

POLITICA DE DEVOLUCION DE MERCANCIA PARA ABONO

1) Alcance

Este documento refleja los términos y condiciones generales en las devoluciones de productos para abono.

No obstante, cualquier cláusula indicada en el contrato/condiciones particulares de un cliente puede modificar alguno o algunos de los puntos expuestos a continuación.

Si se ha acordado algo diferente en las condiciones del cliente, será necesario dirigirse a la persona de contacto del departamento comercial para que realice las gestiones oportunas.

2) Validez

Este documento es válido desde 01/01/2026.

3) No tiene derecho para abono

- La fecha del albarán o nota de envío original es superior a 12 meses.
- Devoluciones sin indicar el número del albarán y/o nota de envío.
- Producto con una fecha de caducidad inferior a 12 meses.
- Cajas de lentes de contacto sueltas que compongan un formato.
- Cajas de lentes de contacto en mal estado, abiertas, pintadas, dañadas, con pegatinas.
- Cajas y/o blister de prueba de lentes de fabricación.
- Producto de lentes de contacto descatalogado que haya superado los tiempos establecidos en las condiciones de 'productos descatalogados' indicado en el punto 4.

4) Sí tiene derecho para abono

- Devoluciones de productos por una incidencia de CooperVision como:

pedido incorrecto por CooperVision,
incidencia informática de CooperVision,
incidencia del portal web de CooperVision,
retraso de envío del producto,
envío de mercancía incorrecta,
error en la entrega de la mercancía,
envío dañado en la manipulación y/o posterior transporte.

POLITICA DE DEVOLUCION DE MERCANCIA PARA ABONO

En esos casos, el cliente deberá avisar a CooperVision en un periodo máximo de 7 días desde la entrega de dicha mercancía en destino.

- Producto Brand y/o Marcas de Zona de geometría esférica, tórica o multifocal: los clientes los pueden devolver en cualquier momento siempre que se aporte número de albarán o nota de salida, y los packs estén en buen estado y tengan más de un año para caducar. (ver más adelante excepción de productos descatalogados)
- Producto Marca Privada de geometría esférica: 365 días desde la fecha del albarán y/o nota de envío siempre que haya un intercambio (es necesario que el gestor haga los casos correspondientes), y los packs estén en buen estado y tengan más de un año para caducar.
- Producto Marca Privada de geometría tórica o multifocal: 90 días desde la fecha del albarán y/o nota de envío siempre que los packs estén en buen estado y tengan más de un año para caducar.
- Producto Marca Privada por cambio/salida de grupo sin facturación centralizada: 90 días desde la fecha de salida del grupo siempre que haya un intercambio (es necesario que el gestor haga los casos correspondientes), y los packs estén en buen estado y tengan más de un año para caducar.
- Producto Marca Privada por salida de grupo con facturación centralizada: la devolución de la mercancía siempre deberá realizarse antes de la salida del grupo siempre que haya un intercambio (es necesario que el gestor haga los casos correspondientes), y los packs estén en buen estado y tengan más de un año para caducar.
- Producto descatalogado Brand, Marca de Zona o Marca Privada, y geometría esférica: 365 días desde la fecha del albarán y/o nota de envío siempre que haya un intercambio (es necesario que el gestor haga los casos correspondientes), y los packs estén en buen estado y tengan más de un año para caducar.
- Producto descatalogado Brand, Marca de Zona o Marca Privada, y geometría tórica o multifocal: 90 días desde la fecha del albarán y/o nota de envío siempre que los packs estén en buen estado y tengan más de un año para caducar.

5) Tratamiento de la mercancía no autorizada para abono

Las devoluciones de mercancía para abono que estén fuera de esta política no tendrán derecho de abono y serán destruidas directamente.