

	POLÍTICA	Código:	KER-PO-005
	CAMBIOS SIN COSTO	Versión:	1
		Fecha de implementación:	01-04-2026

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones para los cambios sin costo de lentes de contacto fabricados y distribuidos por LABORATORIOS KERATOS S.A.S., garantizando trazabilidad, claridad para el cliente y cumplimiento de los requisitos de calidad.

2. DESARROLLO

CAMBIO SIN COSTO

Aplica para lentes fabricados o distribuidos por LABORATORIOS KERATOS S.A.S. dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha de entrega. Los cambios sin costo se pueden realizar por:

- Cambio de uno o varios parámetros cuando los iniciales no se adapten al paciente.
- Cambio de color en lentes cosmo-protésicos.

CONDICIONES DEL CAMBIO

- Debe enviarse copia de la orden junto al lente en perfecto estado para su evaluación por parte del área técnica.
- Debe enviarse el formato con código **KER-FO-060**, completamente diligenciado, como evidencia de la solicitud. Este formato será remitido al cliente en el momento en que realice la solicitud correspondiente
- En lentes desechables, la caja debe estar sellada, en perfecto estado y con vencimiento mayor a 6 meses.
- El cambio se realizará únicamente por el mismo material y/o referencia. En caso de solicitar cambio de material y/o referencia, debe asumirse el excedente del valor correspondiente. No se efectuarán devoluciones de dinero, notas crédito ni compensaciones en productos adicionales.
- Para lentes de contacto cosmo-protésicos estándar que cambien de referencia a cosmo-protésico personalizado se debe asumir el excedente del valor correspondiente
- Para ciudades fuera de Bogotá, los costos de envío y devolución del lente serán asumidos por el cliente.
- No se realizan cambios sin costo para lentes de contacto por ruptura y mala manipulación.