MANUAL DE PROCEDIMENTOS

GARANTIAS & PROGRAMAS DE PARCERIA

essilor

BEM VINDO!

Olá!

Este Manual de Procedimentos é o seu guia referente as regras de atendimento, garantias de produtos e dos programas de parceria Essilor.

Aqui você terá acesso:

• Aos tipos de troca de lentes;
• Como fazer suas solicitações;
• Orientações gerais para as óticas e laboratórios referente o atendimento aos nossos consumidores.

Nossa Central de Relacionamento tem como missão apoiar as necessidades dos nossos clientes, parceiros e consumidores. O Nosso suporte é para proporcionar conforto visual, assegurando a melhor experiência e satisfação a todos os nossos clientes, através da aplicabilidade da nossa política de garantia e programas de parceria.

Estamos disponíveis de segunda à sexta, das 9h às 17h e os nossos canais estão na página 12 desse manual.

O QUE É GARANTIA?

Garantia é o prazo legal, previsto no Código de Defesa do Consumidor, assegurando que defeitos ou vícios em bens duráveis, sejam atendidos de forma total, incondicional e inegociável. Este prazo previsto em lei é de 90 dias, a partir da data de entrega do produto ao consumidor.

No caso de produtos Essilor, além da garantia legal de 90 dias, alguns produtos possuem garantia contratual, esta é oferecida pelo fornecedor mediante termo escrito (certificado de garantia) e pode variar de acordo ao produto, material e/ou tecnologia.

COBERTURA DA GARANTIA

A Garantia cobre especificadamente defeitos de fabricação, (desde que dentro do prazo estipulado legal + contratual de cada produto).
Reforçamos que a garantia ora concedida, não cobre danos causados por acidentes, (choque, quebras, riscos, exceto para produtos que possuem essa cobertura específica em sua garantia contratual), assim como uso inadequado ou abusivo, alterações e/ou reparos não autorizados, desgaste natural de uso, armações e/ou acessórios.

Uma vez acionada, a garantia contratual não se renova, passando a ser contabilizado o prazo remanescente da garantia contratual ou o prazo da garantia legal de 90 dias, o que for maior.

FLUXO DE SOLICITAÇÃO
(Garantias)

GARANTIAS

Consumidor se dirige até a ótica, e a loja entra em contato diretamente com o laboratório para acionar a garantia.

VOCÊ SABIA?

Através do acesso ao sistema OptiClick a ótica tem a possibilidade de solicitar o pedido de garantia de forma mais rápida e com muito mais autonomia. Para ter acesso a essa facilidade, consulte a página 8 desse manual.

**Lembrando que o consumidor sempre deverá apresentar a Nota Fiscal ou Comprovante de Compra para fazer uso da garantia.*

GARANTIA DE ADAPTAÇÃO

Quando o consumidor não consegue se adaptar com as novas lentes, ou a performance da correção visual não é a esperada, a ótica poderá realizar as seguintes orientações e desta forma resolver o desconforto do cliente final.

COBERTURAS:

- ✓ **Produtos / Materiais**: Toda Linha Varilux, Linha Espace, Lentes Kodak multifocais e ocupacionais, Lentes Essilor Interview, lentes com Xperio (polarizadas), Lentes Essilor Stellest e Lentes Eyezen Boost (todas as potências).
- ✓ **Prazo**: 3 meses contados a partir da data de entrega das lentes ao consumidor.

COMO SOLICITAR?

Se o consumidor sentir desconforto e retornar à loja para análise dos óculos, a ótica terá a liberdade para realizar o atendimento e em seguida solicitar a troca em garantia. Assim, de forma simples e rápida, o cliente final será atendido.

Na presença do consumidor, inicialmente a loja irá realizar a anamnese e em seguida fará o preenchimento do formulário de **Não Adaptação** (ao finalizar o preenchimento, deve-se clicar em enviar). Em seguida deve enviar a documentação por e-mail e o Time do SAC receberá a solicitação automaticamente.

A seguir seguem orientações mais detalhadas sobre o fluxo desse atendimento.

Passo a Passo do Atendimento

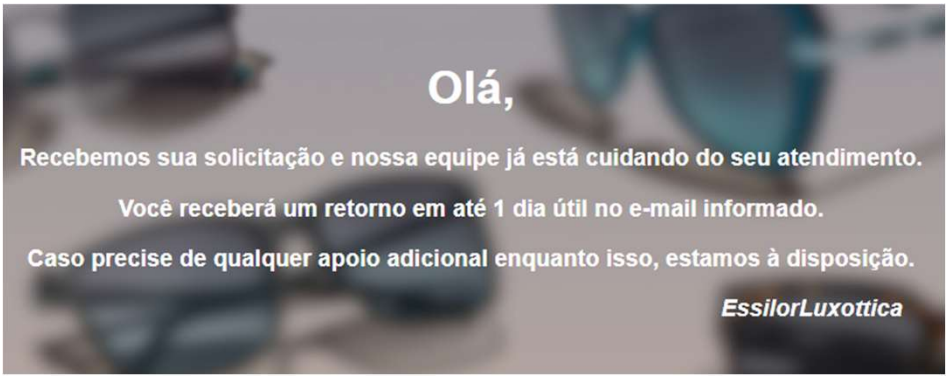
IDENTIFICOU QUE A SOLICITAÇÃO ESTÁ DENTRO DA POLÍTICA DE GARANTIA?

Na presença do consumidor realize o atendimento e preencha o formulário para análise do pedido de garantia de não adaptação.

ACESSE AQUI O QR CODE PARA TER ACESSO AO FORMULÁRIO

COMO TER CERTEZA QUE O FORMULÁRIO SEGUIU PARA AVALIAÇÃO DO SAC?

Após o preenchimento do formulário, é necessário clicar em enviar. Em seguida a mensagem abaixo irá aparecer:



QUANDO O RESULTADO DA ANÁLISE ESTARÁ DISPONÍVEL?

Após o preenchimento do formulário e envio do e-mail, o SAC receberá a solicitação automaticamente. Se tudo estiver corretamente preenchido, em até 24h a análise será concluída e resposta o SAC será enviada.

IMPORTANTE!

Para seguir com a garantia de adaptação, a ótica irá descartar as possibilidades abaixo:

- ✓ Divergência na dioptria;
- ✓ Erro na orientação para escolha da lente e armação;
- ✓ Erro na tomada de medidas;

PORTAL DE AUTO ATENDIMENTO

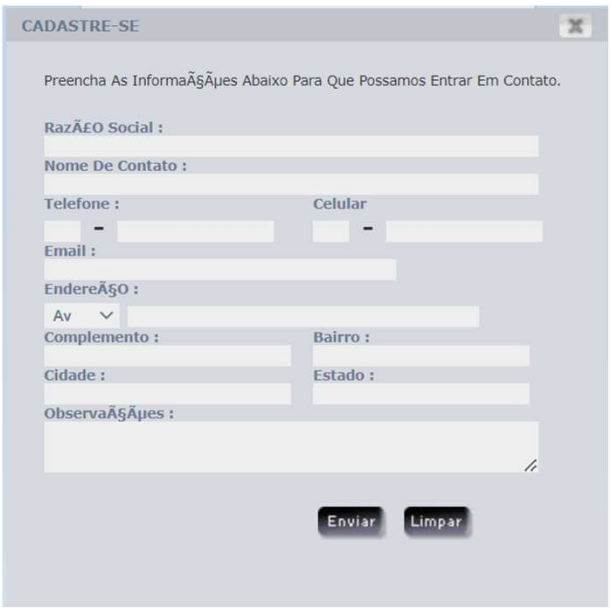
Você sabia que para facilitar o seu dia a dia, contamos com uma plataforma de Auto Atendimento para solicitações de Garantia e Programas de Parceria?

O Sistema OptiClick possui uma área dedicada, chamada SAC, lá você pode digitar os seus pedidos de garantia, sem complicação, 24h por dia, 7 dias por semana! ;)

Além da alta disponibilidade, o Opticlick possui inteligência ao validar as informações de acordo com as regras da nossa política de garantia e programas de parceria, permitindo uma pré-validação da sua solicitação.
Assim o laboratório recebe seu pedido eletronicamente e já pode dar andamento na produção das suas lentes.

QUER MAIS UMA FACILIDADE?
O acompanhamento do status de todo processo, pode ser feito diretamente no sistema a qualquer tempo.

AINDA NÃO UTILIZA O OptiClick ?
Acesse www.opticlick.com.br agora e faça o seu cadastro!



1. Acesse o site
2. Clique em CADASTRE-SE
3. Preencha seus dados
4. Clique em ENVIAR

Quando o seu cadastro estiver concluído você receberá os dados de acesso (login e senha) através do seu email e um manual com todas as dicas para começar a lanar as suas garantias.

Em caso de dúvida, basta enviar um e-mail para o atendimentoopticlick@essilor.com.br.

PROGRAMAS DE PARCERIA

Programas de Parceria, são benefícios concedidos e têm por objetivo aumentar a confiabilidade das óticas e dos profissionais na indicação das lentes Essilor aos consumidores.

As trocas descritas nos programas de parceria não estão relacionadas as garantias legais ou contratuais, tratam-se de liberalidades e devem seguir as especificações para serem autorizadas.

PROGRAMA SEGUNDA RECEITA

O objetivo do Programa é aumentar a confiabilidade dos consumidores na escolha de produtos Essilor. Se o médico oftalmologista mudar a dioptria prescrita e indicar 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 comprovações apresentadas.

COBERTURAS:

Troca de dioptria, com a correção das lentes, no caso de segunda receita médica.

- ✓ **Quantidade de Garantias:** Será aceita no máximo 1 (uma) garantia de segunda receita por CPF, dentro do período de 6 (seis) meses.

- Quando a compra estiver vinculada à promoção em dobro, a garantia poderá ser aplicada aos dois pedidos. Nesse caso, excepcionalmente, serão aceitas no máximo 2 (duas) garantias de segunda receita por CPF, uma garantia para cada pedido, dentro do período de 6 (seis) meses.
-Quando houver apenas um pedido, sem vínculo com a promoção em dobro, a garantia será validada para um único pedido.

Dioptria: A segunda receita só será elegível quando a diferença em dioptrias em relação à primeira receita for inferior ou igual a ±2,00 (ou seja, somente quando a variação for menor que 2 dioptrias).

- ✓ **Produtos / Materiais**: Todos os produtos Essilor.
- ✓ **Prazo**: A 2ª receita deverá ser prescrita por médico oftalmologista e apresentada em até 3 meses da data de expedição da 1ª receita, não sendo admitido um prazo maior entre elas em nenhuma hipótese, exceto nas Lentes Essilor Eyezen Kids e Essilor Stellest que tem um prazo diferenciado.*

**Nas lentes Essilor Eyezen Kids e Essilor Stellest a 2ª receita deverá ser apresentada em até 6 meses da data de emissão da 1ª receita, não sendo admitido um prazo maior entre elas em hipótese nenhuma.*

**Lembrando que as receitas deverão estar legíveis, sem rasura, com nome do paciente, data da emissão e as informações do oftalmologista responsável.*

PROGRAMA ESSILOR VARILUX ESPECIALISTA

Quando devido a erro de tomada de medidas, a correção visual do consumidor não apresenta a performance esperada, as óticas participantes do Programa podem fazer a solicitação de um novo par de lentes, de forma gratuita através do Opticlick, desde que pelo mesmo produto, dioptria e armação vendido ao consumidor.

COBERTURAS:

Cobertura para erros de medidas, até 90 dias a partir da data de entrega do produto ao consumidor.

- ✓ **Produtos / Materiais**: Toda Linha Varilux, Lentes Eyezen e Lentes Essilor Stellest.
- ✓ **Prazo**: 3 meses contados a partir da data de entrega das lentes ao consumidor

ATENÇÃO!

- ✓ O benefício do Varilux Especialista aplica-se apenas a Óticas com o CNPJ cadastrados no Programa.

- ✓ Óticas pertencentes a redes ou grupos não são automaticamente participantes do programa, o cadastro e participação são individuais e por CNPJ.

VAMOS DESCOMPLICAR

Preparamos para você um resumo com todas as coberturas de garantia para cada tipo de Lentes Essilor.

PRODUTOS COM GARANTIA LEGAL

3 Meses (dentro do prazo de 3 meses da garantia legal, a empresa atenderá os casos de não adaptação com as lentes, uma vez comprovado que o consumidor não se adaptou as características do produto).

COBERTURA DE GARANTIAS									
PRODUTOS	TEMPO	ADAPTAÇÃO	ARRANHÕES	DEFORMAÇÕES	EFEITO MEMÓRIA	ESTRIAS	MANCHA	SOLTANDO TRATAMENTO	ATIVAÇÃO
Multifocal/Ocupacional Varilux	3 meses	X							
Multifocal/Ocupacional Kodak	3 meses	X							
Espace	3 meses	X							
Interview	3 meses	X							
Stellest	3 meses	X							
Acclimates	3 meses			X			X		X
Trio Easy Clean	3 meses			X		X	X	X	
Xperio	12 meses	X		X		X	X	X	
Optifog	12 meses		X	X	X	X	X	X	X
No Reflex	12 meses			X	X	X	X	X	
Stand AR (Eyezen)	12 meses			X	X	X	X	X	
Transitions	12 meses			X			X		X
Lente Pronta Kodak (City, Intro e Blue)	12 meses			X	X	X	X	X	
Verniz HC DIP e HC SPIN	12 Meses			X		X	X	X	
Crizal Easy Pro	12 meses			X	X	X	X	X	
Crizal Prevencia	24 meses*			X	X	X	X	X	
Crizal Rock e Sapphire HR	24 meses*		X	X	X	X	X	X	

**Stellest 3 meses para adaptação e até 24 meses para as demais garantias sinalizadas, mediante o cadastro na garantia estendida do Crizal.*

*Xperio 3 meses para adaptação e 12 meses para as demais garantias sinalizadas.

PRODUTOS COM GARANTIA CONTRATUAL / CRIZAL ROCK, PREVENCIA E SAPPHIRE HR COM GARANTIA ESTENDIDA

Garantia de 12 meses (3 meses da garantia legal + 9 meses da garantia Contratual).
Garantia Estendida de mais 12 Meses, desde que realizado o cadastro no site pelo consumidor.

PROGRAMAS DE PARCERIA

PROGRAMAS DE PARCERIA			
Programa Varilux Especialista	PRODUTO	TEMPO	MEDIDA
	Gama Varilux	3 meses	X
	Gama Eyezen	3 meses	X
Programa Segunda Receita	PRODUTO	TEMPO	CORREÇÃO DA DIOPTRIA
	Todos os Produtos Essilor	**Prazo**: A 2ª receita deverá ser prescrita por médico oftalmologista e apresentada em até 3 meses da data de emissão da 1ª receita	X

**Nas lentes Essilor Eyezen Kids e Essilor Stellest a 2ª receita deverá ser apresentada em até 6 meses da data de emissão da 1ª receita, não sendo admitido um prazo maior entre elas em hipótese nenhuma.*

COBERTURAS TRINCA E QUEBRA

Garantia de 12 meses
(3 meses da garantia legal + 9 meses da garantia Contratual).

COBERTURA DE GARANTIAS			
MATERIAL	TEMPO	TRINCA	QUEBRA
Orma	N/A	N/A	N/A
Policarbonato (TFL/Poly/ Airwear)	12 meses	X	X
Resina de alto Índice (Stylis, 1.67 e 1	12 meses	X	X

Lentes Essilor® Stellest™

DE OLHO NO LANÇAMENTO

As novas Lentes Essilor Stellest Airwear Crizal Rock UV são exclusividade Essilor, produzidas para correção e controle da progressão da Miopia infantil.

Possuem cobertura de garantia de 12 meses e a troca é totalmente gratuita.

COBERTURAS:

- ✓ **Quantidade de Garantias:** Será aceita no máximo 1 (uma) garantia de segunda receita por CPF, dentro do período de 6 (seis) meses.

- Quando a compra estiver vinculada à promoção em dobro, a garantia poderá ser aplicada aos dois pedidos. Nesse caso, excepcionalmente, serão aceitas no máximo 2 (duas) garantias de segunda receita por CPF, uma garantia para cada pedido, dentro do período de 6 (seis) meses.
-Quando houver apenas um pedido, sem vínculo com a promoção em dobro, a garantia será validada para um único pedido.

- ✓ **Dioptria:** A segunda receita só será elegível quando a diferença em dioptrias em relação à primeira receita for inferior ou igual a ±2,00 (ou seja, somente quando a variação for menor que 2 dioptrias).
- ✓ **Airwear**: 3 meses da garantia legal + 9 meses da garantia contratual para trinca e quebra.
- ✓ **Crizal**: 3 meses da garantia legal + 9 meses da garantia contratual contra riscos superficiais + 12 meses de garantia estendida (ao se cadastrar no site).
- ✓ O risco superficial é um dano na superfície, que afeta apenas a camada do antirreflexo, sem atingir as camadas mais profundas das lentes.

ACESSE O QR CODE PARA MAIS INFORMAÇÕES SOBRE AS LENTES ESSILOR STELLEST

	ADAPTAÇÃO	SEGUNDA RECEITA	PROGRESSÃO DA MIOPIA	AIRWEAR	CRIZAL ROCK
COBERTURA	Não adaptação ao uso das lentes, mediante atendimento técnico.	Correção da dioptria prescrita com divergência.	Progressão do grau de miopia igual ou maior a 0,75 em equivalente esférico.	Quebra e/ou trinca da lente.	Riscos superficiais e defeitos de fabricação, como estrias, deformações, manchas, fog id acentuado, lente descascada.
PRAZO	O prazo de vigência da garantia inicia a partir da data de recebimento dos óculos com as lentes Essilor® Stellest® pelo usuário ou seu responsável.				
	3 meses	**6 meses** (novo prazo)	**12 meses** (novo prazo)	12 meses	**Até 24 meses** (mediante cadastro no site Garantia Estendida Crizal)
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA (MENORES DE IDADE)	Cópia das 2 prescrições (receitas) legíveis e com os dados do oftamologista e/ou laudo do oftamologista.	Cópia das 2 prescrições (receitas) legíveis e com os dados do oftamologista.	Cópia das 2 prescrições (receitas) legíveis e com os dados do oftamologista e/ou laudo do oftamologista.	Foto das lentes com o defeito aparente.	Código do cadastro na Garantia Estendida, caso a compra das lentes tenha ocorrido há mais de 12 meses. Foto das lentes com o defeito aparente.
	Para todas as coberturas serão exigidos: Certificado preenchido e/ou nota fiscal de compra; Nome do usuário dos óculos + dados do representante legal (nome, cpf e telefone).				
PRESCRIÇÃO/ RECEITA	Para efeito de garantia a receita tem validade de 4 meses. A compra deve ocorrer em até 4 meses após a data da 1ª prescrição (receita).				

ATENÇÃO: Caso o consumidor não possua o certificado preenchido, basta apresentar a NF ou cupom que comprove a compra.

Troca Antecipada

As lentes com defeito poderão ser mantidas com o consumidor até o recebimento das novas lentes, que serão sempre pelo mesmo produto, armação e medidas.

ACESSE O QR CODE PARA TER ACESSO AO EXEMPLO DE FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO SOBRE O PRAZO DE ENTREGA

GARANTIA CRIZAL

A Garantia Crizal cobre vícios aparentes e defeitos nas lentes com tecnologia Antirreflexo Crizal, identificados ao longo do período de uso pelo consumidor, dentro do prazo de vigência da política, que pode ser de até 2 anos a partir da data da compra, se seguindo as regras apresentadas abaixo.

COBERTURAS:

- ✓ **Produtos / Materiais**: Toda Linha Crizal (a cobertura pode variar de acordo com cada produto específico da Gama Crizal).

- ✓ **Prazo**: 12 meses contados a partir da data de entrega das lentes ao consumidor (3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual).

.

Alguns produtos poderão estender + 12 meses de prazo, se cadastrado no site de Garantia Estendida Crizal, assim é importante verificar a especificação de cada produto conforme indicações abaixo e o consumidor utilizar o site https://www.garantiacrizal.com.br/ para realizar o cadastro.

- ✓ **Defeitos Cobertos:** Estrias, deformações, manchas, Fog Id (Marca Digital) acentuado, soltura de tratamento (descamação).

PRODUTOS COBERTOS PELA GARANTIA

CRIZAL EASY PRO:

Cobertura apenas contra defeitos de fabricação para lentes com a tecnologia antirreflexo Crizal.

- ✓ **Prazo**: 12 meses (3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual).

CRIZAL PREVENCIA:

Cobertura apenas contra defeitos de fabricação para lentes com a tecnologia antirreflexo Crizal.

- ✓ **Prazo**: 12 meses (3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual). Ao se cadastrar no site Garantia Estendida Crizal, o consumidor adquire + 12 meses de garantia estendida.

CRIZAL ROCK / SAPPHIRE HR (COBERTURA ADICIONAL):

Além dos defeitos de fabricação, como garantia extra, são cobertos riscos superficiais.

O risco superficial é um dano na superfície, que afeta apenas a camada do antirreflexo, sem atingir as camadas mais profundas das lentes.

- ✓ **Prazo**: 12 meses (3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual). Ao se cadastrar no site Garantia Estendida Crizal, o consumidor adquire + 12 meses de garantia estendida.

QUE TAL UMA DICA?

QUAIS MEDIDAS PODEMOS TER EM UMA LENTE PERSONALIZADA?

- ✓ DNP (Distância naso pupilar)
- ✓ Altura (Centro ótico da lente)

Parâmetrosde 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)
- ✓ Distância Vértice (Distância entre a lente e o olho)
- ✓ Medida CVP (Comportamento no visão de perto)
- ✓ Distância de leitura

GARANTIA DOS DEMAIS PRODUTOS

A Política de Garantia Essilor cobre especificadamente vícios aparentes e defeitos de fabricação, que podem ser identificados após a compra e utilização das lentes pelo consumidor sem que haja nenhum tipo de interferência externa.

Além de defeitos como deformações, manchas, estrias e descamação, que podem ser apresentados em todos os tipos de produtos, alguns defeitos específicos de acordo com o material e tecnologia também estão cobertos, consulte os detalhes a seguir.

COBERTURA DA GARANTIA

Novas lentes serão produzidas sem custo adicional ao consumidor e todas as especificações da venda, como produto, armação, dioptria, medidas e tecnologias serão mantidas.

- ✓ **Prazo**: 12 meses (3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual), contados a partir da data de entrega das lentes ao consumidor.

COBERTURAS ESPECÍFICAS OFERECIDAS POR PRODUTO:

- ✓ **Transitions**: Problemas na ativação da propriedade fotossensível, manchas ou deformações.
- ✓ **Trio Easy Clean, Xperio**: Soltura do tratamento, manchas, estrias, deformações.
- ✓ **Verniz HC DIP e HC SPIN para lentes sem antirreflexo:** Deformação, estrias, mancha, soltando o verniz.
- ✓ **No Reflex (Kodak):** Soltura do tratamento, manchas, estrias, deformações ou defeito no Fog ID.
- ✓ **Optifog**: Arranhões superficiais, soltura do tratamento e/ou problemas na ativação do anti-embaçante.
- ✓ O **Stand AR** foi descontinuado, mas para os produtos com menos de 1 ano de compra, a garantia ainda está vigente e a análise será realizada.

GARANTIA DE TRINCA OU QUEBRA

A Política de Garantia Essilor cobre especificadamente TRICAS ou QUEBRAS, sem que haja interferência externa, como danos causados por acidentes apenas para os produtos listados abaixo:

- ✓ **Policarbonato Polypower (TFL, Lentes Kodak Poly e Airwear);**
- ✓ **Lentes produzidas em resina de alto índice (Kodak 1.67, Stylis 1.67 ou 1.74).**

COBERTURA DA GARANTIA

Novas lentes serão produzidas sem custo adicional ao consumidor e todas as especificações da venda, como produto, armação, dioptria, medidas e tecnologias serão mantidas.

- ✓ **Prazo**: 12 meses (3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual), contados a partir da data de entrega das lentes ao consumidor.

Óticas & Laboratórios

1. Acesse o **Opticlick** >> Menu SAC;
2. Preencha a solicitação;
3. Encaminhe para o seu laboratório parceiro (credenciado):
   - → O número da solicitação do Opticlick.
   - → As lentes a serem analisadas.
   - → A NF de Remessa em Garantia.
   - → Dados do consumidor: Nome, CPF e Telefone.
   - → Nota Fiscal da compra do consumidor.

NÃO FIQUE COM DÚVIDAS

Lembre-se nossa Central de Relacionamento Essilor, está sempre disponível para ajudar nossos parceiros, óticas / laboratórios e nossos consumidores com informações sobre nossos procedimentos, produtos e política de garantia, de segunda à sexta, das 9h às 17h, através dos canais abaixo:

atendimento.voce@essilor.com.br

4000-2595

MODULO SAC

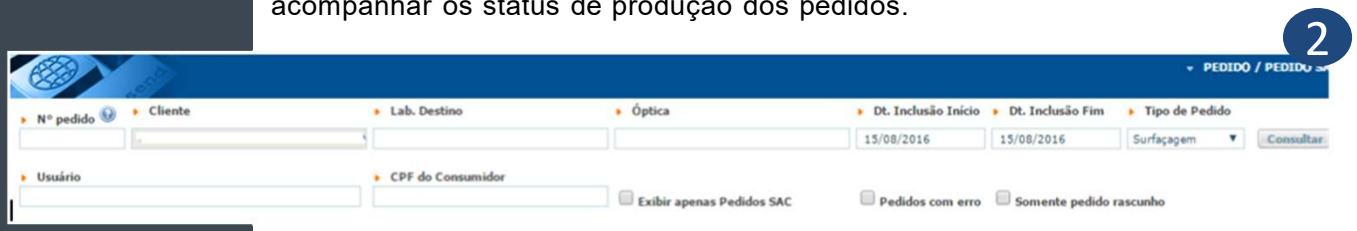
Agora vamos descrever o passo a passo para orientar os laboratórios nas solicitações eletrônicas de garantias e programas de parceria no módulo SAC do sistema Opticlick.

No módulo SAC é possível:

- Digitar as solicitações de garantias;
- Aprovar as solicitações de garantias digitadas pelas óticas;
- Extrair as informações financeiras do pedidos produzidos pelo laboratório, através do relatório de reembolso.
- Hoje todo o processo de solicitação de garantia é eletrônico. Para que o seu pedido esteja completo, é fundamental que todos os passos abaixo sejam seguidos, incluído a etapa de upload/anexo de documentação e expedição do pedido.

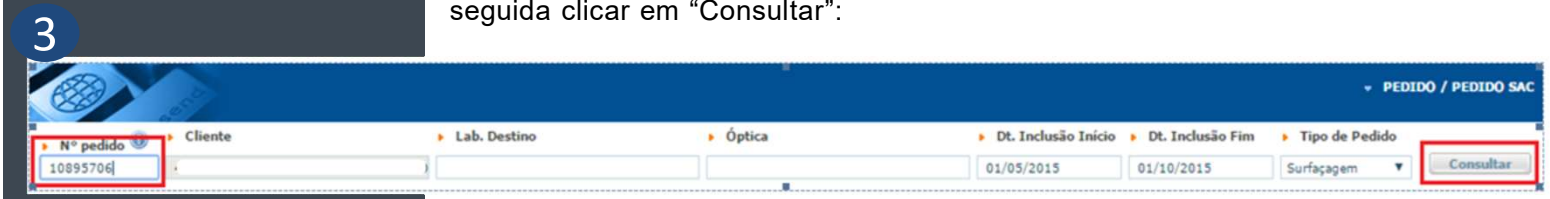
1. Para acessar o módulo SAC clique nas seguintes as opções: Pedidos > SAC > Pedido SAC:

2. Em seguida o sistema apresentará a tela onde será possível digitar as solicitações de garantias e programas de parceria dos produtos digitais, produtos tradicionais e lentes prontas. Nessa mesma tela será possível acompanhar os status de produção dos pedidos.



3. Como lançar as solicitações de pedido digitais:

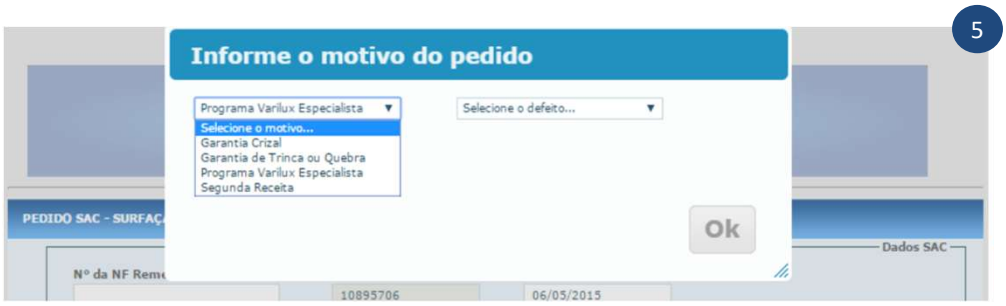
No campo ”Nº Pedido” informar o número do pedido anterior (pedido de venda) para qual será solicitada a garantia ou programa de parceria, em seguida clicar em “Consultar”:



4. A tela será carregada com as informações do pedido anterior e para solicitar a garantia basta clicar no ícone “Copiar”:

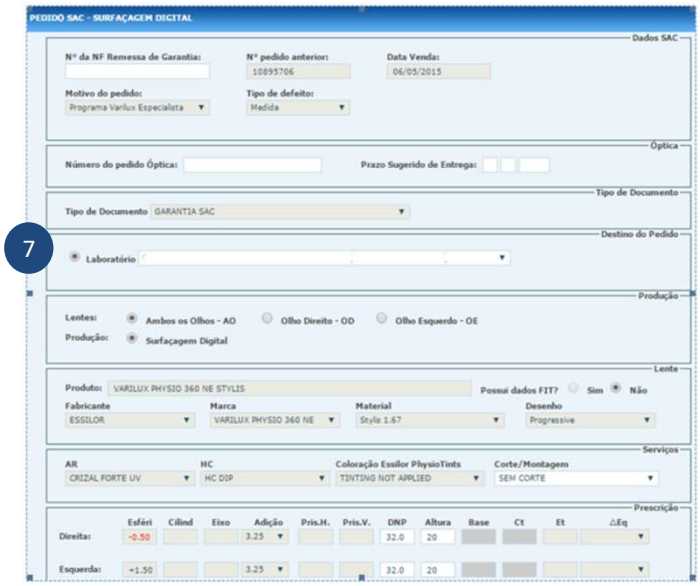
DIGITE A GARANTIA

5. Em seguida será apresentada uma janela para que o motivo e o tipo de defeito do pedido sejam selecionados. Os motivos serão listados conforme as regras do manual de garantia. Exemplo: Se o pedido anterior não possuir o tratamento crizal a opção “Garantia Crizal” não será listada na relação de motivos:



6. Após selecionar o motivo e o tipo de defeito clicar em “OK” para dar andamento na solicitação:

7. A tela “Pedido SAC” será habilitada, trazendo as informações do pedido anterior e permitindo o preenchimento de alguns campos, conforme a regra do manual de garantias.

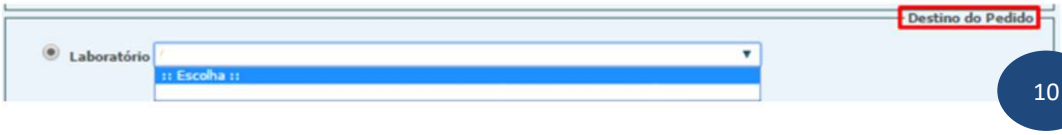


8. O campo “Nº da NF Remessa de Garantia” é, Opcional:

9. O preenchimento do campo “Ótica” é opcional e pode ser preenchido para controle interno. Exemplo: Informar a OS do pedido:

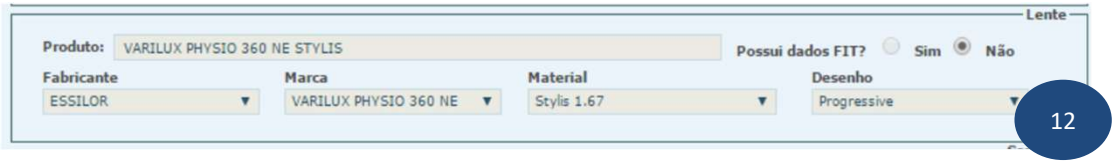
DIGITE A GARANTIA

10. No campo “Destino do Pedido” será habilitada a relação de laboratórios conforme o histórico da venda. Exemplos: Se o pedido anterior foi produzido pelo laboratório X, o sistema habilitará apenas esse laboratório, mas se o pedido foi produzido na Essilor o Sistema listará o laboratório da Essilor:



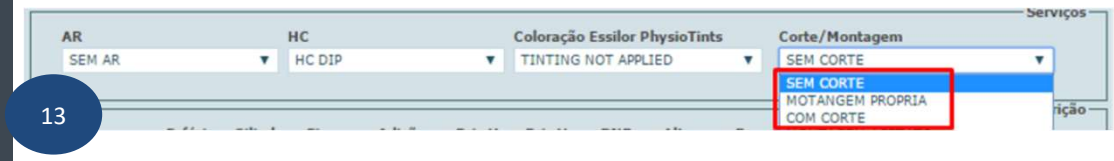
11.No Campo “Produção” informar se o pedido será produzido para ambos os olhos ou um dos olhos:

12. Os dados do produto virão preenchidos conforme o pedido anterior:



13. Os tipos de serviços também virão preenchidos conforme o pedido anterior, exceto o campo “Corte/Montagem” que estará disponível para seleção. Atenção a este campo, pois o preenchimento incorreto implicará diretamente no relatório de pagamento. A seguir as regras para preenchimento:

Opção “Sem Corte”: Selecionar quando o pedido for produzido em seu laboratório, mas a montagem será realizada pela ótica.
Opção “Montagem Própria”: Selecionar apenas quando o pedido for produzido em um centro de surfaçagem, mas a montagem será realizada em seu laboratório.
Opção “Com Corte”: Selecionar quando o pedido e a montagem forem realizados em seu laboratório.

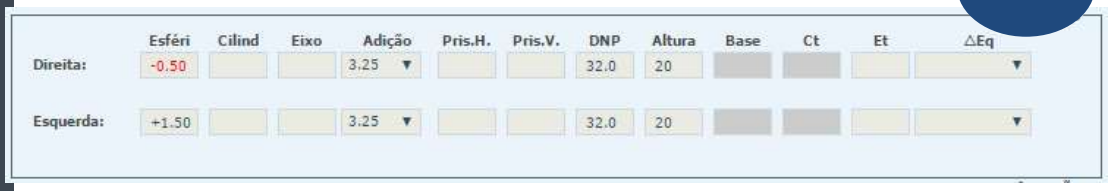


14. Os campos da prescrição estarão habilitados conforme o tipo de garantia ou programa de parceria selecionado. Exemplos abaixo:

1º Exemplo: Programa Varilux Especialista: neste caso apenas os seguintes campos serão habilitados para edição: **DNP** (Distância Naso Pupilar) e **Altura** (Centro Ótico da lente) ou quando o pedido possuir:
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).

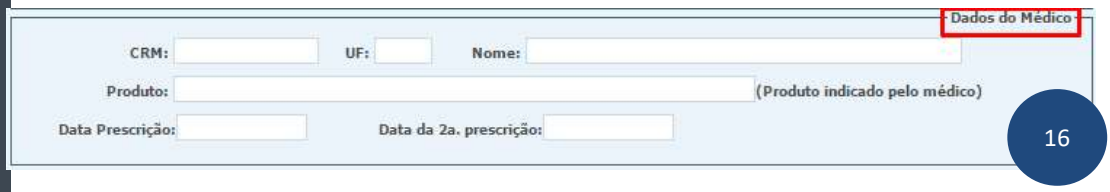
2º Exemplo: Programa segunda Receita:

3°**Exemplo: Outros tipos de garantia:**



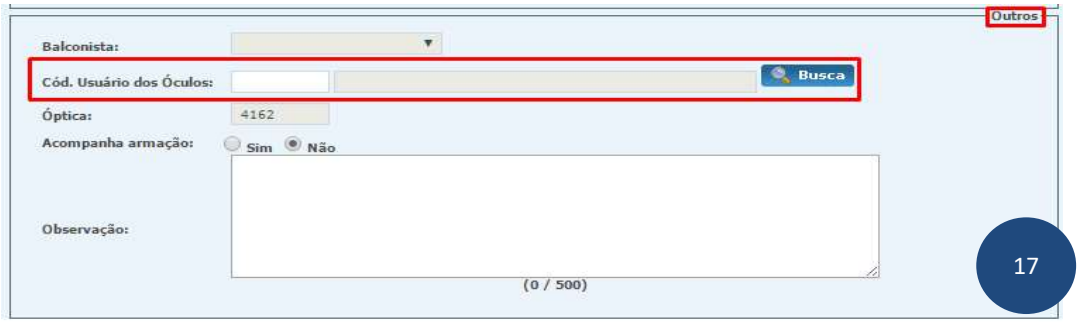
15. Os dados da armação não estarão habilitados para edição, sendo respeitado os dados do pedido anterior:

16. Nos campos dos “Dados do médico” o preenchimento será obrigatório apenas para as solicitações do Programa Segunda Receita.

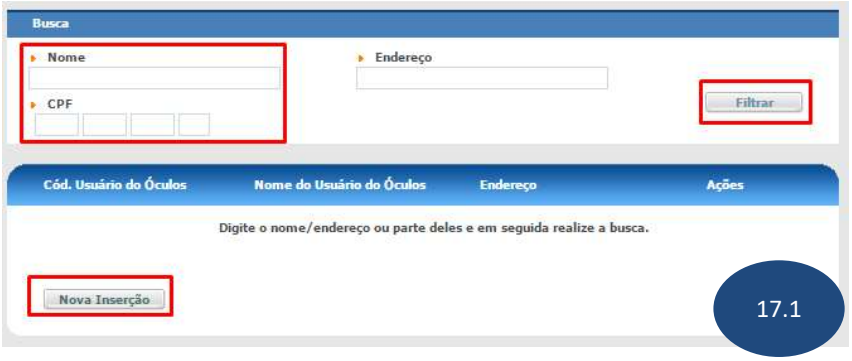


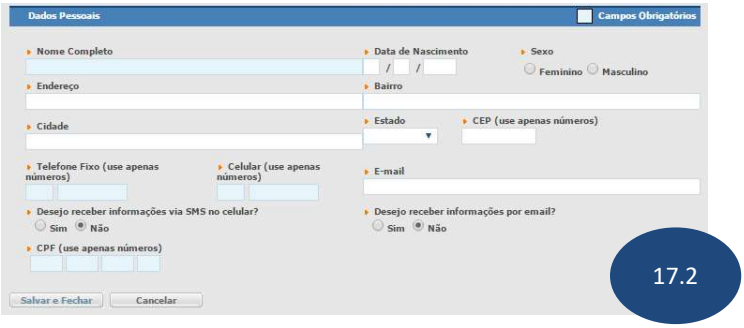
17. Em “Outros”, preencher o campo “Cód. Usuário dos Óculos” com os dados do consumidor, para isto será necessário seguir os seguintes passos:

Passo 1: - Clicar na opção “Busca”:



17.1: Em seguida será exibida uma tela para consultar ou cadastrar os dados do consumidor. Caso o consumidor não tenha cadastro clicar em “Nova Inserção”:

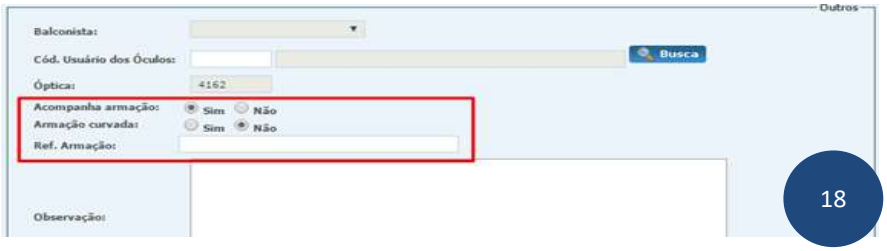




17.2: Na tela de dados pessoais, preencher os campos obrigatórios: Nome, Sexo, telefone e CPF.

DIGITE A GARANTIA

18. Caso a armação seja encaminhada para montagem no laboratório, selecionar a opção “sim” no campo “Acompanha armação” e informar a referência da armação:

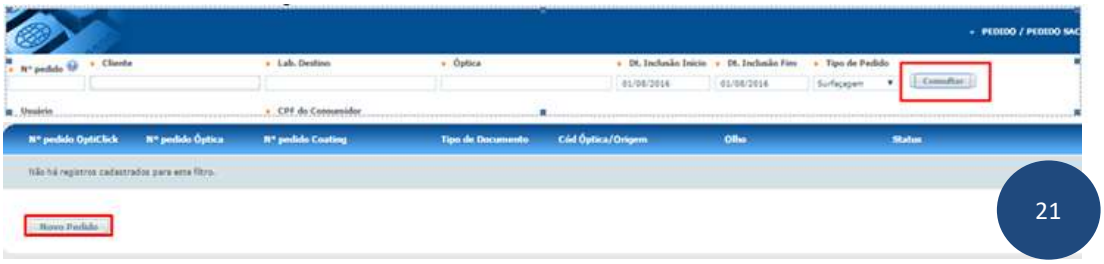


19. Cadastrados todos esses campos, clicar em “Salvar” ou, caso o pedido possua alguma pendência, clicar em “Salvar como rascunho” para utilizar as informações já digitadas quando a pendência for solucionada:

20. Ao clicar em salvar o sistema apresentará um novo número de pedido, conforme exemplo abaixo:

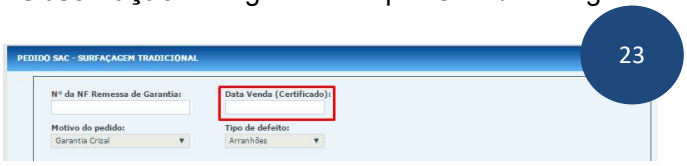
DIGITE A GARANTIA TRADICIONAL

21. Como lançar as solicitações de pedidos tradicionais:
Quando pedido tradicional não possuir as informações de venda registradas no Opticlick, clicar em “Consultar” e em seguida em “Novo Pedido”:



22. Selecionar o motivo do pedido e o tipo de defeito:

23. Os campos em branco deverão ser preenchido manualmente, incluindo a data de venda:
Observação: A regra do campo “Corte/Montagem” é a mesma, descrita no item 13.



DIGITE A GARANTIA DE LENTE PRONTA

24. Como lançar as solicitações de Lente Pronta: Para lançar os pedidos de lente pronta selecionar no campo “Tipo de Pedido” a opção “Lente pronta” e em seguida clicar em novo pedido:

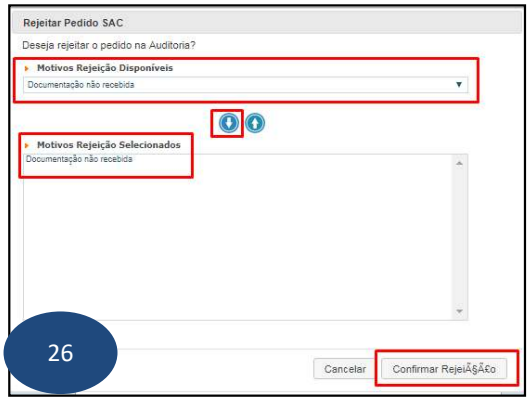
Após, selecionar o motivo do pedido e o tipo de defeito. Em seguida, a solicitação deve ser preenchida conforme descrito a partir do item 7.

RECUSA DO PEDIDO DE GARANTIA

25. Rejeição/recusa do pedido de garantia
A opção “Salvar rejeição” pode ser utilizada apenas nos casos em que o sistema não consegue identificar que a solicitação está fora da regra, ou seja, o sistema não gera uma crítica. Exemplos:
1 - Solicitação de garantia Crizal dentro do prazo, mas a lente apresenta arranhão profundo.
2 - Solicitação de segunda receita dentro do prazo, mas a receita apresenta rasuras ou não contem os dados necessários.

26. Em caso de rejeição selecionar o motivo e clicar na seta indicada para baixo para inclusão. Ao final clicar em “Confirmar rejeição”:

É possível selecionar mais de um motivo.



26.1 Será gerado o formulário com as informações de rejeição do pedido, conforme o modelo abaixo:

26.1

essilor

A/C Setor de Garantias

Estamos devolvendo o pedido de solicitação de troca/garantia por não atender às normas e procedimentos da Essilor Brasil.

Para consultar o Manual de Procedimentos para Atendimento às Garantias e Programas de Parceria basta acessar o link:

http://www.proessilor.com.br/sac

MOTIVO(S) DA DEVOLUÇÃO:

- Receita contém rasuras

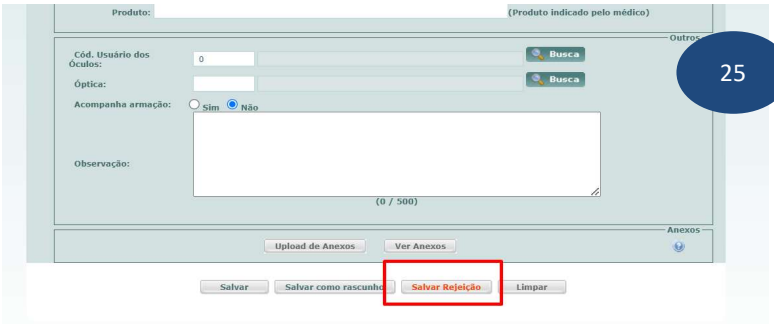
MULTI-ÓPTICA DISTRIBUIDORA LTDA.
Rua do Alho, 1125 – Mercado São Sebastião
CEP: 21011-000 – Rio de Janeiro - RJ
☎/Fax 0800 727 2007

27. Ao clicar em “Salvar” ou “Salvar rejeição” o sistema apresentará um novo número de pedido. Caso clique em “Salvar como rascunho” o sistema apresentará um número de rascunho que estará disponível na tela de pedido SAC para edição ou cancelamento:

ANEXE A DOCUMENTAÇÃO

25. Rejeição/recusa do pedido de garantia

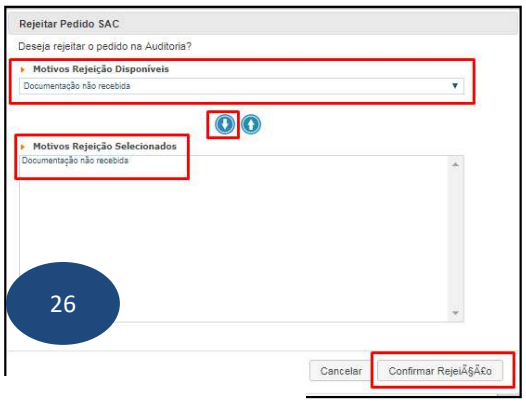
A opção “Salvar rejeição” pode ser utilizada apenas nos casos em que o sistema não consegue identificar que a solicitação está fora da regra, ou seja, o sistema não gera uma crítica. Exemplos:
1 - Solicitação de garantia Crizal dentro do prazo, mas a lente apresenta arranhão profundo.
2 - Solicitação de segunda receita dentro do prazo, mas a receita apresenta rasuras ou não contem os dados necessários.



26. Em caso de rejeição selecionar o motivo e clicar na seta indicada para baixo para inclusão. Ao final clicar em “Confirmar rejeição”:

É possível selecionar mais de um motivo.

26.1 Será gerado o formulário com as informações de rejeição do pedido, conforme o modelo abaixo:



26.1

essilor

A/C Setor de Garantias

Estamos devolvendo o pedido de solicitação de troca/garantia por não atender às normas e procedimentos da Essilor Brasil.

Para consultar o Manual de Procedimentos para Atendimento às Garantias e Programas de Parceria basta acessar o link:

http://www.proessilor.com.br/sac

MOTIVO(S) DA DEVOLUÇÃO:

- Receita contém rasuras

MULTI-ÓPTICA DISTRIBUIDORA LTDA.
Rua do Alho, 1125 – Mercado São Sebastião
CEP: 21011-000 – Rio de Janeiro - RJ
☎/Fax 0800 727 2007

27. Ao clicar em “Salvar” ou “Salvar rejeição” o sistema apresentará um novo número de pedido. Caso clique em “Salvar como rascunho” o sistema apresentará um número de rascunho que estará disponível na tela de pedido SAC para edição ou cancelamento:

VERSÃO REVISADA E ATUALIZADA
JANEIRO 2026