



## **POLITICA DE SOLICITUD DE ABONO PARA MISIGHT SPECTACLE**

### 1) Alcance

Este documento refleja los términos y condiciones generales en las solicitudes del producto MiSight Spectacles 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 01/11/2024.

### 3) No tiene derecho para abono

- Solicitudes con información incompleta y/o errónea.
- Lentes oftálmicas en mal estado derivado del uso y/o tratamiento inadecuado.
- Producto descatalogado que haya superado la fecha oficial de descatalogación.

### 4) Sí tiene derecho para abono

- Solicitud de abono de MiSight Spectacles 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.

La gestión de estas solicitudes para abono se deberá hacer a través del departamento de Customer Experience en un periodo máximo de 7 días desde la entrega de dicha mercancía en destino.

No será necesaria la devolución de la mercancía durante el periodo de lanzamiento de dicho producto.

## **POLITICA DE SOLICITUD DE ABONO PARA MISIGHT SPECTACLE**

- Solicitud de abono de MiSight Spectacles por los siguientes motivos:

Inadaptación del paciente al producto, en donde se aceptará la solicitud de abono dentro de un periodo de 45 días desde la fecha de la factura que incluya dicho producto,

Cambio de graduación del paciente, en donde se aceptará la solicitud de abono dentro de un periodo de 365 días desde la fecha de la factura que incluya dicho producto y de forma única por paciente,

Posible defecto en algún tratamiento como el endurecido, antirreflejante o los puntos de difusión que generan el control de la miopía (DOTs), en donde se aceptará la solicitud de abono dentro de un periodo de 6 meses días desde la fecha de la factura que incluya dicho producto.

La gestión de estas solicitudes para abono se deberá hacer a través del formulario ubicado en el portal web de CooperVision considerando los tiempos máximos de garantía según cada caso. No será necesaria la devolución de la mercancía durante el periodo de lanzamiento de dicho producto.

5) Tratamiento de la mercancía no autorizada para abono

Las solicitudes para abono que estén fuera de esta política no serán consideradas a tal efecto y serán desechadas directamente.