

# CENTRO DE DIAGNÓSTICO Y CIRUGÍA OCULAR



**POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES DE  
LENTES OFTÁLMICOS Y DE CONTACTO SGC.A.22**

## **POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES DE LENTES OFTÁLMICOS Y DE CONTACTO**

En CEDCO nos especializamos en la elaboración de trabajos de óptica personalizados (lentes oftálmicos, lentes de contacto especiales), diseñados específicamente según las características físicas y necesidades visuales de cada paciente. Dada la naturaleza individualizada de estos productos, las siguientes son las condiciones de venta y garantía que le son aplicables y de los cuales da cuenta la firma puesta sobre el presente documento y/o la aceptación de la compra por cualquier medio:

**1. Adaptación y Uso:** En el caso de los lentes oftálmicos, de contacto y lentes intraoculares, la adaptación visual es un proceso individual que puede requerir un período de tiempo y controles posteriores a la entrega. Por ejemplo, la sensación de mareo o incomodidad inicial no necesariamente implica un defecto de fabricación, sino que puede ser parte del proceso de adaptación.

**2. Alcance de la Garantía:**

- ✓ Los lentes tienen garantía únicamente por defectos de fabricación, para aplicar a la garantía el producto debe ser revisado previamente por el fabricante quien es el que define si el producto presenta algún defecto y requiere cambio o no.
- ✓ La garantía no cubre la manipulación inadecuada del lente.
- ✓ La garantía no cubre sobreuso o mal mantenimiento al lente.
- ✓ La garantía no cubre errores en el pedido de la curva base y poderes. (lentes de contacto)
- ✓ Los líquidos no tienen cambio por fecha de vencimiento. (lentes de contacto)
- ✓ En caso de que el cambio del producto se realice por solicitud del cliente, y este desee realizar modificaciones adicionales no incluidas en el pedido original como podría ser la inclusión de filtros especiales en lentes oftálmicos, el cliente deberá asumir el costo total de dichas modificaciones.

**3. Entrega y Adaptación:**

- ✓ Una vez el laboratorio entregue los lentes, se notifica al paciente para su prueba y adaptación.
- ✓ El paciente reconoce que la adaptación a nuevos lentes oftálmicos o de contacto puede requerir un período y controles posteriores.

**4. Condiciones para la Efectividad de la Garantía:** Para que la garantía legal sea efectiva, el paciente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Asistir a los controles de adaptación programados por CEDCO dentro de los plazos indicados. Estos controles son fundamentales para evaluar la correcta adaptación y realizar ajustes si son necesarios.
- ✓ Utilizar y cuidar los lentes de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el productor y por CEDCO.
- ✓ Notificar cualquier posible defecto de fabricación dentro de un plazo máximo de cinco (5) días calendario después de haberlo detectado.

**5. Garantía de calidad en lentes oftálmicos y lentes de contacto.**

- ✓ **Lentes oftálmicos:** cuentan con una garantía de calidad de 30 días calendario.
- ✓ **Lentes de contacto:** cuentan con una garantía de calidad de 30 días calendario.
- ✓ Los tiempos empiezan a contar a partir de la entrega del producto.
- ✓ Una vez el consumidor acepta la solicitud final del lente de contacto acepta los términos y condiciones en cuanto a las políticas de garantía CEDCO.
- ✓ En el caso de los lentes de contacto blandos, al adquirir una caja, esta incluye un lente de prueba que deberá usarse durante una semana. Durante este período, la caja definitiva no debe ser abierta ni rayada, en caso de requerirse alguna modificación. Si la caja ha sido abierta o presenta daños, no será posible realizar el cambio, de acuerdo con las políticas del laboratorio.

**6. Consideraciones generales:**

- ✓ No procederá garantía cuando se identifique ruptura o uso indebido, negligencia o accidentes por parte del paciente.
- ✓ No procederá garantía cuando se identifiquen modificaciones o alteraciones realizadas por terceros.
- ✓ Los lentes no deberán presentar signos de maltrato o mala manipulación (Exposición a químicos y altas temperaturas).
- ✓ No aplican cambios de formulación para aquellos trabajos cuya fórmula sea externa o de profesionales ajenos a CEDCO; se responderá únicamente por la exactitud de la fórmula.

## 7. Reversión Lentes de Contacto

**7.1** Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a los que el Cliente tuvo conocimiento de cualquiera de las siguientes circunstancias, podrá pedir la reversión del pago, presentado la solicitud, según se señala más adelante:

- ✓ La compra realizada fue producto de una operación fraudulenta.
- ✓ La operación no fue solicitada.
- ✓ La entrega del producto excedió el máximo legal establecido (30 días calendario) / producto no recibido.
- ✓ El producto no corresponde a lo solicitado por el Cliente.
- ✓ El producto es defectuoso.

**7.2** Sólo aplica a compras en comercio electrónico, como lo son las adquisiciones por internet, compras y pagos PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo que emplee la televenta o tienda virtual en los cuales se haya usado una tarjeta de crédito o débito o cualquier otro pago electrónico, no a compras directas en nuestras clínicas, o compras de carácter corporativo y/o empresarial.

### 7.3 Procedimiento:

- ✓ En el momento que el Cliente detecte cualquiera de las anteriores circunstancias deberá notificarlo a CEDCO a través del siguiente medio autorizado: Correo electrónico: [optica@cedco.com.co](mailto:optica@cedco.com.co) / [opticaadministrativa@cedco.com.co](mailto:opticaadministrativa@cedco.com.co)
- ✓ Dentro de los 5 días hábiles siguiente al envío de su correo, CEDCO le dará una respuesta sobre la documentación y datos que debe aportar para iniciar el procedimiento de reversión del pago.
- ✓ Durante este periodo, el Cliente deberá además notificar a su entidad Bancaria, para que ésta proceda a reversar la transacción.

### 7.4 Respuesta de la solicitud

- ✓ Si la solicitud de reversión de pago es procedente, la devolución del dinero se realizará dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que se presentó la solicitud, siempre y cuando, y cuando ello aplique, el producto adquirido y esté en poder de CEDCO, y haya sido devuelto en perfectas condiciones.
- ✓ Si CEDCO considera que la solicitud no es procedente, no realizará el reintegro del dinero y servicio al cliente le comunicará al cliente las razones por las cuales no procede la reversión del pago.

## 7.5 Condiciones de Devolución de los artículos

- ✓ Al momento de presentar su solicitud de devolución, el Cliente recibirá de parte de servicio al cliente las instrucciones por parte de CEDCO sobre los medios y condiciones en que se hará la devolución del producto, las cuales le será enviadas por correo electrónico.
- ✓ No se aceptará la devolución para efectos de la Reversión del pago los artículos que hayan sido usados o manipulados en su operación bajo condiciones que se estiman van más allá de las necesarias para verificar sus condiciones de entrega.

**NOTA:** Teniendo en cuenta que los productos comercializados por CEDCO son elaborados a la medida, características físicas, y necesidades específicas de cada paciente y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, respecto de la compra de este tipo de bienes no aplica el Derecho de retracto.

## TRATAMIENTO DE LENTES INTRAOCULARES PARA LENTES FAQUICOS DE CAMARA POSTERIOR

CEDCO es una clínica oftalmológica especializada en la implantación de lentes intraoculares, comprometida con la salud visual y la excelencia quirúrgica. Contamos con un equipo médico altamente calificado y tecnología de vanguardia para garantizar resultados óptimos. Los lentes intraoculares fáquicos de cámara posterior utilizados en nuestros procedimientos IMPLANTE DE LENTE FAQUICO EN CAMARA POSTERIOR, son adquiridos exclusivamente a laboratorios de reconocido prestigio, especializados en el desarrollo y fabricación de este tipo de implantes, lo que asegura la calidad, seguridad y eficacia del tratamiento para nuestros pacientes.

### 1. CONDICIONES GENERALES

- El lente intraocular fáquico de cámara posterior es un insumo médico personalizado, fabricado e importado de acuerdo con las especificaciones del paciente (graduación, medida, modelo, características físicas, necesidades específicas de cada paciente, etc.).
- Debido a su carácter personalizado, el lente no puede ser utilizado, intercambiado ni implantado a otros pacientes.
- Por su naturaleza a este tipo de productos no les aplica ningún tipo de devolución o retracto de valor cancelado.

## 2. FORMA DE PAGO

- El paciente debe pagar el 100% del valor del lente intraocular fáquico de cámara posterior al momento de solicitar la programación de su procedimiento.
- La fabricación e importación del lente intraocular fáquico de cámara posterior se demora 8 semanas en ser entregado a la institución para posteriormente realizar la programación del procedimiento quirúrgico.
- El anticipo es no reembolsable, salvo en los casos detallados anteriormente.

## 3. CAMBIOS CANCELACIONES O REEMBOLSOS

### 3.1 Cancelación por parte del paciente:

- Si el paciente decide cancelar la cirugía una vez solicitado el lente intraocular fáquico de cámara posterior, el anticipo no será reembolsable.
- En caso de reprogramación de la cirugía por razones médicas justificadas (con informe del especialista tratante), el lente podrá conservarse en custodia por un periodo máximo de 90 días.

### 3.2 Cancelación por causas médicas:

- Si posterior al pedido del lente, el médico tratante determina que la cirugía no puede realizarse por motivos de salud del paciente, se podrá evaluar el reembolso parcial y/o total del pago realizado, descontando los costos de gestión, envío y fabricación del lente.

Se expide en el mes de Agosto de 2025.



---

**LINA DIAZ TORRES**  
REPRESENTANTE LEGAL  
CEDCO S.A.S

Fecha de revisión y actualización: 05/08/2025

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
0	Versión inicial del documento	05/08/2025

ELABORÓ	APROBÓ
Coordinación de Óptica	Gerencia