



Manual de Garantia

 IGUAÇU

POL 02 | REV: 0 | Maio/26



Seja bem-vindo(a) ao **Manual de Garantias da Iguaçu**. Ele é o seu guia sobre os procedimentos e regras de atendimento e garantia de produtos.

Aqui Você Encontrará:

- Quais são as coberturas da garantia;
- Passo a passo de como fazer suas solicitações de garantia.

Nosso suporte tem como objetivo esclarecer dúvidas, entender necessidades e melhorar nossos serviços para clientes, parceiros e consumidores proporcionando conforto visual, melhor experiência e satisfação. Tudo isso através da aplicação de nossa política de garantia.

VOCÊ SABE O QUE É GARANTIA?

A garantia é um direito assegurado pelo **Código de Defesa do Consumidor** e não depende de previsão em contrato. Ela assegura que defeitos ou vícios em bens duráveis sejam atendidos de forma completa, incondicional e inegociável dentro de 90 dias a partir da data de entrega do produto ao consumidor.

Além da garantia legal de 90 dias, alguns produtos da Iguaçu possuem uma garantia contratual adicional, oferecida pelo fabricante por meio de um termo escrito (certificado de garantia). Essa garantia contratual pode variar de acordo com o produto, material e/ou tecnologia.

COBERTURA DA GARANTIA

A Garantia cobre especificamente defeitos de fabricação, e em condições normais de uso (desde que dentro do prazo estipulado legal + contratual de cada produto). A garantia oferecida é relativa ao mesmo modelo de lente, com as mesmas características de material, dioptria e tratamentos aplicados.

A Iguazu estabelece um prazo de 30 dias, contados a partir do recebimento da solicitação, para finalizar e entregar o produto solicitado ao cliente.

DEFEITOS QUE A GARANTIA NÃO COBRE

Garantias da Iguazu e de não são aceitáveis em caso de:

Armações ou acessórios e danos causados por mal uso da lentes como:

- Riscos ocasionados pelo contato com materiais abrasivos ou pontiagudos.
- Fortes impactos.
- Uso de produtos químicos não indicados para limpeza.
- Deformações ocasionadas pela exposição das lentes a altas temperaturas.
- Erros de dioptria, caso as receitas possuam um intervalo maior que 90 dias entre a primeira e a segunda receita.

Em caso de solicitações de garantia de outros fornecedores consultar as regras presente no manual dos mesmos.

TROCA DE ARMAÇÃO

As garantias são para produtos com as mesmas características do pedido de venda, caso o cliente solicite a troca da armação, a mesma somente será alterada mediante laudo médico, e dentro do prazo de 90 dias.

ANÁLISE DA GARANTIA

Após receber a solicitação de garantia, o setor de SAC irá realizar a análise do defeito da lente e da documentação enviada pelo cliente, para que a garantia seja atendida, deve atender todos os critérios conforme a tabela a seguir:



GARANTIA PARA TRATAMENTOS

Tratamentos	Prazo	Riscos Superficiais	Estrias	Manchas	Soltando AR	Ativação
Perfect Gold	12 meses	X	X	X	X	
Perfect Blue Filter	12 meses	X	X	X	X	
Perfect Plus	12 meses	X	X	X	X	
Perfect Clear	12 meses		X	X	X	
Fotossensível	12 meses		X	X	X	X
Verniz	3 meses		X		X	

Material	Trinca	Quebra
ORMA	N/A	N/A
Polycarbonato 1.58	X	X
CR 1.60	X	X
CR 1.67	X	X
CR 1.74	X	X

DOCUMENTOS PARA GARANTIA

- Pedido de compra do produto.
- Cópia do Certificado de garantia preenchidos.
- Número do CPF, nome do consumidor.
- Para casos de garantias antecipadas previamente autorizadas a ótica terá o prazo de 30 dias para emissão de NF-e e em remessa, após esse período o pedido será faturado.
- Enviar lentes para análise.

GARANTIA SEGUNDA RECEITA

O objetivo desta iniciativa é aumentar a confiabilidade dos consumidores na escolha dos produtos da Iguaçu. Caso o médico oftalmologista ou optometrista altere a dioptria prescrita e indique uma segunda receita, será permitida a confecção de um novo par de lentes para proporcionar mais conforto, desde que todas as exigências sejam atendidas e as devidas comprovações apresentadas.

COBERTURAS

- Troca de dioptria disponível para todos os produtos da Iguaçu.
- A segunda receita deve ser emitida em até 90 dias após a data da primeira prescrição.
- São aceitas receitas emitidas por médicos oftalmologistas e optometristas.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA SOLICITAÇÃO:

1. Cópia das duas receitas, contendo:
 - Data de emissão.
 - Número do CRM/CROO e assinatura do profissional responsável (médico ou optometrista).
 - Nome do paciente.

2. Certificado original de garantia.
3. Nota de remessa de garantia, emitida pela ótica (Solicitar modelo junto ao SAC).
4. Envio das lentes para análise.

GARANTIA DE NÃO ADAPTAÇÃO

Possui prazo de 90 dias, contados a partir da emissão da Nota Fiscal para a ótica. Nesse período, o cliente deve entrar em contato com o SAC, a ótica repassa a anamnese do consumidor e o consultor agenda a visita na ótica. Só para as linhas IG Soft e Starline.

A garantia é coberta em casos de lentes progressivas ou ocupacionais, sempre mantendo a mesma dioptria do produto original.

Não se Aplica: trocas de produtos, alteração do índice de refração ou do antirreflexo, erro na escolha da armação, erros de montagem ou de surfacagem.

OBS: Para lentes genéricas, o prazo é de 3 meses mediante análise do SAC; em caso de mau uso, a garantia é negada.

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Iguaçu declara que cumpre toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive a Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD"), sem exclusão das demais normas sobre o tema, assegurando ainda, que todas as instruções e solicitações decorrentes do processamento da garantia são lícitas e não contradizem a legislação vigente.

Os dados pessoais recebidos ou acessados pela Iguaçu em decorrência da análise do direito de garantia serão tratados com a devida aplicação de medidas técnicas e administrativas aptas a protegê-los de acessos e utilizações não autorizados e/ou de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

O cliente poderá, a qualquer momento, exercer o seu direito de titular por meio do e-mail: lgpdaguia@gmail.com



FICOU COM DÚVIDA? ENTRE EM CONTATO CONOSCO

O SAC Iguaçu, está disponível para ajudar parceiros e consumidores com informações sobre produtos, procedimentos, política de qualidade e manual de garantia, de segunda à sexta, das 8h15 às 18h30, através do e-mail: sac@iguacudistribuidora.com.br ou WhatsApp (49) 3319 4939.

CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE

No primeiro semestre de 2024 a Iguaçu foi o primeiro laboratório ótico do Brasil a ser ser certificada nos processos de qualidade da ISO 9001:2015 e ISO 13485:2016. Nosso objetivo é sempre entregar o melhor produto para nossos clientes e consumidores, e esta dupla certificação é prova disso.





www.iguacudistribuidora.com.br | [@iguacu.lab](https://www.instagram.com/iguacu.lab)

Filiais Iguaçu pelo Brasil:

Matriz Chapecó/SC

Rua Ilhota, 200-E, Cristo Rei,
Chapecó/SC | 89810-030
(49) 3319 4900

Joinville/SC

Av. Juscelino Kubitscheck, 615,
Centro, Joinville/SC | 89201-100
(47) 3025-9500

Balneário Camboriú/SC

Rua 1970, 70, Centro, Balneário
Camboriú/SC | 88330-488
(47) 3514 5067

Palhoça/SC

Rua Valdemar Vieira, 78,
Jd. Eldorado | 88133-390
(48) 3371-8909

Santa Rosa/RS

Rua João Macluf, 276,
Sala 5, Centro, Santa Rosa/RS
98780-669
(55) 3512-8288

Passo Fundo/RS

Rua Coronel Chicuta,
436, Sala 1.003/1.004, Centro,
Passo Fundo/RS | 99010-051
(54) 3314-8540

