

POLÍTICA DE PQRS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.
NIT 901.807.385-3

1. OBJETO

La presente Política establece los lineamientos para la recepción, atención, gestión, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) presentadas por clientes, usuarios, consumidores y demás personas que tengan relación con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Su finalidad es garantizar una atención clara, respetuosa, oportuna y transparente, así como facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores y la solución de las situaciones relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

2. ALCANCE

Esta política aplica a las PQRS relacionadas con:

- Productos comercializados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**
- Medicamentos y productos farmacéuticos.
- Compras realizadas a través de la página web.
- Pedidos a domicilio.
- Tiempos de entrega.
- Disponibilidad de productos.
- Facturación y medios de pago.
- Cambios y devoluciones.
- Garantías.
- Cancelaciones de pedidos.
- Productos que requieren cadena de frío.
- Atención recibida por parte del personal.
- Información publicada en la página web.
- Promociones, descuentos y ofertas.
- Tratamiento de datos personales, cuando corresponda.
- Cualquier otra situación relacionada con la prestación de los servicios de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

3. DEFINICIONES

3.1. Petición

Solicitud mediante la cual una persona requiere información, aclaración, orientación o actuación relacionada con los productos o servicios de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

3.2. Queja

Manifestación de inconformidad relacionada con la atención recibida, el comportamiento de un colaborador o la forma en que se prestó un servicio.

3.3. Reclamo



Manifestación de inconformidad relacionada con un producto, servicio, compra, entrega, facturación, cobro, garantía o cualquier situación frente a la cual el consumidor solicita una solución.

3.4. Sugerencia

Propuesta o recomendación realizada por un cliente o usuario con el propósito de contribuir al mejoramiento de los productos, servicios o procesos de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

3.5. Felicitación

Manifestación positiva de satisfacción o reconocimiento respecto de la atención, productos, servicios o experiencia proporcionada por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

4. DERECHOS DEL CLIENTE

Los clientes y consumidores podrán:

1. Presentar PQRS sin discriminación.
2. Recibir atención respetuosa.
3. Obtener información clara y comprensible.
4. Presentar reclamaciones respecto de productos y servicios.
5. Adjuntar documentos o pruebas que sustenten su solicitud.
6. Recibir respuesta dentro de los términos aplicables.
7. Conocer el estado de su solicitud cuando corresponda.
8. Recibir información sobre la solución adoptada.
9. Acudir ante las autoridades competentes cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.

El Estatuto del Consumidor reconoce, entre otros, el derecho de los consumidores a reclamar directamente ante el productor o proveedor y obtener una respuesta y solución en los términos establecidos por la ley.

5. CANALES DE ATENCIÓN

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. dispondrá de los siguientes canales para la recepción de PQRS:

Atención presencial:
Carrera 11 Nro. 73–12, Bogotá D.C., Colombia.

Página Web: www.virtualfarmaplus.com

Los canales disponibles podrán ser actualizados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** cuando sea necesario.

6. INFORMACIÓN RECOMENDADA PARA PRESENTAR UNA PQRS

Para facilitar la gestión de una solicitud, se recomienda proporcionar:

- Nombre completo.
- Número de identificación, cuando sea necesario.
- Número de teléfono.

- Correo electrónico.
- Número de pedido, factura o comprobante, cuando aplique.
- Fecha de compra.
- Producto o servicio relacionado.
- Descripción clara de los hechos.
- Motivo de la solicitud.
- Solución que solicita, cuando corresponda.
- Fotografías, documentos, comprobantes u otras pruebas pertinentes.

La falta de alguno de estos datos no impedirá la recepción de la solicitud cuando sea posible identificar razonablemente la situación planteada.

7. RADICACIÓN DE LA PQRS

Cuando la solicitud sea recibida por un canal que permita su registro, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá asignar un número o código de radicación para facilitar su seguimiento.

Cuando la PQRS sea presentada mediante medios electrónicos, se conservará el registro correspondiente de acuerdo con los procedimientos internos y las normas aplicables.

En caso de reclamaciones relacionadas con garantías, devoluciones, productos defectuosos, entregas o devolución de dinero, podrán solicitarse documentos que permitan identificar el producto, la compra y los hechos que fundamentan la reclamación.

8. TÉRMINO DE RESPUESTA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. procurará atender las PQRS de manera oportuna y dará respuesta dentro de los términos legales aplicables.

Como término general para las reclamaciones directas de los consumidores, se tendrá como referencia un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de su recepción.

La Superintendencia de Industria y Comercio señala que, de acuerdo con el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el productor o proveedor debe responder la reclamación directa dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando una solicitud esté sometida a un término legal especial, se aplicará el término correspondiente.

9. RESPUESTA A LA PQRS

La respuesta procurará ser:

- Clara.
- Comprensible.
- Completa.
- Coherente con la solicitud.
- Fundamentada en la información disponible.
- Respetuosa.
- Emitida dentro del término aplicable.

Cuando la solicitud sea procedente, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** informará las acciones que adoptará para atenderla.

Cuando no sea posible acceder a lo solicitado, se explicarán las razones correspondientes.

10. RECLAMACIONES RELACIONADAS CON MEDICAMENTOS

Las reclamaciones relacionadas con medicamentos serán analizadas teniendo en cuenta su naturaleza, condición de venta, condiciones de conservación, lote, fecha de vencimiento, trazabilidad y demás circunstancias relevantes.

Cuando sea necesario, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá solicitar:

- Fórmula médica.
- Factura o comprobante de compra.
- Fotografías del producto.
- Número de lote.
- Fecha de vencimiento.
- Información sobre las condiciones de almacenamiento.
- Descripción de la situación presentada.

La evaluación de una reclamación no implica automáticamente la aceptación de un cambio, devolución o reembolso.

11. RECLAMACIONES RELACIONADAS CON PRODUCTOS QUE REQUIEREN CADENA DE FRÍO

Las reclamaciones relacionadas con medicamentos que requieren refrigeración serán evaluadas de manera especial debido a las condiciones de conservación y trazabilidad que estos productos requieren.

Cuando se reporte una posible interrupción de la cadena de frío, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá solicitar información sobre:

- Momento de recepción.
- Hora de entrega.
- Condiciones de almacenamiento posteriores a la entrega.
- Estado del empaque.
- Características físicas del producto.
- Lote y fecha de vencimiento.

El procedimiento se desarrollará de acuerdo con la Política de Medicamentos que Requieren Cadena de Frío.

12. RECLAMACIONES POR PRODUCTO EQUIVOCADO O INCOMPLETO

Cuando el cliente reciba un producto diferente al solicitado o encuentre faltantes en su pedido, deberá comunicarse con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** a través de los canales habilitados.

La empresa verificará la información del pedido, factura, preparación y entrega para determinar las acciones correspondientes.

Cuando se determine que existió un error atribuible a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, se aplicarán las medidas correspondientes de acuerdo con las políticas de cambios, devoluciones y garantías.

13. RECLAMACIONES POR PRODUCTOS DETERIORADOS

Si el cliente recibe un producto que presenta daños visibles, empaque alterado o cualquier otra condición que pueda comprometer su integridad, deberá reportarlo a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** lo antes posible.

Se recomienda conservar:

- Producto.
- Empaque.
- Etiqueta.
- Factura o comprobante.
- Evidencia fotográfica.
- Documentos relacionados con la entrega.

La reclamación será evaluada conforme a las condiciones del producto y las disposiciones legales aplicables.

14. RECLAMACIONES POR DOMICILIOS Y ENTREGAS

Las reclamaciones relacionadas con domicilios podrán incluir:

- Retraso en la entrega.
- Pedido no recibido.
- Dirección incorrecta.
- Producto faltante.
- Producto equivocado.
- Pedido incompleto.
- Producto recibido en condiciones diferentes a las esperadas.
- Problemas relacionados con el transportador.

La empresa verificará la información disponible y dará respuesta conforme a las condiciones establecidas en la Política de Envíos y Tiempos de Entrega.

15. RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN Y PAGOS

Las inquietudes relacionadas con:

- Cobros duplicados.
- Pagos rechazados.
- Diferencias en el valor cobrado.
- Facturas.
- Datos de facturación.
- Devoluciones de dinero.
- Medios de pago.

serán gestionadas mediante los canales de atención habilitados.

Cuando sea necesario, el cliente deberá suministrar comprobantes de pago o información que permita verificar la transacción.

16. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS



Las solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones y garantías serán atendidas de acuerdo con la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías publicada en la página web.

La presentación de una PQRS no modifica por sí misma las condiciones, requisitos o restricciones aplicables a determinados productos.

17. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Las solicitudes de cancelación serán gestionadas de acuerdo con la Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto.

Cuando el pedido contenga medicamentos o productos sujetos a condiciones sanitarias especiales, se aplicarán adicionalmente las disposiciones correspondientes.

18. SUGERENCIAS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. recibirá sugerencias relacionadas con:

- Atención al cliente.
- Página web.
- Domicilios.
- Variedad de productos.
- Procesos de compra.
- Información publicada.
- Experiencia del usuario.
- Otros aspectos relacionados con el servicio.

Las sugerencias serán consideradas como insumo para el mejoramiento continuo de los procesos.

19. FELICITACIONES

Los clientes podrán presentar felicitaciones o reconocimientos respecto de la atención recibida, productos, colaboradores o experiencia de compra.

Estas manifestaciones podrán ser utilizadas internamente para fortalecer las buenas prácticas de servicio.

20. PQRS ANÓNIMAS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá recibir PQRS anónimas cuando el canal habilitado lo permita.

Sin embargo, cuando no se suministren datos de contacto, no será posible informar directamente al solicitante sobre el resultado de la gestión.

21. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados al presentar una PQRS serán tratados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

La información será utilizada únicamente para las finalidades relacionadas con la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de la solicitud y demás finalidades legítimas aplicables.



Cuando una PQRS contenga información relacionada con una fórmula médica, condición de salud u otra información sensible, se aplicarán las medidas de protección correspondientes.

22. CONFIDENCIALIDAD

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. procurará mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente, de acuerdo con las obligaciones legales aplicables.

La información podrá ser compartida con terceros únicamente cuando sea necesario para la gestión de la solicitud y exista una base legal o autorización que lo permita.

23. SEGUIMIENTO

Cuando exista un número de radicación, el cliente podrá utilizarlo para solicitar información sobre el estado de su PQRS.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá establecer mecanismos internos de seguimiento para verificar el cumplimiento de los tiempos de atención y la adecuada gestión de las solicitudes.

24. ESCALAMIENTO

Cuando una PQRS requiera la intervención de un área especializada, podrá ser remitida internamente al responsable correspondiente.

Entre otras situaciones, podrán requerir revisión especializada:

- Reclamos relacionados con medicamentos.
- Eventos adversos.
- Problemas de calidad.
- Productos que requieren cadena de frío.
- Reclamaciones de facturación.
- Solicitudes relacionadas con protección de datos.
- Situaciones jurídicas o regulatorias.

El escalamiento interno no suspenderá los términos legales aplicables.

25. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. promoverá inicialmente la solución directa de las controversias con sus clientes y consumidores.

La presentación de una reclamación directa constituye uno de los mecanismos previstos por el Estatuto del Consumidor para que el consumidor pueda reclamar ante el productor o proveedor. La SIC indica que, cuando la respuesta sea negativa o insatisfactoria, el consumidor puede acudir a las instancias administrativas o judiciales que correspondan.

26. NO DISCRIMINACIÓN

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. brindará atención respetuosa y sin discriminación a los usuarios que presenten PQRS.

Las solicitudes serán evaluadas de acuerdo con su contenido y las circunstancias particulares de cada caso.

27. BUEN USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención deberán ser utilizados de manera respetuosa y para asuntos relacionados con los productos y servicios de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

No se admitirán conductas que impliquen amenazas, intimidación, fraude, suplantación, envío deliberado de información falsa o cualquier otra conducta contraria a la ley.

Lo anterior no limita el derecho del consumidor a presentar reclamaciones, incluso cuando exista inconformidad con una respuesta anterior.

28. CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. conservará los registros de las PQRS de acuerdo con sus procedimientos internos, obligaciones legales y políticas de protección de datos.

Los registros podrán incluir:

- Fecha de recepción.
- Canal utilizado.
- Datos del solicitante, cuando hayan sido suministrados.
- Descripción de la solicitud.
- Documentos adjuntos.
- Respuesta emitida.
- Fecha de respuesta.
- Acciones adoptadas.

29. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

La presente política se complementa con:

- Términos y Condiciones de Uso de la Página Web.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Política de Venta y Dispensación de Medicamentos.
- Política de Medicamentos que Requieren Cadena de Frío.
- Política de Envíos y Tiempos de Entrega.
- Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto.
- Política de Cambios, Devoluciones y Garantías.
- Política de Medios de Pago y Facturación.

30. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Nada de lo establecido en esta política podrá interpretarse como una limitación de los derechos reconocidos a los consumidores por la Constitución Política, la legislación colombiana, el Estatuto del Consumidor y las demás normas aplicables.

Los consumidores podrán acudir a las autoridades competentes cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

31. CANALES DE ATENCIÓN

Para presentar una PQRS ante **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**:

Página web: www.virtualfarmaplus.com

Atención presencial:
Carrera 11 Nro. 73–12
Bogotá D.C., Colombia.



32. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá modificar o actualizar esta política cuando sea necesario por cambios normativos, sanitarios, tecnológicos u operativos.

La versión vigente será aquella publicada en la página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Fecha de última actualización: 16 de octubre de 2026.