



## Política e Processo de Troca de Lentes Intraoculares

Prezado Cliente,

Abaixo seguem a política e o processo para solicitação de troca de lentes intraoculares da ZEISS.

### Política

#### i. Condições Gerais de Troca:

- a. A ZEISS realiza apenas a troca de dioptrias para o mesmo modelo de lente intraocular;
- b. A ZEISS não efetuará a troca de lentes enviadas como demonstração ou remessa livre de débito;
- c. Lentes com prazo de validade igual ou menor que 3 (três) meses da data do recebimento não serão consideradas como material apto para troca;
- d. O cliente não pode solicitar a troca de uma lente especial, mas poderá solicitar a troca de lentes dentro da grade comercializada e receber uma lente especial no lugar.
- e. A ZEISS não realiza trocas de CARTUCHOS e INJETORES.

#### ii. Prazos:

- a. O retorno com a aprovação ou reprovação da solicitação deve ocorrer em um prazo de até 48 horas. Após este período a entrega irá ocorrer de acordo com o *delivery time* do nosso parceiro logístico;
- b. A devolução das lentes deve ser efetuada em um período máximo de 20 dias corridos a partir da data do envio da AUTORIZAÇÃO DE TROCA, para evitar que as lentes que foram enviadas em substituição, sejam cobradas pela ZEISS, o cliente se compromete desde já a efetuar o pagamento das mesmas no vencimento constante no boleto bancário. Quaisquer custos de retorno deste material à ZEISS serão de responsabilidade do solicitante da troca.

#### iii. Não aceite da troca após recebimento da lente:

- a. Material devolvido sem condições de ser aprovado para fins de reintegração ao estoque devido a avarias como: caixa aberta ou amassada, caixa manchada ou estufada por conta de contato com líquidos, invólucro danificado, etiquetas adesivas que não pertençam ao produto, inscrição à tinta ou carimbo de qualquer tamanho ou natureza na caixa do produto, código de barras rasurado ou danificado, rasuras diversas e outros que possam dificultar a comercialização. Para evitar danos durante o transporte é recomendado que o material devolvido seja acondicionado em caixa de papelão e envolto internamente com plástico bolha ou similar. Material enviado em embalagens frágeis ou em envelopes normalmente não chegam em condições aptas para aceite. Para regiões fora da Capital de São Paulo enviar por SEDEX com aviso de recebimento;
- b. Quando o material recebido pela ZEISS não for o mesmo descrito no formulário de solicitação de troca;

- c. Não cumprimento do prazo de devolução de 20 dias corridos a partir da data de autorização da troca.

Na ocorrência de quaisquer situações acima que levem ao cancelamento do crédito pela devolução das lentes, o cliente será informado via *e-mail* sobre o motivo da recusa da troca. O material recusado estará disponível para a retirada, mediante agendamento prévio, através do e-mail [consumo.med@zeiss.com](mailto:consumo.med@zeiss.com) por um período de 30 (trinta) dias. Após este período a ZEISS se reserva o direito de descartar o material.

Nossa equipe de consumo está à disposição para responder as suas perguntas.

Entre em contato conosco. Será um prazer atendê-lo.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_

Administração de Vendas  
Consumo - IOL Business

Carl Zeiss do Brasil Ltda.  
ZEISS Group  
Av. das Nações Unidas, 12.495 - 9º andar - Cidade Monções  
04578-000 São Paulo, SP, Brasil

Tel.: 0800-770-5556

[www.zeiss.com.br](http://www.zeiss.com.br)