

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Código:</b>	KER-PO-002
	<b>GARANTÍA</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Fecha de implementación:</b>	01-04-2026

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones para la gestión de garantías relacionados con lentes de contacto fabricados o distribuidos por LABORATORIOS KERATOS S.A.S., garantizando trazabilidad, claridad para el cliente y cumplimiento de los requisitos de calidad.

## 2. DESARROLLO

**GARANTÍA (PRODUCTO NO CONFORME):** LABORATORIOS KERATOS S.A.S. comercializa productos en óptimas condiciones, almacenados adecuadamente y avalados por las entidades regulatorias. En caso de defecto o irregularidad en los lentes, la garantía se tramitará a través del correo [keratos@keratos.com.co](mailto:keratos@keratos.com.co). Aplica dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de entrega. La garantía no cubre:

- A. Manipulación inadecuada:** deterioros ocasionados por manejo inadecuado del lente.
- B. Uso indebido del producto:** utilización del lente para fines diferentes a los indicados o bajo condiciones no recomendadas.
- C. Modificaciones por prescripción profesional:** solicitudes derivadas de modificaciones en la prescripción por solicitud del profesional.
- D. Incumplimiento de indicaciones de cuidado:** daños asociados a no seguir las indicaciones entregadas con el producto.
- E. Vencimiento del producto:** solicitudes relacionadas con expiración del producto posterior a la entrega.

Para hacer válida la garantía el cliente debe enviar el producto que presenta el defecto para su debida inspección de calidad. LABORATORIOS KERATOS S.A.S tendrá 15 días calendario después de haber recibido el producto para notificar respuesta de la solicitud.