

GARANTIA DE LENTES ESSILOR

*Esse processo é mais fácil do que você pode
imaginar ;)*



EssilorLuxottica

COMO FUNCIONA A GARANTIA DE LENTES ESSILOR?

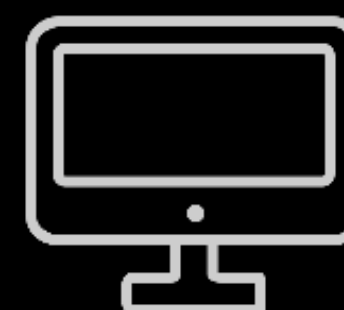
Loja aciona a garantia do Laboratório através do nosso Portal Opticlick, anexando as fotos das lentes defeituosas e comprovante de venda.

Pedido de Garantia é produzido e enviado para loja

(Atenção a política de garantia)

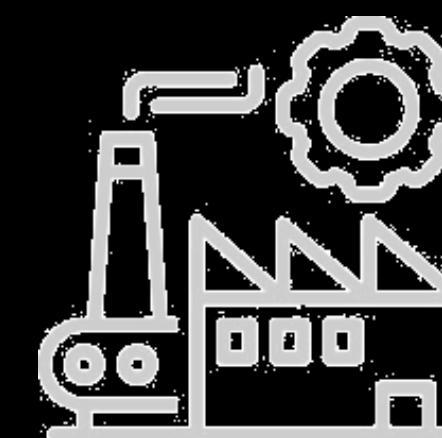


Consumidor aciona a loja para garantia de lentes



GARANTIA

Pedido fica pendente no Opticlick para que o time de Garantia do Laboratório analise para aprovar/reprovar sistemicamente a solicitação da loja



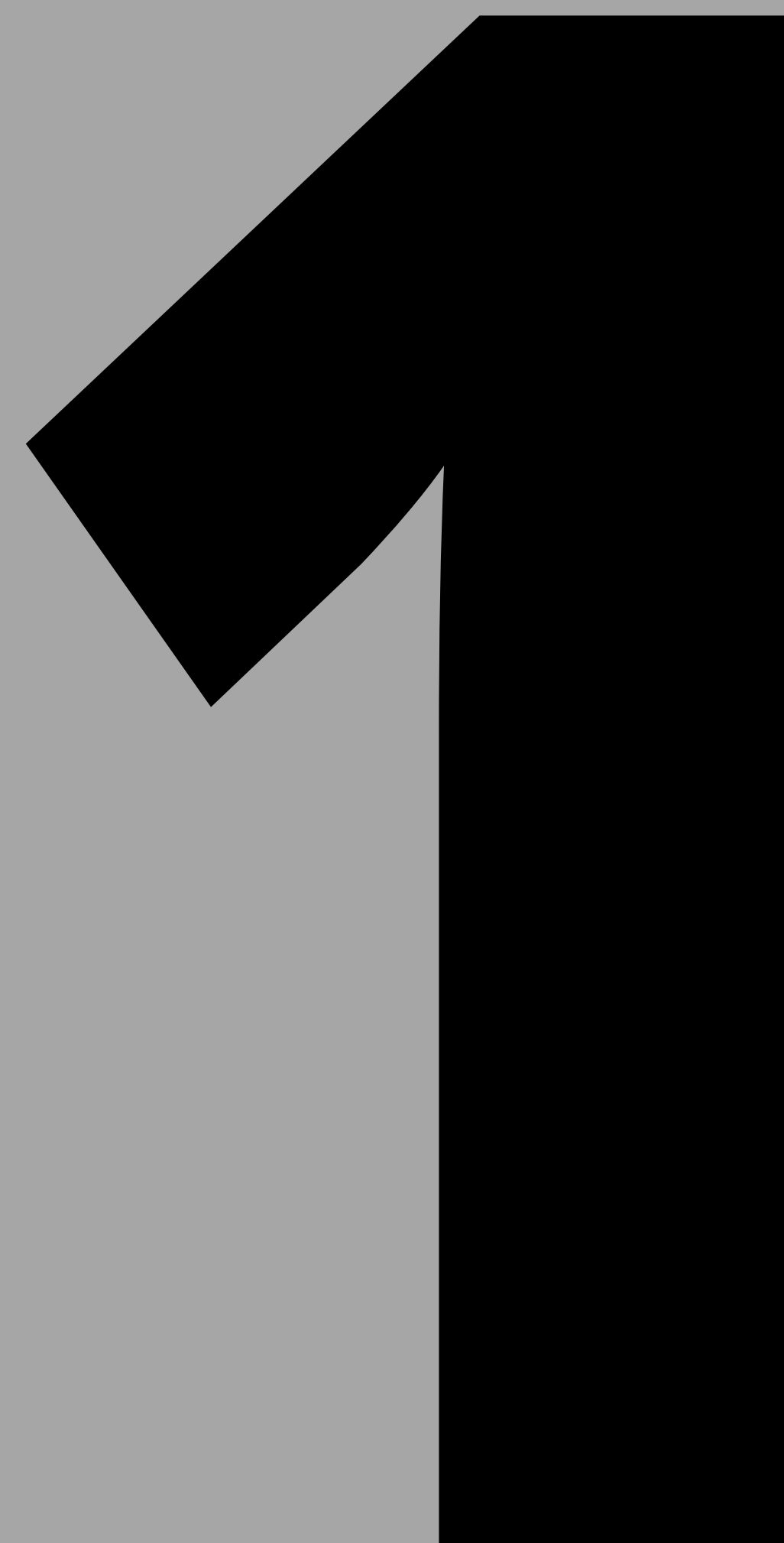
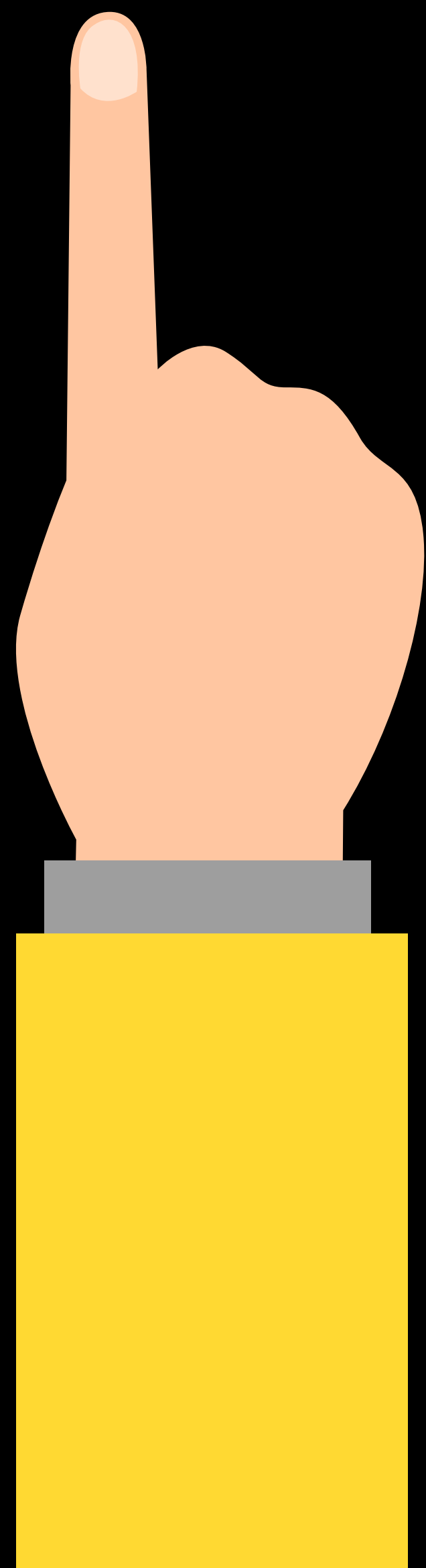
Loja recebe as novas lentes e atende o consumidor.

Caso não tenha acesso ao Opticlick acesse <https://opticlick.com.br/opticlick/login.jsp>

VAMOS DESCOMPLICAR UM POUCO MAIS?

É SÓ SEGUIR O PASSO A PASSO E PRONTO ;)





**CONSUMIDOR
ACIONA A
LOJA**

***LENTEs ESTÃO NA
GARANTIA?***

CONSUMIDOR VAI ATÉ A LOJA E SOLICITA A GARANTIA DE SUAS LENTES ESSILOR, E AGORA?

A loja deverá verificar se o produto cumpre os 3 pré requisitos da Política de Garantia:



1 - PRAZO

Verificar o prazo de cobertura de garantia de cada produto.
Utilize a nossa Matriz de Garantia para te ajudar ;)



2 - COBERTURA

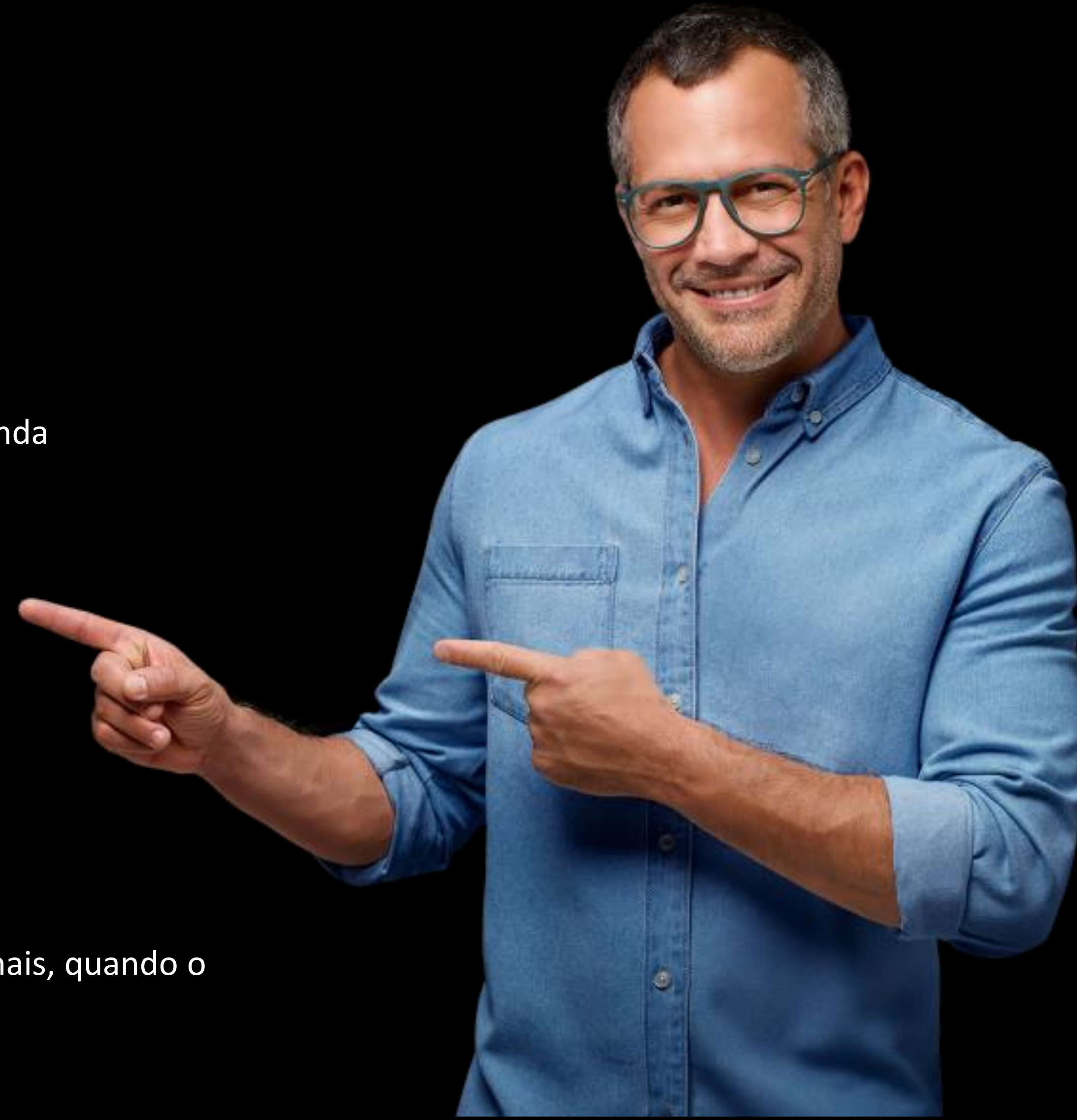
São cobertos Defeitos de fabricação e os Programas de Parceria Segunda Receita e Não Adaptação

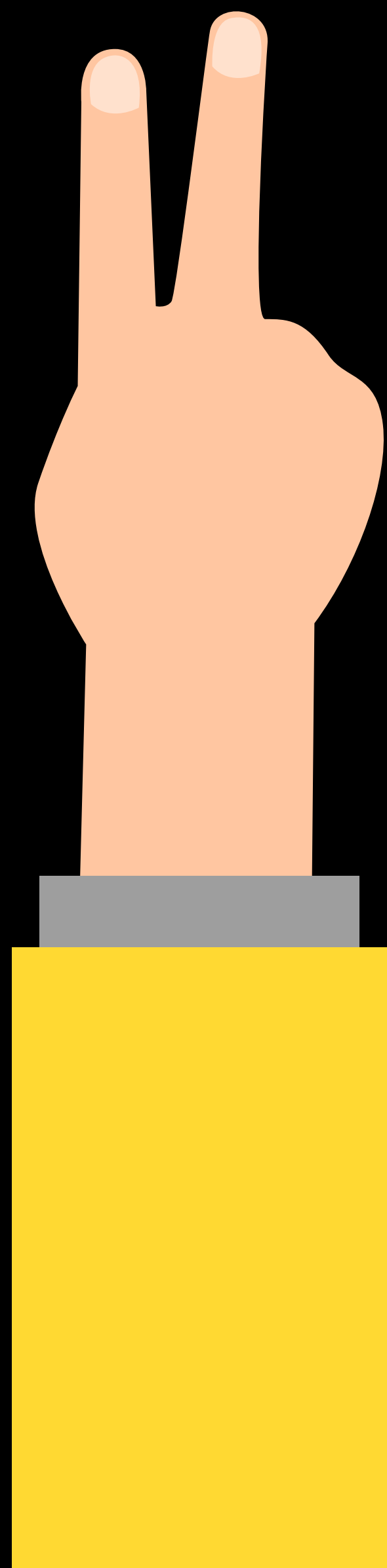
Lembrando que quebras, desgaste natural de uso e riscos (exceto para produtos que possuem essa cobertura) não são cobertos pela nossa política de garantia.



3 - DOCUMENTAÇÃO

- Nota Fiscal ou Comprovante de Venda ao consumidor.
- Fotos das lentes com defeito.
- O Certificado das lentes somente é necessário para lentes tradicionais, quando o CFP do consumidor não constar no cupom fiscal de venda.
- As lentes digitais não requerem esse documento para aprovação.





**COMO A LOJA
SOLICITA A
GARANTIA?**

***VAMOS USAR O
PORTAL DE
GARANTIAS
OPTICLICK***

Uma das opções para solicitar suas garantias é através do Portal Opticlick, para ter acesso basta acessar o link:

<https://opticlick.com.br/opticlick/login.jsp>

VAMOS COMEÇAR?

✓ 1 - Clicar na opção PEDIDOS



✓ 2 - Clicar na opção SAC

✓ 3 - Pedido SAC



PEDIDO / PEDIDO SAC

Nº pedido 10895706

Cliente

Lab. Destino

Óptica

Dt. Inclusão Início 01/05/2015

Dt. Inclusão Fim 01/10/2015

Tipo de Pedido Surfaçagem


Consultar



5 – Clicar em CONSULTAR



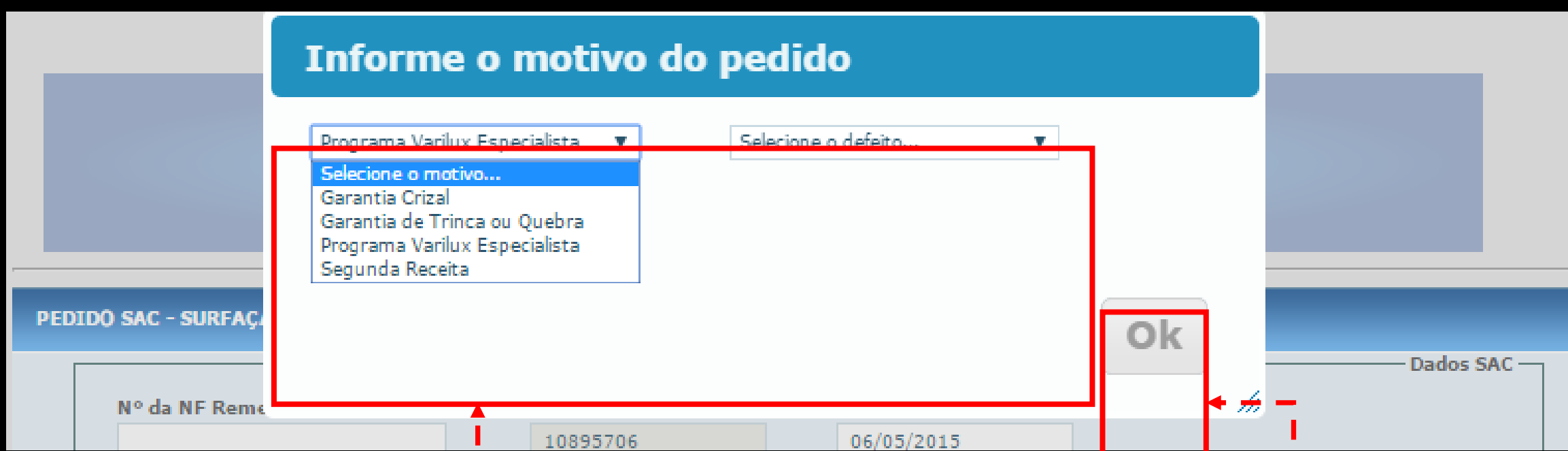
4 – No campo Pedido inserir o pedido de compra com o Laboratório

Nº pedido OptiClick	Nº pedido Óptica	Nº pedido Coating	Tipo de Documento	Cód Óptica/Origem	Olho	Status	Ações
10895706	737	4703393	VENDA SURFACAGEM	4111	D	EXPEDIDO (ESSILOR) [13/05/2015 18:16:09]	
Tipo do Pedido: Surfaçagem Digital			Fabricação: Essilor		E	EXPEDIDO (ESSILOR) [13/05/2015 18:16:09]	Copiar
Usuário: ANDREZA		Inclusão: 06/05/2015 15:20:36		Obs:			



6 – Clicar no ícone acima para solicitar a garantia





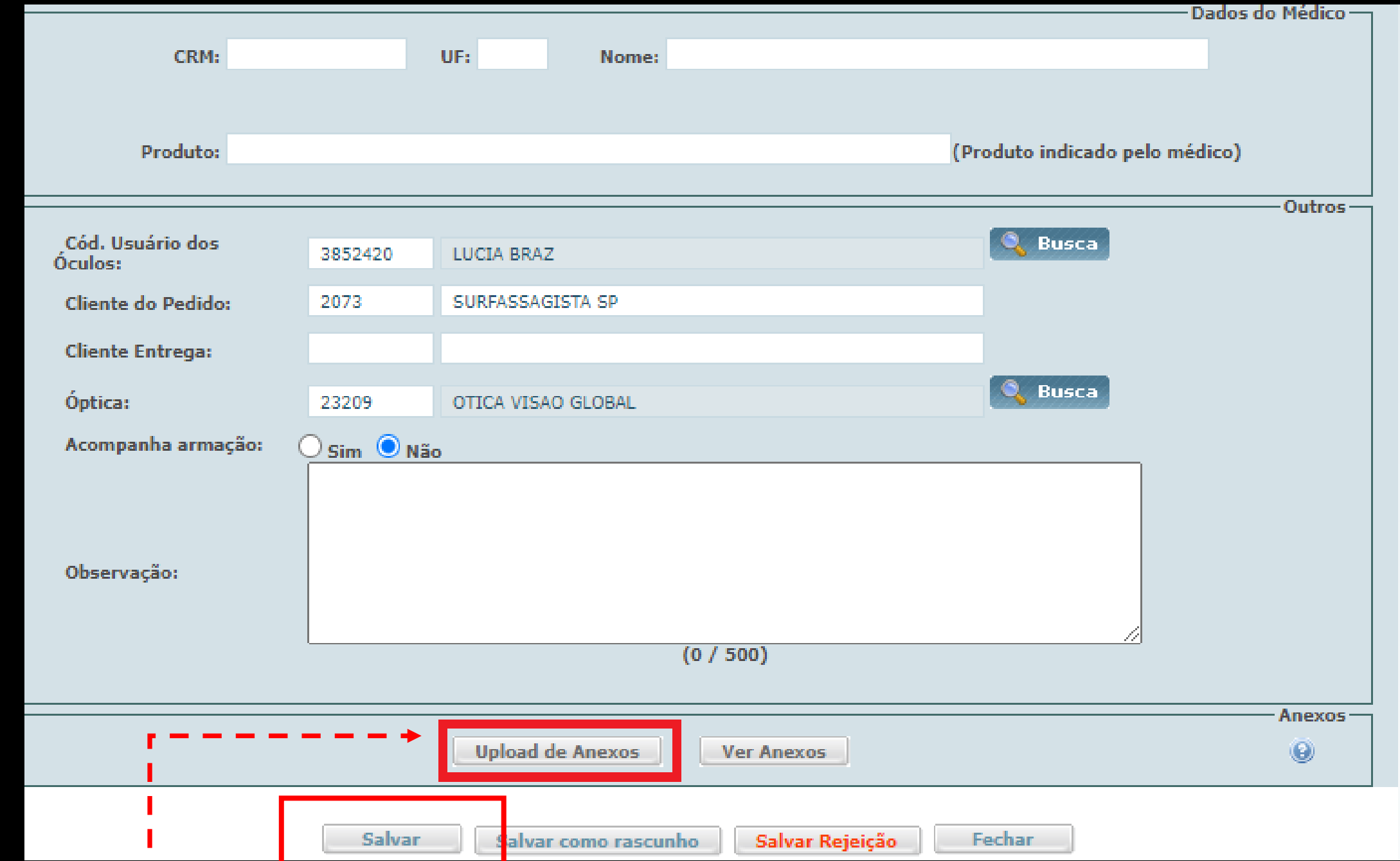
NÃO ESQUEÇA DO COMPROVANTE DE COMPRA E DAS FOTOS DO DEFEITO

✓ 7 – Selecionar o motivo da garantia

✓ 8 – Clicar em ok

✓ 9 – Atualize os dados :

- Receita
- Laboratório
- Armação
- Consumidor Final



✓ 10 – Nessa etapa é importante fazer o upload da receita do cliente e das fotos do defeito e depois clique em SALVAR

Basta acessar o Opticlick através do link:
<https://opticlick.com.br/opticlick/login.jsp>

AS LENTES NÃO SÃO DIGITAIS, COMO
INCLUIR O PEDIDO?

PEDIDOS CONSULTAS CLIENTES OUTROS CONFIGURAÇÕES

PEDIDO / PEDIDO SAC

Nº pedido Cliente Lab. Destino Óptica Dt. Inclusão Início Dt. Inclusão Fim Tipo de Pedido

28577 - TECHNOPARK COMERCIO DE ART. 06/07/2023 06/07/2023 Lente Pronta Consultar

Usuário CPF do Consumidor Token

Exibir apenas Pedidos SAC Pedidos com erro Somente pedido rascunho



Selecionar o tipo de lente e clicar em CONSULTAR

Nº pedido OptiClick Nº pedido Óptica Nº pedido Coating Tipo de Documento Cód Óptica/Origem Olho Status Ações

Não há registros cadastrados para este filtro.

Novo Pedido



Para inserir um pedido clicar em NOVO PEDIDO



NÃO SE ESQUEÇA DE PREENCHER AS INFORMAÇÕES DO PEDIDO E ANEXAR O COMPROVANTE DE COMPRA E AS FOTOS DO DEFEITO

✓ 7 – Selecionar o motivo da garantia

✓ 8 – Clicar em ok

✓ 9 – Preencha os dados :

- Receita
- Laboratório
- Armação
- Dioptria
- Consumidor Final

✓ 10 – Nessa etapa é importante fazer o upload da receita do cliente e das fotos do defeito e depois clique em SALVA

ESTÁ SEM ACESSO AO NOSSO PORTAL OPTCLICK?

VEJA COMO É FÁCIL SE CADASTRAR;)



Basta acessar o Opticlick através do link:
<https://opticlick.com.br/opticlick/login.jsp>

NÃO TEM ACESSO AO OPTCLICK?



OptiClick

Cód. Cliente

Login

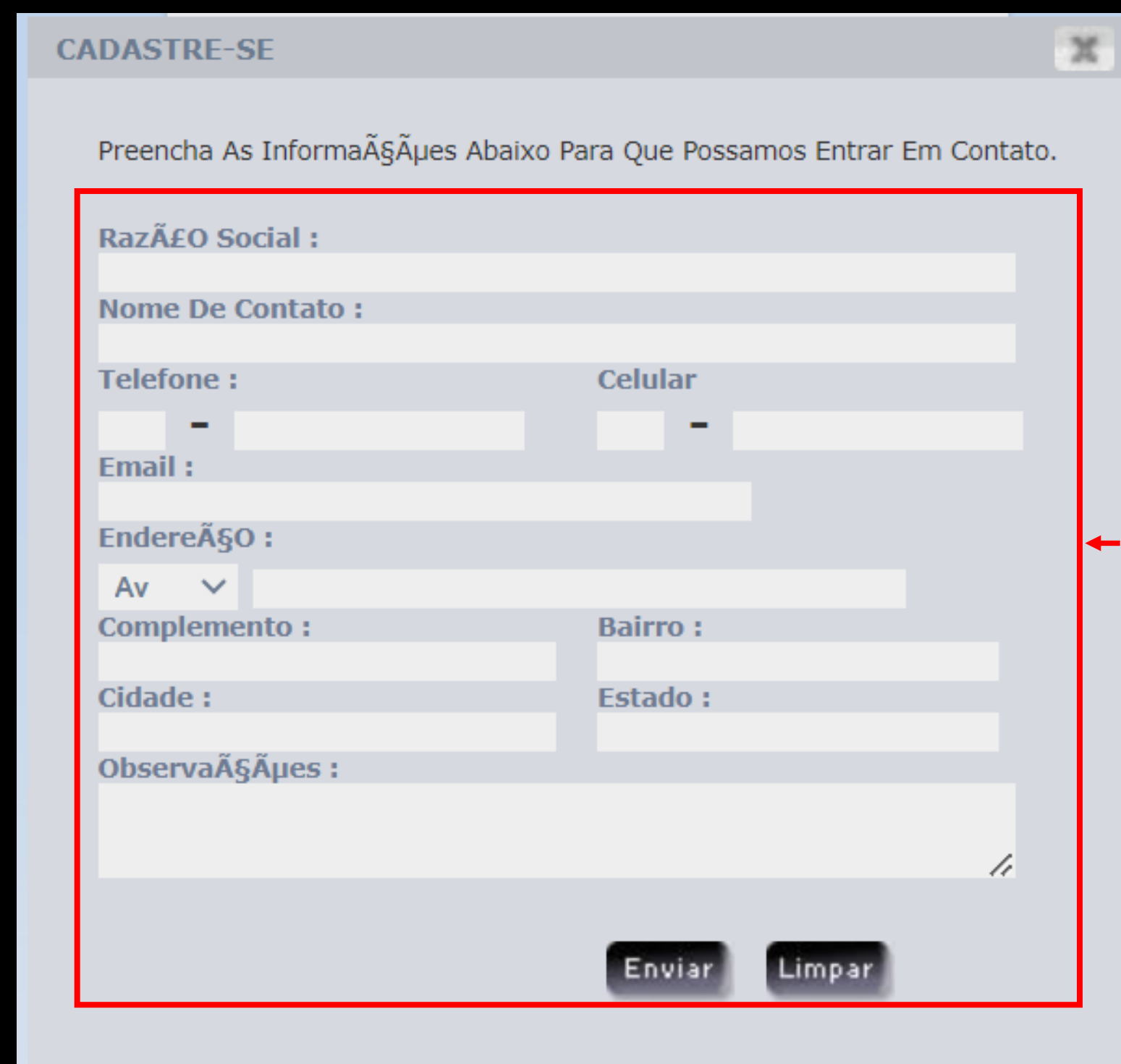
Senha

Esqueci minha senha

Login

Cadastre-se

Fale Conosco



CADASTRE-SE

Preencha As Informações Abaixo Para Que Possamos Entrar Em Contato.

Razão Social :

Nome De Contato :

Telefone : Celular

Email :

Endereço :

Av

Complemento : Bairro :

Cidade : Estado :

Observações :

Enviar Limpar

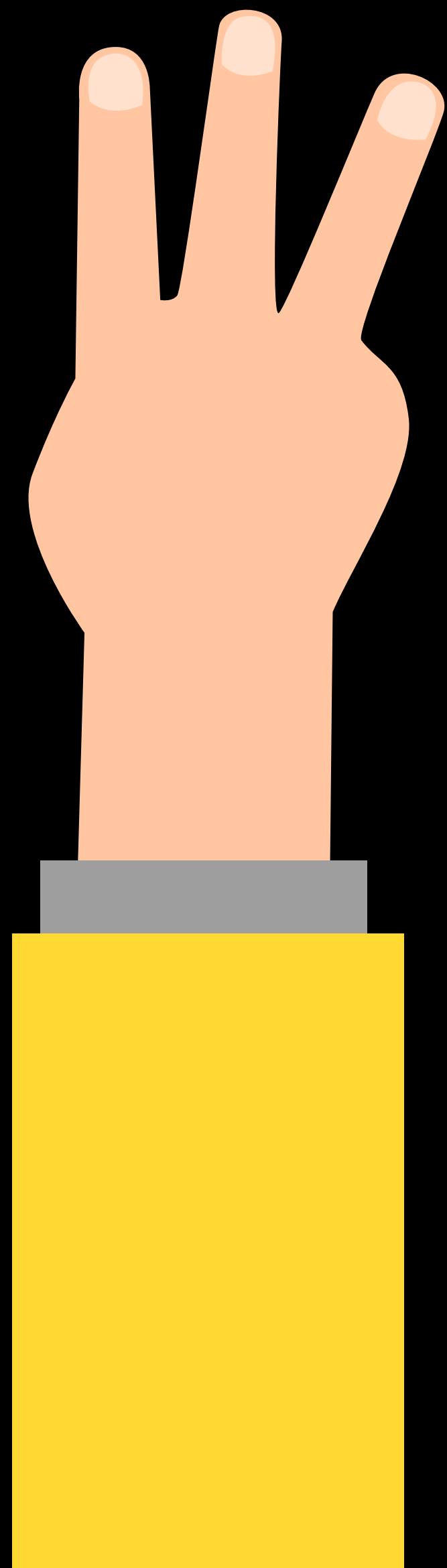


Basta preencher seus dados e clicar em enviar, logo você receberá as orientações de acesso no e-mail informado



Clique na opção CADASTRE- SE

Para problemas de acesso ao Portal Opticlick envie um e-mail para: atendimentoopticlick@essilor.com.br



**COMO
ACONTECE A
APROVAÇÃO
DO PEDIDO DE
GARANTIA?**

***FIQUE ATENTO,
PEDIDOS PRÉ
APROVADOS
SEGUEM DIRETO
PARA PRODUÇÃO!***

AS GARANTIAS PARA SUA LOJA SÃO ANALISADAS PELO TIME DO LABORATÓRIO, SABE O QUE ISSO SIGNIFICA?




Pedido é inserido pela loja no Opticlick e fica pendente para que o Laboratório analise para aprovar ou reprovar a solicitação e então as lentes seguem para produção e envio à loja.



**FIQUE TRANQUILO,
NOSSO TIME PODE
SEMPRE TE AJUDAR!**

 atendimento.voce@essilor.com.br

 0800 727 2007

