad del usuario mediante la graduación de las gafas o de los lentes de contacto, no será objeto de devolución ni será reembolsable, salvo por las razones especificadas en el apartado de devoluciones de los presentes Términos y Condiciones.

Adicionalmente, la duración de uso indicada para los 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 los lentes inmediatamente y consultar con su especialista.

Opticalia adoptará mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garantizan la protección de la información personal suministrada por el usuario y de las compras que realice.

#### Dispensación de productos

Para la dispensación de productos graduados, el usuario deberá contar previamente con una fórmula médica expedida por un profesional de la salud calificado, la cual no deberá tener una antigüedad mayor a 6 meses. Así mismo, el usuario acepta y reconoce que Opticalia no emite

prescripciones médicas, en razón a que exclusivamente dispensa los productos de acuerdo con la información que le proporciona el usuario.

La fórmula médica que el usuario le entregue a Opticalia para tal efecto, debe acreditar los siguientes requisitos:

- 4.1. Debe ser realizada por un profesional de la salud visual debidamente autorizado y habilitado para el ejercicio de la profesión.
- 4.2. La prescripción debe estar en letra clara y legible, con las indicaciones necesarias para su uso.
- 4.3. Debe estar en idioma castellano, en forma escrita.
- 4.4. No debe contener enmendaduras o tachaduras, siglas, claves, signos secretos, abreviaturas o símbolos, diferentes a los estipulados en la lex artis o convenciones internacionales.
- 4.5. Debe contener las características suficientes que permiten verificar que el dispositivo médico dispensado por Opticalia corresponde al dispositivo médico prescrito por el especialista visual.
- 4.6. La prescripción óptica debe tener una antigüedad no mayor a 6 meses.

Los lentes oftálmicos comercializados en la Página Web de Opticalia son clasificados como un dispositivo médico para la salud visual y ocular de clasificación Riesgo Clase I, de bajo riesgo cuyo uso no representan un 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 optómetra u oftalmológica, quienes confirman que los dispositivos médicos dispensados correspondan a los formulados, habiendo confrontado lo prescrito con el dispositivo médico dispensado.

Para la dispensación de los lentes de contacto a la medida, el usuario acepta y reconoce que ha surtido de manera previa el proceso de adaptación del dispositivo ante un profesional de la salud calificado, de tal manera que garantiza que conoce su modo de uso, mantenimiento, reemplazo y manipulación, normas de higiene y modos de empleo, las contraindicaciones para su uso, y de la necesidad de que se lleven a cabo revisiones visuales periódicas, por lo menos una vez cada seis meses.

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

En aquellos supuestos en los que el usuario no se hubiera sometido con carácter previo a un reconocimiento visual por parte de un profesional médico calificado que le hubiera prescrito lentes de contacto, la primera entrega no se hubiera efectuado en un establecimiento especializado (óptica física), y/o el usuario deseara unos lentes de contacto distintos a los prescritos por un profesional médico calificado, deberá abstenerse de realizar compras de

productos para la dispensación de lentes de contacto a través de la Página Web de Opticalia y acudir a un profesional médico calificado para llevar a cabo la adaptación del dispositivo. En este sentido, Opticalia le informa al usuario que cuenta con una red de establecimiento aliados con profesionales en optometría calificados para tal efecto.

De acuerdo con todo lo anterior, Opticalia no asume ningún tipo de responsabilidad por los daños a la salud que pueda sufrir el usuario por incumplimiento de las anteriores condiciones.

En cualquier caso y en el supuesto de notar molestias durante el uso de los lentes de contacto dispensados (como por ejemplo lagrimeo, cambios de visión o enrojecimiento), el usuario deberá quitarse de inmediato los lentes de contacto y acudir lo antes posible ante un profesional médico calificado o a un establecimiento óptico.

#### Disponibilidad de productos

Todos los productos que se muestran en la Página Web de Opticalia con la opción de compra tienen unidades disponibles. Por lo anterior, Opticalia únicamente ofrecerá productos de los que tenga disponibilidad. Cuando el producto se agote, Opticalia informará al usuario de manera inmediata al respecto. Si al momento de la dispensación, el producto se agota de manera repentina, Opticalia le ofrecerá al usuario la posibilidad de anular la compra obteniendo la devolución del dinero, o esperar a fin de que Opticalia pueda buscar el producto entre sus establecimientos asociados o realizando una solicitud al fabricante, durante un plazo de 15 días hábiles. Si llegado ese plazo no se obtiene el producto, se le comunicará al usuario y la compra será anulada y reembolsado su precio.

#### Probador virtual

Opticalia les ofrece a los usuarios de la Página Web un probador virtual de los productos, a través del cual podrán interactuar con el producto objeto de la compra sin ejercer contacto físico. Su funcionalidad dependerá de las medidas del rostro del usuario y de la información suministrada para su utilización. Para su uso, Opticalia requiere llevar a cabo el tratamiento de la imagen facial del usuario con la finalidad exclusiva de mejorar su experiencia al momento de seleccionar el producto de compra.

Para el uso del probador virtual, el usuario podrá cargar una fotografía o emplear su cámara para la toma de la imagen. El uso del probador virtual es voluntario y la recopilación de datos se realiza con el interés legítimo de ofrecerle al usuario una mejor experiencia de servicio. El material fotográfico o de video será eliminado luego de hacer uso del probador virtual.

Opticalia no será responsable por aspectos tales como la calidad de la conexión de internet que el usuario utilice para el suministro de su imagen facial, la calidad de la cámara ni por las condiciones de iluminación y entorno con las que cuente al momento de usar el probador virtual.

#### Precios

Los precios de todos los productos se encuentran en pesos colombianos, incluyendo todos los impuestos asociados a la compra. Opticalia, a través de la Página Web, también le suministrará

al usuario la información acerca de los costos de envío en los que tendrá que incurrir si desea que el producto sea enviado a su dirección de residencia. Los costos de envío dependerán del lugar de destino dentro del territorio nacional.

La recogida del producto en el establecimiento seleccionado al momento de realizar la compra, no genera facturación por gastos de transporte para el usuario.

La Página Web admite como medios de pago tarjetas de crédito y PSE por medio de la pasarela de pagos Open Pay. La realización del pago, así como la información suministrada por el usuario con dicho fin, se dará bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad. Para tal fin, Opticalia contratará la colaboración de terceros expertos que proveerán de manera precisa los servicios requeridos para el procesamiento del pago. Una vez la Página Web re dirija al portal de pagos, el usuario podrá consultar los términos y condiciones que el portal disponga para dichos efectos.

Opticalia podrá ofrecer códigos de descuento a sus usuarios y serán de aplicación conforme a las instrucciones especificadas por Opticalia frente 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.

#### Entrega de productos

Los productos adquiridos mediante la Página Web podrán ser entregados mediante la modalidad de (i) envío a domicilio o (ii) "Clic & Collect" (recogida en la óptica asociada). Se aclara que los tiempos de entrega dependerán 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 hábiles. El costo del transporte dependerá del destino. El usuario será informado del plazo de entrega con anterioridad a la realización de la compra y, en caso de cambio, será notificado a través de correo electrónico sobre dicho suceso, informándosele las razones de ello.

El producto será entregado al usuario en una bolsa de transporte debidamente embalada que en su interior posee una caja con el producto, las instrucciones de devolución, en caso de que sea aplicable, y la factura de compra. Dependiendo del tipo de producto, la caja podrá incluir una tarjeta de garantía, gamuza y un spray limpiador de gafas cortesía de Opticalia.

En caso de que el usuario haga uso de la opción de recoger el producto en el establecimiento seleccionado, éste le será entregado en una bolsa de transporte con un adhesivo que identifica que se trató de una compra en línea. También incluirá la factura de compra.

En el caso de que no se reciba el pedido por causas imputables al usuario los gastos asociados a la entrega y devolución de este serán a cargo del usuario. 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, en caso de elegir como modo de recepción de su pedido el servicio Clic & Collect (entrega en óptica), se deberá seleccionar el punto de entrega preferido durante el proceso de pago del pedido. Este servicio no tiene gastos de transporte asociados.

El usuario 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 calendario para recogerlo.

Si transcurrido dicho período, el pedido no ha sido recogido por el usuario por una causa no imputable a Opticalia, la mercancía será devuelta a la central de Opticalia, debiendo el usuario ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente para solicitar una nueva entrega. En este caso, los gastos del nuevo envío serán imputables al usuario.

Para retirar el producto en la óptica seleccionada, el usuario deberá 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 que se efectúen al domicilio seleccionado por el usuario 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 usuario.

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

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

En el momento de la recepción, el usuario 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 y Retracto de los presentes Términos y Condiciones.

Opticalia le informará sobre los gastos de envío en el proceso de confirmación de su pedido. El usuario contará con la posibilidad de rastrear su pedido y los tiempos de entrega, desde que se encuentra en reparto y hasta que es entregado, a través de las opciones electrónicas ofrecidas por Opticalia.

## Devoluciones y Retracto

Los productos adquiridos a través de la página Web podrán ser devueltos bajo los siguientes supuestos:

9.1 Cuando el paquete de entrega esté dañado, caso en el cual el usuario deberá rechazar su entrega.

9.2 Cuando el producto entregado es distinto al comprado, caso en el cual el usuario deberá ponerse en contacto con el área de servicio al cliente haciendo uso de los canales de atención descritos en el apartado correspondiente de los Términos y Condiciones, para proceder con la reposición del producto.

9.3 Cualquier otro supuesto, bajo los preceptos establecidos en el derecho de retracto enunciado por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.



Frente a productos personalizados, es decir gafas graduadas y lentes de contacto, el usuario acepta y reconoce que este es fabricado conforme la fórmula médica por él suministrada y la información entregada de manera autónoma a través de la Página Web, de tal manera que el producto que reciba atenderá las necesidades del usuario y las características del producto allí consignadas. Los lentes oftálmicos serán recortados de acuerdo con la montura elegida y centrados conforme la posición de las pupilas.

Se trata por ello de productos personalizados según las especificaciones dadas por el usuario, de tal manera que se encuentran exceptuados del derecho de retracto según la normatividad aplicable en materia de protección al consumidor.

No obstante lo anterior, los productos que hayan sido personalizados serán objeto de devolución, en caso de defectos de fabricación o por discordancia entre la graduación indicada por el usuario en la compra y la graduación de las gafas o lentes de contacto entregados.

Frente a productos no personalizados, como lo son los líquidos para lentes, gafas de sol y demás productos que no han sido creados de acuerdo con las especificaciones brindadas por el usuario, sino que cuentan con características estandarizadas, se podrá ejercer el derecho de retracto dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la compra del producto. En este caso, el usuario deberá devolver el producto a Opticalia (Carrera 9 N° 113-52, oficina 901 - 908 de la ciudad de Bogotá D.C) por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. No se permiten devoluciones directamente en los establecimientos aliados de Opticalia.

Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto deberán ser cubiertos por el usuario. Los productos devueltos deben encontrarse en perfectas condiciones, junto con su embalaje original, así como con sus garantías, manuales, accesorios, precintos y bolsas sin romper en caso de que la mercancía las tuviera.

Al ejercer el derecho de retracto, el usuario podrá obtener la reposición del producto o recibir la devolución del precio de compra. No será objeto de reembolso los costes de transporte de entrega y devolución, por ser gastos no reembolsables, corriendo siempre a cargo del usuario.

Los cambios y/o reembolsos se harán una vez que Opticalia haya comprobado el estado de los productos devueltos y la devolución del dinero se hará efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde la presentación de la solicitud de retracto por parte del usuario. En caso de que en una devolución el producto no se encuentre en las condiciones mencionadas, será remitido al usuario, cobrándosele los costos correspondientes. En cualquier caso y antes de proceder a la devolución del producto, se recomienda al cliente que contacte con el área de atención al cliente de Opticalia, donde se le indicará la mejor forma de proceder.

Los reembolsos se realizarán a través de los mismos mecanismos con los que se pagó el precio de compra del producto.

Los usuarios de la Página Web cuentan con el derecho de reversión de pago en los términos de la legislación en materia de protección al consumidor, lo cual será procedente cuando sean objeto de fraude, o corresponda a una compra no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

El Usuario deberá presentar ante Opticalia una solicitud por escrito a través de los canales de atención dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que (i) el Usuario tuvo noticia

de la operación fraudulenta o no solicitada, (ii) debió haber recibido el producto y no lo recibió o (iii) recibió un producto que no correspondía a lo solicitado. El Usuario deberá devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. Este último, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a revisar la procedencia de la petición y, de ser el caso, reversarán la transacción al Usuario. Luego de radicada la solicitud, el Usuario podrá hacer seguimiento de esta a través de los diferentes canales de atención previstos por en estos Términos y Condiciones para radicar PQRS y resolver duda e inquietudes del Usuario.

La devolución del dinero, se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra en un plazo de 30 días hábiles. Este procedimiento se complementa con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en lo que corresponde a los casos en que exista controversia respecto de la procedencia de la reversión del pago.

El Usuario deberá pagar el valor del envío en caso de devolución del producto a Opticalia.

### Garantía

Todos los productos puestos a la venta por Opticalia en la Página Web tienen una garantía legal, tal y como se dispone en la normativa aplicable.

Ante defectos en el producto que no se deban a roturas accidentales, mantenimientos o usos inapropiados, supuestos de fuerza mayor o caso fortuito, hechos de un tercero, aplicará la garantía legal dispuesta en la normatividad aplicable. Así, las monturas y lentes comercializados a través de la Página Web contarán con una garantía de 6 meses, de acuerdo con lo establecido por la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En estos casos, el usuario deberá contactar al área de servicio al cliente de Opticalia, donde será debidamente atendido para resolver la situación. Para ello, podrá hacer uso de los canales de contacto de Opticalia, descritos en el apartado correspondiente de estos Términos y Condiciones.

Para efectos de la garantía, el usuario deberá agotar el siguiente procedimiento: contactar al área de servicio al cliente de Opticalia a través de la línea telefónica (1) 518 98 00 o al celular 318 3608319 para solicitar la guía del transportador con la cual podrá solicitar que recojan el producto en su domicilio o acercarse al punto de servicio sin pagar el envío, localizado en la Carrera 9 N° 113-52, oficina 901 - 908 de la ciudad de Bogotá D.C.

En cualquier alternativa, el usuario deberá explicar las razones por las cuales ejerce la garantía. Opticalia verificará con un laboratorio experto si los productos remitidos corresponden a las fórmulas que fueron cargadas por el usuario a la página web o si el producto tiene algún imperfecto para luego determinar si la garantía es procedente.

### Canales de atención

Para cualquier cuestión derivada de los presentes Términos y Condiciones, la formulación de peticiones, quejas y reclamos relacionados con los productos ofrecidos, o para procesos de devoluciones o retractos, el usuario puede ponerse en contacto con Opticalia a través del e-

mail: [atencioncliente@opticalia.co](mailto:atencioncliente@opticalia.co), en la siguiente línea telefónica: 018000 959515, o bien a través de la siguiente página web <https://www.opticalia.com/co>.

Opticalia dejará constancia de la fecha y hora de los requerimientos que el usuario formule a través de los medios de contacto antes mencionados, y hará seguimiento continuo para la atención oportuna de los mismos.

#### Contenidos enlazados

La Página Web y sus contenidos podrán mostrar enlaces a otras páginas y portales de internet.

El usuario acepta y reconoce que el acceso a las páginas y portales de internet enlazados se realiza bajo su responsabilidad y que Opticalia no tiene responsabilidad sobre posibles violaciones de derechos de propiedad intelectual o industrial producida en los sitios enlazados.

Si el usuario tiene conocimiento o sospecha que el sitio enlazado es ilícito o inadecuado, puede comunicarlo a Opticalia para que estudie su eventual eliminación.

La existencia de sitios enlazados no supone la aceptación por parte de Opticalia de su contenido.

Al acceder a la Página Web, el usuario acepta y reconoce que Opticalia no controla, acredita ni garantiza el contenido incluido en dichos sitios, ni tampoco se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas web y contenidos de otras personas o entidades. De igual forma, manifiesta que entiende que Opticalia no sugiere, invita o recomienda la visita a las páginas web y contenidos de otras personas o entidades.

El usuario acepta y reconoce que Opticalia no será responsable de ninguna pérdida o daño de cualquier tipo que se derive del uso que se realice de los contenidos de un tercero, de tal manera que el acceso a estos y el uso de las funcionalidades allí ofrecidas, es responsabilidad exclusiva del usuario.

#### Propiedad intelectual

El contenido de la Página Web, incluyendo, pero sin limitarse a los códigos fuente, software, textos, gráficos, logos, signos distintivos, animaciones y sonidos, son de propiedad exclusiva de Opticalia Global Holding S.A. o éste último cuenta con la habilitación suficiente para su uso y licenciamiento. Por lo tanto, la reproducción total o parcial de los mismos (incluyendo su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de cualquier medio) sin autorización previa y escrita de dicha sociedad o de Opticalia está terminantemente prohibido.

Opticalia no será responsable por el uso indebido que haga el usuario de la Página Web. Al acceder a la Página Web, el usuario manifiesta que garantizará que:

13.1. Se hará responsable por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que haga de los contenidos, información o servicios de la Página Web.

13.2. No atentará de forma alguna, de manera directa o por interpuesta persona, contra la Página Web, sus sistemas de información ni tampoco interferirá en su normal funcionamiento.

13.3. No alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios de la Página Web.

13.4. No incurrirá en conductas ilícitas iguales o similares a daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos, entre otros.

#### Legislación aplicable y jurisdicción

A estos Términos y Condiciones y a las relaciones jurídicas que se deriven de su uso e interpretación, les será aplicable la legislación colombiana.

La compra a través de esta Página Web supone la adhesión a los Términos y Condiciones, 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.

Para la interpretación y aplicación de las presentes condiciones generales de contratación, las partes se someten, con renuncia a cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a los juzgados y tribunales de la ciudad de Bogotá D.C.

#### Fecha de Vigencia

La entrada en vigencia de estos términos y condiciones es el 01 de enero de 2023.