

GUIA RÁPIDO

DE GARANTIA DOS PRODUTOS HOYA

Versão 2025



lenteshoyabrasil



lentes-hoya

HOYA
FOR THE VISIONARIES

GARANTIAS | GUIA RÁPIDO

Este Guia Rápido foi criado para apresentar de maneira resumida as diretrizes dos termos de garantia dos produtos HOYA.

A HOYA oferece para seus clientes uma plataforma on-line para abertura de protocolos de garantias, o Protocolo Web. Através do Protocolo Web o cliente pode abrir uma solicitação de garantia, anexar a documentação necessária (Nota Fiscal Eletrônica e receitas), interagir diretamente com a equipe técnica HOYA e ainda, acompanhar o andamento de suas solicitações. Para acessar o Protocolo Web, basta o cliente acessar o site da HOYA, no endereço <https://www.hoyalab.com.br/Integracao/Protocolo/Abertura>

1. Garantia Contra Riscos:

Produtos atendidos

TRATAMENTO	TEMPO DE GARANTIA
HV MEIRYO	3 ANOS
HV BLUECONTROL	3 ANOS
HV LONGLIFE UV CONTROL	3 ANOS
HV SUN PRO	3 ANOS
ENROUTE	3 ANOS
NO-RISK BLUECONTROL	2 ANOS
NO-RISK FACE INTERNA	2 ANOS
NO-RISK	2 ANOS
CLEANEXTRA	1 ANO

Nota 1: O tempo de garantia está associado a data da emissão da nota fiscal;

Nota 2: O tempo determinado na tabela acima contempla o tempo de garantia legal determinada por lei;

Causa: Garantia exclusiva para Micro abrasão derivada da limpeza diária das lentes.

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de remessa de garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e lentes danificadas.

Cobertura: Sempre pelo produto idêntico ao pedido original (Mesmo desenho, material, adicionais e dioptria)

Não se Aplica: Danos oriundos de contatos com materiais químicos ou abrasivos, mau uso, limpeza inadequada, lentes expostas a altas temperaturas, erro ou perdas oriundos do processo de montagem externas as Filiais HOYA e Troca de Aro.

2. Defeito no Antirreflexo:

Prazo - De acordo com o antirreflexo do produto;

TRATAMENTO	TEMPO DE GARANTIA
HV MEIRYO	3 ANOS
HV BLUECONTROL	3 ANOS
HV LONGLIFE UV CONTROL	3 ANOS
HV SUN PRO	3 ANOS
ENROUTE	3 ANOS
NO-RISK BLUECONTROL	2 ANOS
NO-RISK FACE INTERNA	2 ANOS
NO-RISK	2 ANOS
CLEANEXTRA	1 ANO

Causa: Deformações, Manchas, Descascamento, possíveis vícios ou defeitos oriundos exclusivamente da fabricação das lentes.

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia

emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes danificadas.

Cobertura: Sempre pelo produto idêntico ao pedido original (Mesmo desenho, material, adicionais e dioptria).

Não se Aplica: Danos oriundos de contatos com materiais químicos ou abrasivos, mau uso, limpeza inadequada, lentes expostas a altas temperaturas, erro ou perdas oriundos do processo de montagem externas as Filiais HOYA e Troca de Aro.

3. Garantia Contra Quebra:

Prazo - De acordo com o material do pedido original.

MATERIAL	TEMPO DE GARANTIA
ORG (1.50)	-
PNX (TRIVEX)	3 ANOS
POLICARBONATO	1 ANO
EYA 2.0 (1.60)	1 ANO
EYNOA (1.67)	1 ANO
EYVIA (1.74)	1 ANO

Causa: trinca ou quebra das lentes oriundo do uso diário das lentes

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes danificadas.

Cobertura: Sempre pelo produto idêntico ao pedido original. Mesmo desenho, material, adicionais e dioptria.

Não se Aplica: Danos oriundos de contatos com materiais químicos ou abrasivos, lentes expostas a altas temperaturas, erro ou perdas do processo de montagem externa as Filiais HOYA e Troca de Aro.

4. Não Adaptação a Lentes:

Produtos atendidos: Toda linha HOYALUX ID PREMIUM+ (MyStyle, MySelf), HOYALUX ID PREMIUM (LifeStyle 4 e 4i) HOYALUX ADVANCED (Balansis, Daynamic), STANDARD (Argos, Amplus), OCUPACIONAL (WorkStyle 3, WorkSmart Room), LENTES ESPECIAIS (Sync, Enroute, Sportive), MiYOSMART, FOTOSSENSÍVEL, ANTIRREFLEXO BLUE CONTROL E NO-RISK BLUE CONTROL.

Prazo: 90 dias da data emissão da nota fiscal.

Cobertura: Alteração de medidas, troca de corredor, não adaptação as Lentes Progressivas e Ocupacionais, sempre na mesma dioptria do pedido original, conforme tabelas abaixo:

PRODUTO	TROCA POR
MYSELF / MYSTYLE / LIFESTYLE	WORKSTYLE ou NULUX iDENTITY
BALANSIS / DAYNAMIC	WORKSMART ou NULUX TRUEFORM
ARGOS / AMPLUS	WORKSMART ou NULUX TRUEFORM
SYNC III / VS SPORTIVE / VS ENROUTE	NULUX TRUEFORM
HLX SPORTIVE / HLX ENROUTE	HOYALUX DAYNAMIC / NULUX TRUEFORM
WORKSTYLE	LIFESTYLE / NULUX IDENTITY
WORKSMART	ARGOS / NULUX TRUEFORM
SENSITY FAST/DARK/SHINE	SENSITY 2 / DARK / SHINE/ FAST
HI-VISION BLUECONTROL	HV. LONGLIFE UV / HV. MEIRYO
NO-RISK BLUECONTROL	HV. NO-RISK

Não se Aplica: Troca de Produtos, Alteração no Índice de refração ou do tratamento antirreflexo. Erro de escolha da Armação, Erro na Montagem externa as Filiais Hoya (Centro de Excelência) e ou Superfície em laboratórios locais.

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes danificadas.

5. Defeito no Verniz:

Produtos atendidos: Todos os Produtos da HOYA.

Prazo: 90 Dias da Data da Emissão da NF;

Cobertura: Sempre pelo produto idêntico ao pedido original (Desenho, adicionais e dioptria);

Não se Aplica: Danos oriundos de contatos com materiais químicos ou abrasivos, lentes expostas a altas temperaturas, erro ou perdas do processo de montagem externa as Filiais HOYA.

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes danificadas.

6. Mudança de Prescrição:

Prazo: 90 dias da data da emissão da nota fiscal;

Causa: Alteração da prescrição médica, quando a correção visual do consumidor não apresenta a performance esperada, sentindo desconforto e dificuldade de adaptar-se às dioptrias solicitadas;

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes danificadas. Cópia das duas receitas legíveis com carimbo, CRM e assinatura do médico;

Cobertura: Sempre pelo produto idêntico ao pedido original (Mesmo desenho, material, adicionais).

Não se Aplica: Não Cobrimos Troca de Aro

7. Insatisfação com Espessura:

Prazo: 90 Dias da Data da Emissão da NF. Toda Linha HOYA Surfada no HLBR;

Cobertura: Sempre pelo produto idêntico ao pedido original (Mesmo desenho, material, adicionais e dioptria);

Não se Aplica: Erro de Medidas do aro no ato da digitação do pedido.

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes;

8. Insatisfação com Coloração:

Prazo: 90 Dias da Data da Compra. Todos os Produtos da HOYA.

Cobertura: Troca da intensidade da cor sempre pelo mesmo produto do pedido original. Coloração divergente da solicitada no pedido

Não se Aplica: Troca da tonalidade da Cor (Ex. Troca da Cor Cinza para a Marrom).

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes.

9. Tratamento Fotossensível Sensity:

Prazo: 1 Ano da Data da Compra. Toda Linha Sensity.

Cobertura: Sempre pelo produto idêntico ao pedido original (Mesmo desenho, material, adicionais e dioptria);

Não se Aplica: Danos oriundos de contatos com materiais químicos ou abrasivos, mau uso, limpeza inadequada, lentes expostas a altas temperaturas, erro ou perdas oriundos do processo de montagem externas as Filiais Hoya(Centro de Excelência);

Itens obrigatórios para atendimento: Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em garantia emitida pelo cliente, protocolo aberto no Hoyalab e devolução das lentes;

10. Garantias MAXXEE E PENTAX:

Dúvidas? SAC: **0800-7279520**

LINHA MAXXEEE - GARANTIAS (Dias)		
MOTIVO	FN SV	RX
Defeito no Verniz	90	90
Defeito no Antirreflexo	90	90
Mudança de Prescrição	90	90
Garantia Contra Riscos	90	90
Insatisfação Com Espessura	-	90
Insatisfação Com Coloração	-	90
Não Adaptação	-	-
Não Adaptação ao Produto	-	-
Quebra no Transporte	30	30
Garantia Contra Quebra	90 (Poli)	90 (Poli)
Fotossensível	90	90

LINHA PENTAX - GARANTIAS (Dias)	
MOTIVO	FN SV
Defeito no Verniz	90
Defeito no Antirreflexo	365
Mudança de Prescrição	365
Garantia Contra Riscos	365
Insatisfação Com Espessura	-
Insatisfação Com Coloração	-
Não Adaptação	-
Não Adaptação ao Produto	-
Quebra no Transporte	30
Garantia Contra Quebra	365
Fotossensível	365

11. Garantias MiYOSMART:

GARANTIAS MiYOSMART	
MOTIVO	PRAZO
Mudança de Prescrição ¹	1 Ano
Garantia Contra Riscos	1 Ano
Garantia do Antirreflexo	1 Ano
Garantia contra Quebra	1 Ano
Não Adaptação ^{2 3}	90 Dias

1 - Prazo de 1 ano da data da Emissão da NF, onde a variação (Progressão) do grau da Miopia seja \geq a 0.75 Dioptrias;

2 - Não Adaptação as medidas de DNP e Altura Pupilar;

3 - Não Adaptação ao Produto, temos os seguintes critérios:

NÃO ADAPTAÇÃO - MiYOSMART		
PEDIDO ORIGINAL	OPÇÃO 1	OPÇÃO 2
FN SV (Lente Pronta)	NULUX Trivex Clean Extra	-
RX	NPU TF Poli Clean Extra	-
RX Foto	NPU Trivex Foto Clean Extra	RX Incolor
RX Polarizada	Sportive NPU	NPU TF Poli Clean Extra

HOYALAB BRASIL - RIO DE JANEIRO

Rua Gotemburgo, 190 São Cristóvão - RJ
CEP 20941-080 / Tel.: (21) 2102-8000

HOYALAB BRASIL - SÃO PAULO

Alameda Tocantins, 805 Alphaville Industrial - SP
CEP 06455-020 / Tel.: (11) 2147-5656

IMPORTANTE:

• A HOYA não acatará Receitas médicas ilegíveis, com rasura, sem o nome / Carimbo / CRM do Oftalmologista, ou do Paciente ilegíveis.

• Toda Solicitação de Garantia deverá ser enviada junto com a Nota Fiscal Eletrônica de Remessa em Garantia, protocolo aberto pelo cliente, receituário médico, lentes danificadas.

As garantias somente são atendidas em âmbito nacional

Dúvidas? SAC: **0800-7279520**

