

Información de Verificación RX/Óptica

Customer Services - 2021-07-28 - General

¿Qué es la Verificación RX (Comprobación de la Prescripción)?

*Aplicable Solo para Pedidos de EEUU

Si vas a recibir tu pedido en EEUU, solo podemos enviar las lentillas tras haber recibido la prescripción, entregada en persona, por fax o por email. Alternativamente, puedes autorizarnos a verificar la prescripción vía comunicación directa con tu prescriptor/a.

Para hacer este proceso tan rápido y fácil como sea posible, Coloured Contacts utiliza un sistema llamado “Aprobar Mi Prescripción” durante el proceso de facturación. Este sistema es responsable de comunicarse directamente con la entidad prescriptora, pidiendo una verificación de tu prescripción.

- Cuando se comunica directamente con tu prescriptor/a, este sistema les facilita toda la información de pedido y todos nuestros detalles de contacto. La información de tu pedido que se facilita incluye:

- Tu nombre completo y dirección
- Las dioptrías de tus lentillas, fabricantes, curva base o designación apropiada y diámetro (cuando corresponda)
- La cantidad de lentillas solicitada,
- La fecha y hora de tu pedido, y
- La fecha y hora de la solicitud de verificación

- Una vez se ha enviado esta información, la prescripción es verificada si tu prescriptor/a:

- Nos confirma su precisión vía comunicación directa
- Nos informa de que la prescripción no es correcta y nos facilita la información precisa vía comunicación directa, o
- No se comunica con nosotros en “ocho horas laborables” tras recibir tu solicitud completa de verificación. Una hora laboral se define como una hora entre las 09:00 am y 17:00pm, de lunes a viernes (excluyendo vacaciones federales), en la zona horaria de tu prescriptor/a.

¿Necesito una Verificación RX (Comprobación con la Óptica)?

Si eres un cliente/a de los EEUU o tus lentillas van a enviarse a este país, necesitarás una Verificación RX (Comprobación con la Óptica), que te será solicitada en la facturación. Se te pedirá que nos remitas la información de contacto de tu óptica para que podamos verificar tu pedido. Esto no es aplicable a otros países.

¿Cuánto Tarda el Proceso de Verificación RX?

Una vez hemos recibido tu pedido y la información de prescripción, iniciaremos el proceso de verificación RX inmediatamente. Con el fin de hacer este proceso tan rápido y fácil como sea posible, Coloured Contacts utiliza un sistema llamado "Aprobar Mi Prescripción". Este sistema es responsable de comunicarse directamente con la entidad prescriptora, pidiendo una verificación de tu prescripción.

Una vez se ha enviado esta información, la prescripción es verificada si tu prescriptor/a:

- Nos confirma su precisión vía comunicación directa
- Nos informa de que la prescripción no es correcta y nos facilita la información precisa vía comunicación directa, o
- No se comunica con nosotros en "ocho horas laborables" tras recibir tu solicitud completa de verificación. Una hora laboral se define como una hora entre las 09:00 am y 17:00pm, de lunes a viernes (excluyendo vacaciones federales), en la zona horaria de tu prescriptor/a

Una vez hemos recibido la aprobación de tu prescriptor/a, o no se han comunicado con nosotros en el tiempo estipulado, expediremos inmediatamente tu pedido y te enviaremos un email de confirmación. Si tu solicitud de verificación ha sido declinada, cancelaremos tu pedido inmediatamente, procederemos al reembolso y te enviaremos un email de notificación.

¿Cómo Selecciono Mi Óptica?

Si eres cliente/a de EEUU, cuando estés facturando puedes utilizar el campo de código postal y "CONSULTAR ÓPTICA", a través de la opción 'Encuentra Tu Óptica'. Cuando introduzcas esta información, podremos iniciar el proceso de

verificación.

Si no puedes localizar tu óptica, se te requerirá que remitas la siguiente información sobre tu prescriptor/a a nuestro equipo de atención al cliente:

- Nombre de la Clínica
- Nombre del Prescriptor/a
- Dirección de la Clínica
- Email del Prescriptor/a
- Página Web*

Por favor, remite estos datos a nuestro equipo de atención al cliente, empleando el formulario online que encontrarás [aquí](#). Esta información es necesaria para que podamos procesar tu pedido lo antes posible.

Mi Óptica No Está Listada, ¿Qué Dedo Hacer?

Si no puedes localizar tu óptica, se te requerirá que remitas la siguiente información sobre tu prescriptor/a a nuestro equipo de atención al cliente:

- Nombre de la Clínica
- Nombre del Prescriptor/a
- Dirección de la Clínica
- Email del Prescriptor/a
- Página Web*

Por favor, remite estos datos a nuestro equipo de atención al cliente, empleando el formulario online que encontrarás [aquí](#). Esta información es necesaria para que podamos procesar tu pedido lo antes posible.

¿Cuándo Ha Sido Mi Verificación RX Declinada?

Cuando las personas prescriptoras reciben la solicitud de verificación, pueden ser aprobadas o rechazadas en función de la prescripción que tienen para ese cliente/a. Pueden corregir imprecisiones en la graduación pero también rechazar la solicitud si consideran que la persona usuaria no es apta para llevar lente de contacto.

Las personas prescriptoras también pueden rechazar una prescripción si esta ha expirado. Las normas de lentes de contacto graduadas dictan que dicha prescripción ha caducado un año después de ser efectuadas, a no ser que la ley estatal considere un periodo más amplio.

Preguntas Frecuentes Sobre la Verificación RX

He seleccionado una óptica incorrecta al confirmar mi pedido, ¿qué va a pasar?

¡Que no cunda el pánico! Si has selecciona una óptica equivocada desde nuestra base de datos no pasa nada. Lo peor que puede suceder es que la óptica equivocada la reciba y desapruebe, cancelando tu pedido. No obstante, si la solicitud de verificación no es desaprobada o contestada en 8 horas laborables, tu pedido será automáticamente autorizado y expedido. Para asegurarnos de que esto no suceda, te rogamos que nos contactes para cancelar tu pedido lo antes posible.

¿Será mi pedido aprobado con éxito y cómo lo sabrá?

Una vez hemos enviado la solicitud de verificación a tu prescriptor/a, disponen de 8 horas laborables para responder. A pesar de nuestros mejores esfuerzos por contactar con la entidad prescriptora directamente, la mayoría de nuestras solicitudes no son contestadas en el periodo establecido, por lo que la verificación se autoriza por pasiva y tu pedido es inmediatamente expedido.

Independientemente de si tu verificación es aprobada o no, te enviaremos un email con el estado de tu pedido tras las 8 horas laborables para que estés al tanto de todo el proceso.

¿Cómo se calculan las 8 horas laborables?

Una hora laboral se define por una hora de un día laborable “estándar” (de 9am a 5pm, de lunes a viernes) en la zona horaria de la persona prescriptora. Las horas del sábado pueden incluirse o no dependiendo de si la persona prescriptora trabaja o no. El periodo de las 8 horas laborables comienza la primera de las horas laborables tras el envío de la verificación.

¿Cómo se verifican las “horas del sábado”?

Solo usaremos el horario oficial de apertura para verificar si una entidad prescriptora tiene o no horas laborables en sábado. Tomaremos estos horarios de su página web o cualquier documentación oficial.

¿Necesito notificárselo a mi prescriptor/a antes de recibir la solicitud?

Depende de ti contactar o no a tu prescriptor/a antes de que reciban la solicitud de prescripción. Nosotros enviaremos un email comprensivo y detallado sobre el pedido y la prescripción. La entidad prescriptora sabrá de este proceso y cómo responder a él.

¿Puedo realizar otro pedido si me rechazaron uno?

Depende de las circunstancias de cada pedido. Por ejemplo, si tu solicitud ha sido enviada al prescriptor/a equivocado, puedes efectuar otro pedido, ya que la razón de la cancelación se vería rectificadas.

Rogamos que te informes de por qué tu pedido ha sido cancelado antes de intentar efectuar un nuevo pedido, ya que enviar exactamente la misma solicitud de verificación podría llevar a otro pedido rechazado, o a prescripciones incorrectas que sean pasivamente aprobadas.