

// MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA

# ATENDIMENTO ÀS GARANTIAS E AOS PROGRAMAS DE PARCERIA

SAC 2017



# SUMÁRIO

P/03

Introdução e definições

P/04

SAC Essilor

P/05

Conceitos: Garantia Legal, Garantia Contratual e Programas de Parceria

P/07

Fluxo de Solicitações

P/08

Programa Segunda Receita

P/10

Programa Varilux® Especialista

P/12

Garantia Crizal®

P/14

Garantia de Outros Produtos

P/16

Garantia de Trinca ou Quebra

P/18

Garantia de Adaptação

P/20

Locais de Atendimento

ESTE É UM DOCUMENTO ELABORADO EXCLUSIVAMENTE PARA CONSULTA PELOS LABORATÓRIOS, ÓTICAS E CONSULTORES ESSLILOR, NÃO SENDO PERMITIDA A SUA DISTRIBUIÇÃO PARA OS CONSUMIDORES OU OUTROS PÚBLICOS.

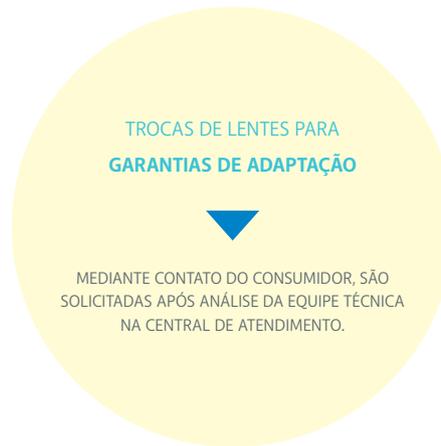
O MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO ÀS GARANTIAS E AOS PROGRAMAS DE PARCERIA É REVISADO ANUALMENTE.

# INTRODUÇÃO E DEFINIÇÕES

O objetivo deste manual é detalhar as regras de atendimento às garantias e aos programas de parceria da Essilor. Nele estão especificados :

- Todos os tipos de troca de lentes;
- Descrição dos eventuais problemas que podem ocorrer com produtos do grupo Essilor;
- Tipos de trocas possíveis para cada caso;
- Documentação necessária para que a solicitação seja atendida;
- Orientações gerais sobre a atuação das óticas e dos laboratórios no atendimento aos consumidores.

**O fluxo para que as óticas solicitem a troca de lentes varia conforme o tipo de garantia ou programa de parceria:**





# O QUE É SAC?

- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O SAC tem por objetivo garantir a satisfação dos consumidores com as lentes Essilor.

Para proporcionar o conforto visual aos consumidores as óticas e laboratórios podem contar com todas as garantias de qualidade descritas neste manual, com os Programas de Parceria Segunda Receita e Varilux® Especialistas, além de um atendimento diferenciado e individualizado para os casos de garantia de adaptação.

Nosso trabalho consiste em auxiliar o processo de adaptação do consumidor às nossas lentes. Os atendimentos técnicos são agendados pelo 0800 727 2007 e realizados com hora marcada em uma de nossas unidades do SAC, situadas nas seguintes cidades:

- **Rio de Janeiro**
- **São Paulo**
- **Campinas**
- **Curitiba**
- **Belo Horizonte**
- **Porto Alegre**
- **Salvador**

Nas demais cidades, contamos com o atendimento dos consultores diretamente nas óticas, mediante agendamento prévio.

# CONCEITOS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

O consumidor tem direito a proteção à saúde e segurança contra os riscos no fornecimento de produtos; a informação adequada e clara sobre os produtos, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

## GARANTIA LEGAL

Aquela prevista na lei, independe de termo escrito. É obrigatória, total, incondicional e inegociável. O início da contagem do

prazo para reivindicação, para vícios, começa no mesmo dia da entrega do produto. No caso dos produtos Essilor, a garantia legal é de 90 (noventa) dias – artigo 26 do CDC.

## GARANTIA CONTRATUAL

A garantia contratual é complementar à garantia legal. É concedida pelo fornecedor por liberalidade, mediante termo escrito (certificado de garantia). Não é obrigatória. O fornecedor pode concedê-la ou não.

## VÍCIOS/DEFEITOS APARENTES

Defeito perceptível no momento da aquisição do produto.

## VÍCIOS/DEFEITOS OCULTOS

Defeito de fabricação imperceptível na época da aquisição do bem. Não se trata de defeito decorrente do uso do produto.

## CONSUMIDOR

Pessoa Física, destinatário final do produto.



## ÓTICA

Estabelecimento comercial onde o consumidor adquire o produto que é responsável pela aferição das medidas do consumidor (DNP e Altura) e montagem das lentes nas armações.

## LABORATÓRIO CREDENCIADO

Estabelecimento autorizado pela Essilor para fabricação das lentes do consumidor.

## PROGRAMA ÓTICAS VARILUX® ESPECIALISTA

Programa de parceria que têm como objetivo aumentar a confiabilidade das óticas na indicação das lentes Essilor da Gama Varilux®. As trocas descritas nos programas de parceria não estão relacionadas às garantias legais ou contratuais, são liberalidades e devem seguir as especificações para serem autorizadas.

## PROGRAMA SEGUNDA RECEITA

O programa têm como objetivo aumentar a confiabilidade dos consumidores na escolha de produtos Essilor, permitindo-lhes uma segunda confecção de lentes, a fim de proporcionar um maior conforto, desde que sejam atendidas todas as exigências e apresentadas todas as comprovações descritas neste manual.

## CONSULTOR ESSILOR

Os consultores realizam exclusivamente atendimentos de garantias de adaptação. São profissionais Essilor habilitados em atender consumidores nas cidades onde não existe SAC Essilor. Este atendimento é realizado nas óticas, com horário agendado pelo consumidor nos canais de atendimento.

## ESPECIFICAÇÃO DAS MEDIDAS

DNP (Distância Naso Pupilar) e Altura (Centro Ótico da lente); **Parâmetros de Personalização:** HE (Movimento de cabeça/olhos), ST (Estabilidade); **Parâmetros FIT:** Eyecode (Centro de rotação do olho), Ângulo Pantoscópico (Inclinação vertical da lente), Ângulo de Curvatura (Inclinação horizontal da lente) e Distância Vértice (Distância entre a lente e o olho).

# FLUXO DE SOLICITAÇÕES

## Garantias

**Crizal<sup>®</sup>, Optifog<sup>™</sup>, Outros Produtos, Trinca e Quebra**



CONSUMIDOR



ÓTICA



LABORATÓRIO  
CREDENCIADO\*

## Programa de Parceria

**Segunda Receita, Varilux<sup>®</sup> Especialista**

Encaminhar as lentes e a documentação diretamente para o laboratório credenciado onde a lente foi comprada ou para o SAC Essilor. Consulte os locais de atendimento na página 21.

O status dos pedidos podem ser acompanhados através do **Opticlick: [www.opticlick.com.br](http://www.opticlick.com.br)**.

*\*Os Laboratórios Credenciados recebem periodicamente auditoria do SAC Essilor para a conferência da documentação e das lentes trocadas.*

---

## Garantia

**Adaptação**



CONSUMIDOR



SAC  
0800 727 2007

Para atendimento à garantia de adaptação, é necessário que o consumidor seja sempre atendido por um técnico do SAC ou Consultor. O agendamento do atendimento deverá ser solicitado pelo 0800 727 2007. No atendimento presencial, além das orientações de uso para o consumidor, são conferidas a diopia e todas as medidas.

*\*O Consultor deverá ser acionado apenas nas localidades onde não há SAC.*

# PROGRAMA SEGUNDA RECEITA

// ESPECIFICAÇÕES

## Descrição do problema

O consumidor apresenta desconforto na utilização das lentes.

## Classificação do problema

Após descartar outras possibilidades, tais como erro de medidas, erros na montagem e problemas na superfície, é solicitado ao consumidor que procure o médico de sua preferência para refazer os exames oftalmológicos e confirmar a diopia solicitada. Caso haja diferença entre as duas prescrições as lentes poderão ser trocadas, desde que sejam atendidas as especificações descritas na página seguinte.

## Produto/Material coberto

Gama Varilux®, Linha Essilor, Linha Brasilor e Lentes KODAK.



## ÓTICAS/LABORATÓRIOS

### Encaminhe sempre e imediatamente:

- O Número da solicitação do Opticlick;
- As lentes a serem analisadas;
- A Nota Fiscal de Remessa em Garantia.

### Informações e documentos apresentados pelo consumidor:

- Nome, CPF e telefone;
- Cópia das duas receitas, contendo data, nome do consumidor e do médico, CRM legível e assinatura do médico.
- Cópia do Certificado preenchido (apenas produtos tradicionais sem número de Opticlick).

## ORIENTAÇÕES GERAIS

Se você ainda não utiliza o Opticlick para fazer as solicitações, peça já o seu acesso, ou, além dos documentos acima, preencha e encaminhe o formulário de solicitação SAC em papel.

O modelo do formulário e da Nota de Remessa em Garantia estão disponíveis em **[www.proessilor.com.br/sac](http://www.proessilor.com.br/sac)**

Acompanhe online o status do pedido em

**Opticlick:** **[www.opticlick.com.br](http://www.opticlick.com.br)**.

## TEMPO DE COBERTURA

A segunda prescrição (segunda receita) poderá ser apresentada em até 3 meses após a compra dos óculos, desde que a diferença entre a data da primeira prescrição (primeira receita) e a data da compra das lentes não ultrapasse quatro meses.

## TIPO DE TROCA POSSÍVEL

Sempre pelo mesmo produto, mesma armação e mesmas medidas (as especificações das medidas estão disponíveis na página 6).

# PROGRAMA VARILUX® ESPECIALISTA

// ESPECIFICAÇÕES



APENAS PARA ÓTICAS COM HABILITAÇÃO ATIVA

## Descrição do problema

A correção visual do consumidor não apresenta a performance esperada devido a erro na tomada de medidas ou erro na montagem realizadas na ótica especialista.

## Classificação do problema

**Medidas //** Após a conferência verifica-se que as medidas não apresentam valores adequados para que seja possível a utilização dos óculos adquiridos pelo consumidor (as especificações das medidas estão disponíveis na página 6).

**Montagem //** Após a conferência verifica-se que há diferença na localização do Eixo, DNP ou altura. A montagem não foi efetuada seguindo a especificação de lado dos olhos. A lente apresenta risco, estrias ou deformações no tratamento decorrente de problema na etapa de montagem.

## Produto/Material coberto

Todos os produtos da Gama Varilux e Advans.

### TEMPO DE COBERTURA DO PROGRAMA

3 meses, contados a partir da data de venda ao consumidor.

### TIPO DE TROCA POSSÍVEL

Sempre pelo mesmo produto, na mesma dioptria e mesma armação do produto vendido ao consumidor.

### ÓTICAS/LABORATÓRIOS

#### Encaminhe sempre e imediatamente:

- O Número da solicitação do Opticlick;
- As lentes a serem analisadas;
- A Nota Fiscal de Remessa em Garantia.

#### Informações e documentos apresentados pelo consumidor:

- Nome, CPF e telefone;
- Cópia do Certificado preenchido (apenas produtos tradicionais sem número de Opticlick).

### ORIENTAÇÕES GERAIS

Se você ainda não utiliza o Opticlick para fazer as solicitações, peça já o seu acesso, ou, além dos documentos acima, preencha e encaminhe o formulário de solicitação SAC em papel.

O modelo do formulário e da Nota de Remessa em Garantia estão disponíveis em **[www.proessilor.com.br/sac](http://www.proessilor.com.br/sac)**

Acompanhe online o status do pedido em

**Opticlick:** **[www.opticlick.com.br](http://www.opticlick.com.br)**.

O programa não se aplica a utilização de óticas sem CNPJ cadastrado no Programa Varilux® Especialista, mesmo óticas de redes ou que pertençam ao mesmo grupo.



# GARANTIA CRIZAL®

// ESPECIFICAÇÕES

**Crizal®**

GARANTIA DIRECIONADA PARA O CONSUMIDOR.

## Descrição do problema

Vícios aparentes (defeitos) nas lentes com tratamento, identificados após a utilização pelo consumidor.

## Classificação do problema

Arranhões superficiais; Estrias; Deformações; Manchas; FOG ID acentuado; e/ou Descascados.

## Produto/Material coberto

Todas as lentes da Gama Varilux®, Linha Essilor (visão simples), Linha Brasilor e Lentes KODAK com tratamento Crizal®.

## TEMPO DE COBERTURA

3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual Essilor, totalizando 12 meses de cobertura, contados a partir da data da venda para o consumidor.

## OBSERVAÇÃO

O consumidor poderá estender o tempo de cobertura da garantia Crizal® por mais 12 meses, se cadastrando na Garantia Crizal® Adicional, no site: [www.essilor.com.br/garantiaCrizal](http://www.essilor.com.br/garantiaCrizal)

### A garantia não se aplica a:

- Armações, acessórios ou quebra de lentes.
- Danos causados pelo contato com materiais químicos ou abrasivos;
- Contato das lentes com altas temperaturas;
- Erros ou perdas no processo de surfacagem/montagem.

## ÓTICAS/LABORATÓRIOS

### Encaminhe sempre e imediatamente:

- O Número da solicitação do Opticlick;
- As lentes a serem analisadas;
- A Nota Fiscal de Remessa em Garantia.

### Informações e documentos apresentados pelo consumidor:

- Nome, CPF e telefone;

- Cópia do Certificado preenchido (apenas produtos tradicionais sem número de Opticlick);
- Termo de cadastro na garantia estendida (caso a lente tenha sido comprada há mais de 12 meses).

## TIPO DE TROCA POSSÍVEL

Sempre pelo mesmo produto, mesma armação, mesma dioptria e mesmas medidas (as especificações das medidas estão disponíveis na página 6).

## ORIENTAÇÕES GERAIS

Se você ainda não utiliza o Opticlick para fazer as solicitações, peça já o seu acesso, ou, além dos documentos acima, preencha e encaminhe o formulário de solicitação SAC em papel.

O modelo do formulário e da Nota de Remessa em Garantia estão disponíveis em <http://www.proessor.com.br/sac>

O pedido e a lente deverão ser encaminhados de imediato, salvo casos específicos de necessidade de uso contínuo pelo consumidor (alta dioptria). Estes casos deverão ser expressamente autorizados pelo SAC.

Acompanhe online o status do pedido em **Opticlick: [www.opticlick.com.br](http://www.opticlick.com.br)**.

# GARANTIA OUTROS PRODUTOS

// ESPECIFICAÇÕES

Transitions®

GARANTIA DIRECIONADA PARA O  
CONSUMIDOR.

## Descrição do problema

Vícios aparentes (defeitos) nas lentes, identificados após a compra e utilização pelo consumidor, sem que haja causa externa.

## Classificação dos problemas

**Transitions:** Deformações, Manchas, e/ou problema na Ativação da propriedade fotossensível.

**Trio Easy Clean, No Reflex, Xperio e Eyezen:** Estrias, Deformações, Machas, e/ou Descascados.

**Optifog:** Arranhões superficiais, Deformações, Manchas, Descascados, e/ou problema na Ativação do anti-embaçante.

## Produto/Material coberto

Todas as lentes da Gama Varilux®, Linha Essilor (visão simples), Linha Brasilor, e Lentes KODAK com tratamento Trio Easy Clean e No Reflex. Lentes Eyezen, Lentes Xperio, e Lentes Transitions.

  
A LENTE PARA QUEM VIVE CONECTADO

### TEMPO DE COBERTURA

3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual Essilor, totalizando 12 meses de cobertura, cotados a partir da data da venda para o consumidor.

#### A garantia não se aplica a:

- Armações e acessórios;
- Danos causados pelo contato com materiais químicos ou abrasivos;
- Erros, quebras ou perdas no processo de surfacagem/montagem.

### ÓTICAS/LABORATÓRIOS

#### Encaminhe sempre e imediatamente:

- O Número da solicitação do Opticlick;
- As lentes a serem analisadas;
- A Nota Fiscal de Remessa em Garantia.

#### Informações e documentos apresentados pelo consumidor:

- Nome, CPF e telefone;

- Cópia do Certificado preenchido (apenas produtos tradicionais sem número de Opticlick).

### ORIENTAÇÕES GERAIS

Se você ainda não utiliza o Opticlick para fazer as solicitações, peça já o seu acesso, ou, além dos documentos acima, preencha e encaminhe o formulário de solicitação SAC em papel.

O modelo do formulário e da Nota de Remessa em Garantia estão disponíveis em <http://www.proessilor.com.br/sac>

O pedido e a lente deverão ser encaminhados de imediato, salvo casos específicos de necessidade de uso contínuo pelo consumidor (alta dioptria). Estes casos deverão ser expressamente autorizados pelo SAC.

Acompanhe online o status do pedido em

**Opticlick:** [www.opticlick.com.br](http://www.opticlick.com.br).

# GARANTIA TRINCA OU QUEBRA

// ESPECIFICAÇÕES

GARANTIA DIRECIONADA PARA O CONSUMIDOR.

## Descrição do problema

As lentes apresentam trinca ou quebram após a compra e utilização do consumidor, sem que haja causa externa.

## Classificação do problema

Lente trincada; Lente quebrada.

## Produto/Material coberto

Policarbonato (TFL, Lentes KODAK Poly e Airwear), resina de médio índice (Lentes KODAK 1.53) e resina de alto índice (Stylis 1.67, Stylis 1.74 e Lentes KODAK 1.67) .

## TEMPO DE COBERTURA

3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual Essilor, totalizando 12 meses de cobertura, contados a partir da data da venda para o consumidor.

### A garantia não se aplica a:

- Armações ou acessórios;
- Danos causados pelo contato com materiais químicos ou abrasivos;
- Erros ou perdas no processo de superfície/montagem; ou Arranhões e/ou riscos.

## TIPO DE TROCA POSSÍVEL

Tipo de troca possível: sempre pelo mesmo produto, mesma armação, mesma dioptria e mesmas medidas (as especificações das medidas estão disponíveis na página 6).

## ÓTICAS/LABORATÓRIOS

### Encaminhe sempre e imediatamente:

- O Número da solicitação do Opticlick;
- As lentes a serem analisadas;
- A Nota Fiscal de Remessa em Garantia.

### Informações e documentos apresentados pelo consumidor:

- Nome, CPF e telefone;
- Cópia do Certificado preenchido (apenas produtos tradicionais sem número de Opticlick).

## ORIENTAÇÕES GERAIS

Se você ainda não utiliza o Opticlick para fazer as solicitações, peça já o seu acesso, ou, além dos documentos acima, preencha e encaminhe o formulário de solicitação SAC em papel.

O modelo do formulário e da Nota de Remessa em Garantia estão disponíveis em <http://www.proessilor.com.br/sac>

O pedido e a lente deverão ser encaminhados de imediato, salvo casos específicos de necessidade de uso contínuo pelo consumidor (alta dioptria). Estes casos deverão ser expressamente autorizados pelo SAC.

Acompanhe online o status do pedido em

**Opticlick:** [www.opticlick.com.br](http://www.opticlick.com.br).

# GARANTIA DE ADAPTAÇÃO

// ESPECIFICAÇÕES

GARANTIA DIRECIONADA PARA O CONSUMIDOR.

## Descrição do problema

A correção visual do consumidor não apresenta a performance esperada, sente desconforto ou não consegue adaptar-se a utilização dos novos óculos.

## Classificação do problema

O consumidor deverá entrar em contato pelo 0800 727 2007, para agendar o atendimento técnico.

Deverão ser descartadas as seguintes possibilidades: diferença na dioptria, erro na orientação para escolha da lente, erro na tomada de medidas, erro na montagem e na superfície.

## Produto/Material coberto

Gama Varilux®, Linha Espace, Lentes KODAK multifocais e Interview.

## TEMPO DE COBERTURA

3 meses contados a partir da data de venda ao consumidor.

Acompanhe online o status do pedido em

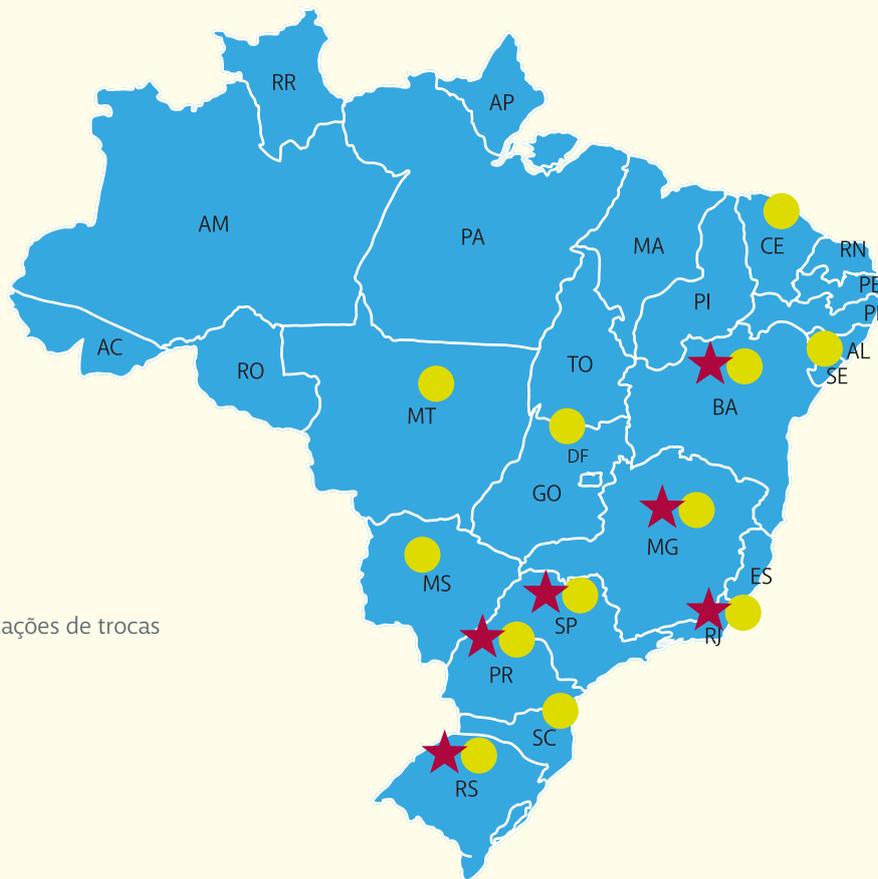
**Opticlick:** [www.opticlick.com.br](http://www.opticlick.com.br).



# LOCAIS DOS SAC ESSILOR E LABORATÓRIOS CREDENCIADOS NO BRASIL

★ SAC Essilor

● Laboratórios credenciados para solicitações de trocas



UF	SAC ESSLOR
<b>BAHIA</b>	<b>SAC SALVADOR</b> Rua Ewerton Visco, 290, Sala 1901 Edifício Boulevard Side Empresarial Caminho das Árvores Cep 41820-022
<b>PARANÁ</b>	<b>SAC CURITIBA</b> Rua Comendador Araujo, 499 Sala 1004 - Centro Cep 80420-000
<b>RIO DE JANEIRO</b>	<b>SAC RIO DE JANEIRO</b> Avenida Rio Branco, 1 - 12º andar - Sala 38 Edifício RB1 - Centro Cep 20090-003
<b>SÃO PAULO</b>	<b>SAC SÃO PAULO</b> Alameda Santos, 200 - Sala 609 Bela Vista Cep 01408-200  <b>SAC CAMPINAS</b> Avenida Andrade Neves, 2412 - 9º Andar Jardim Chapadão Cep 13070-001
<b>MINAS GERAIS</b>	<b>SAC BELO HORIZONTE</b> Rua Paraíba, 550 - Sala 916 Edifício Renaissance Work Center - Funcionários Cep 30130-140
<b>RIO GRANDE DO SUL</b>	<b>SAC PORTO ALEGRE</b> Av. Carlos Gomes, 700 - Sala 831 Edifício Platinum Tower - Boa Vista Cep 90480-000

UF	CIDADE	LABORATÓRIO
<b>BAHIA</b>	FEIRA DE SANTANA	Tecnolens
<b>CEARÁ</b>	FORTALEZA	Unilab
<b>DISTRITO FEDERAL</b>	BRASÍLIA	Comprol
<b>MINAS GERAIS</b>	BELO HORIZONTE	Optiminas PSA Nilo
<b>MATO GROSSO</b>	CUIABÁ	Flint Disbralens
<b>MATO GROSSO DO SUL</b>	CAMPO GRANDE	Flint Disbralens
<b>PARANÁ</b>	CURITIBA	Embrapol Sul Optilab SC Produtos Óticos
	LONDRINA	Londrilentes
	MARINGÁ	Indio
<b>RIO DE JANEIRO</b>	RIO DE JANEIRO	Orgalent Prime Optical
	PETRÓPOLIS	Petrótica
<b>RIO GRANDE DO SUL</b>	PORTO ALEGRE	Farol Stürmer
<b>SANTA CATARINA</b>	FLORIANÓPOLIS	Repro
	CHAPECÓ	Iguaçu Distribuidora
<b>SERGIPE</b>	ARACAJÚ	Visiolab
<b>SÃO PAULO</b>	SÃO PAULO	Centro Ótico Surfaçagem Riachuelo Grown
	BARUERI	Technopark
	JUNDIAÍ	Distribuidora Sul Americana





**SAC RIO DE JANEIRO**

Avenida Rio Branco, 1 - 12º andar - Sala 38  
Edifício RB1 - Centro  
Cep 20090-003

**SAC SÃO PAULO**

Alameda Santos, 200 - Sala 609  
Bela Vista  
Cep 01408-200

**SAC CAMPINAS**

Avenida Andrade Neves, 2412 - 9º Andar  
Jardim Chapadão  
Cep 13070-001

**SAC BELO HORIZONTE**

Rua Paraíba, 550 - Sala 916  
Edifício Renaissance Work Center - Funcionários  
Cep 30130-140

**SAC CURITIBA**

Rua Comendador Araujo, 499 - Sala 1004  
Centro  
Cep 80420-000

**SAC SALVADOR**

Rua Ewerton Visco, 290 - Sala 1901  
Edifício Boulevard Side Empresarial - Caminho das Árvores  
Cep 41820-022

**SAC PORTO ALEGRE**

Av. Carlos Gomes, 700 - sala 831  
Edifício Platinum Tower - Boa Vista  
Cep 90480-000

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

**SAC 0800 727 2007**

CONSULTE INFORMAÇÕES  
ATUALIZADAS NO SITE  
[WWW.PROESSILOR.COM.BR](http://WWW.PROESSILOR.COM.BR)

