

POLÍTICA DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN CADENA DE FRÍO

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.

NIT 901.807.385-3

Bogotá D.C., Colombia

1. OBJETO

La presente Política establece las condiciones aplicables a la recepción, almacenamiento, preparación, transporte, entrega y manejo de los medicamentos y demás productos farmacéuticos que, de acuerdo con las condiciones establecidas por el fabricante, requieran conservación bajo condiciones controladas de temperatura o cadena de frío.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. tiene como objetivo preservar la calidad, estabilidad, integridad y seguridad de estos productos durante las etapas que se encuentren bajo su responsabilidad.

La cadena de frío comprende el conjunto de procedimientos, equipos, controles y condiciones destinados a mantener la temperatura requerida para la conservación del producto desde su almacenamiento hasta su entrega al usuario.

2. ALCANCE

Esta política aplica a los medicamentos y productos farmacéuticos comercializados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** que requieran refrigeración u otras condiciones especiales de temperatura, de acuerdo con la información aprobada del producto y las instrucciones del fabricante.

Las condiciones específicas de conservación podrán variar dependiendo del medicamento, presentación, fabricante y registro sanitario correspondiente.

3. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO

Los medicamentos que requieran refrigeración serán almacenados en equipos destinados para tal fin y bajo las condiciones de temperatura establecidas por el fabricante.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. contará con mecanismos de control y registro de temperatura que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de conservación requeridas.

Los productos serán organizados de manera que se facilite su identificación, trazabilidad, rotación y control.

La regulación sanitaria colombiana contempla que los medicamentos que requieren refrigeración deben conservarse en cuartos fríos, refrigeradores o congeladores, según corresponda, y que deben existir mecanismos para registrar la temperatura y medidas de contingencia ante interrupciones del servicio de energía.

4. CONTROL Y MONITOREO DE TEMPERATURA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. realizará controles de temperatura de los equipos destinados al almacenamiento de productos que requieren cadena de frío, de conformidad con los procedimientos internos y las condiciones establecidas para cada producto.

Los registros permitirán realizar seguimiento de las condiciones de almacenamiento y facilitar la identificación de posibles desviaciones.

Cuando se detecte una temperatura fuera del rango establecido para un medicamento, el producto podrá ser separado preventivamente y sometido a evaluación antes de ser dispensado o comercializado.

5. RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS REFRIGERADOS

En la recepción de medicamentos que requieran cadena de frío se verificará, según corresponda:

- Identificación del producto.
- Nombre del medicamento.
- Presentación y forma farmacéutica.
- Número de lote.
- Fecha de vencimiento.
- Cantidad recibida.
- Condiciones del empaque.
- Condiciones de conservación.
- Evidencia disponible sobre las condiciones de temperatura durante el transporte.
- Integridad del producto y de su empaque.

La normativa sanitaria contempla la inspección de las condiciones de almacenamiento durante el transporte y la verificación de las condiciones técnicas de los medicamentos recibidos.

Cuando existan indicios de que la cadena de frío pudo haberse interrumpido, el producto podrá ser puesto en cuarentena preventiva hasta determinar si conserva las condiciones necesarias para su comercialización o dispensación.

6. PREPARACIÓN DEL PEDIDO

Los productos que requieran refrigeración serán preparados procurando reducir al mínimo el tiempo durante el cual permanezcan fuera del equipo de conservación.

El personal encargado deberá manipular los productos de acuerdo con los procedimientos internos establecidos para garantizar su integridad.

Los productos serán embalados utilizando los medios de conservación que correspondan a la naturaleza del medicamento y a las condiciones requeridas para su transporte.

7. TRANSPORTE Y CADENA DE FRÍO

Cuando un medicamento requiera condiciones especiales de temperatura, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** adoptará medidas destinadas a conservar dichas condiciones durante el transporte.

El transporte deberá realizarse de manera que se preserve:

- La temperatura requerida.
- La integridad del producto.
- La identificación del medicamento.



- El empaque y acondicionamiento.
- La trazabilidad del producto.
- La protección frente a contaminación, deterioro o manipulación inadecuada.

La Resolución 1403 de 2007 establece que, para productos que requieren temperaturas controladas, debe asegurarse el mantenimiento de la cadena de frío y la integridad del producto durante el transporte.

8. ENTREGA AL CLIENTE

Los medicamentos que requieran cadena de frío serán entregados utilizando las condiciones de transporte necesarias para preservar sus características de conservación.

El cliente deberá recibir el producto y proceder a su almacenamiento de acuerdo con las instrucciones indicadas en el empaque, etiqueta, inserto o información proporcionada por el fabricante.

Una vez realizada la entrega, la conservación adecuada del medicamento será responsabilidad del cliente.

9. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente que reciba un medicamento que requiera refrigeración deberá:

1. Recibir el producto oportunamente.
2. Evitar dejarlo expuesto a temperaturas ambientales durante períodos prolongados.
3. Trasladarlo inmediatamente al lugar adecuado de conservación.
4. Respetar las condiciones de almacenamiento indicadas por el fabricante.
5. No congelar el medicamento cuando las condiciones de conservación no lo permitan.
6. No utilizar un producto cuya integridad o condiciones de conservación hayan sido comprometidas.
7. Consultar al establecimiento farmacéutico o a un profesional de la salud ante cualquier duda relacionada con su conservación.

10. PEDIDOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

Los medicamentos que requieren cadena de frío estarán sujetos a las condiciones logísticas necesarias para garantizar su adecuada conservación.

Como referencia general para los domicilios habilitados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** en Bogotá D.C.:

- Los pedidos realizados en horas de la mañana serán gestionados para entrega durante la tarde del mismo día, sujeto a disponibilidad y condiciones logísticas.
- Los pedidos realizados en horas de la tarde serán programados para entrega durante el día siguiente, dentro del horario habitual de domicilios.

Estos tiempos son estimados y podrán variar cuando las condiciones particulares del producto, la disponibilidad, la movilidad, las condiciones climáticas, situaciones de fuerza mayor u otras circunstancias logísticas así lo requieran.

En productos que requieren cadena de frío, la empresa podrá establecer condiciones especiales de entrega cuando estas sean necesarias para preservar la calidad e integridad del producto.

11. AUSENCIA DEL CLIENTE

Cuando el cliente no se encuentre disponible para recibir un medicamento que requiera cadena de frío, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá adoptar las medidas logísticas necesarias para evitar que el producto permanezca expuesto a condiciones inadecuadas de temperatura.

Cuando las condiciones de conservación del producto no puedan garantizarse, la empresa podrá abstenerse de efectuar la entrega hasta determinar las condiciones adecuadas para realizarla.

12. INTERRUPCIÓN DE LA CADENA DE FRÍO

Cuando se presente una desviación de temperatura o una posible interrupción de la cadena de frío, el producto involucrado podrá ser identificado y separado preventivamente.

El producto no será comercializado o dispensado nuevamente hasta que se determine, conforme a los procedimientos técnicos aplicables, si la desviación afecta o no su calidad, estabilidad o seguridad.

Cuando corresponda, se conservarán los registros relacionados con la incidencia y se adelantarán las acciones internas pertinentes.

13. PRODUCTOS CON TEMPERATURAS ESPECÍFICAS

No todos los medicamentos refrigerados necesariamente requieren las mismas condiciones de temperatura.

Por esta razón, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** aplicará las condiciones de conservación indicadas específicamente por el fabricante y la información sanitaria correspondiente al producto.

La temperatura de conservación no deberá presumirse únicamente por tratarse de un medicamento refrigerado.

14. DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

Por razones de seguridad sanitaria y trazabilidad, los medicamentos que hayan sido entregados al cliente y hayan salido del control de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** no serán reincorporados automáticamente al inventario.

En particular, cuando se trate de productos que requieren cadena de frío, cualquier solicitud de devolución, cambio o reclamación será evaluada individualmente.

La aceptación de una devolución estará condicionada a que pueda verificarse la integridad del producto, su trazabilidad y el cumplimiento de las condiciones de conservación requeridas.

Esta disposición no limita los derechos que legalmente correspondan al consumidor frente a productos defectuosos, entregas equivocadas, incumplimiento de las condiciones ofrecidas o demás situaciones protegidas por la legislación aplicable.

15. PRODUCTOS CON EVIDENCIA DE ALTERACIÓN

No deberán ser utilizados ni administrados productos que presenten:

- Empaque deteriorado.
- Envase abierto o alterado.
- Evidencia de ruptura.
- Etiqueta ilegible o desprendida.
- Signos de congelación cuando esta no sea una condición autorizada.
- Cambios físicos que puedan indicar deterioro.
- Condiciones de temperatura desconocidas cuando estas sean determinantes para la estabilidad del producto.

En estos casos, el cliente deberá comunicarse con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** antes de utilizar el producto.

16. MEDICAMENTOS DE VENTA BAJO FÓRMULA MÉDICA

Cuando un medicamento que requiere cadena de frío sea de venta bajo fórmula médica, su comercialización y dispensación estarán sujetas a los requisitos legales y sanitarios aplicables.

La presente política no sustituye la fórmula médica ni las recomendaciones realizadas por el profesional de la salud.

17. PRODUCTOS BIOLÓGICOS Y VACUNAS

Cuando **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** comercialice productos biológicos, vacunas u otros productos sujetos a condiciones especiales de conservación, se aplicarán las condiciones específicas establecidas para cada producto y las disposiciones sanitarias que resulten aplicables.

La cadena de frío tiene como finalidad conservar las condiciones necesarias del producto desde su almacenamiento hasta su entrega. El Ministerio de Salud reconoce la cadena de frío como un proceso logístico destinado a asegurar la correcta conservación, almacenamiento y transporte de productos que requieren temperatura controlada.

18. FUERZA MAYOR Y CASOS FORTUITOS

Cuando se presenten circunstancias imprevisibles o irresistibles que puedan afectar temporalmente la conservación o entrega de un medicamento, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** adoptará las medidas razonables disponibles para proteger la integridad del producto.

Entre estas circunstancias podrán encontrarse, según corresponda:

- Fallas del servicio de energía.
- Daños o fallas de equipos de refrigeración.
- Accidentes de transporte.
- Bloqueos o restricciones de movilidad.
- Situaciones climáticas excepcionales.
- Emergencias sanitarias.
- Otras circunstancias que afecten razonablemente la operación.

19. TRAZABILIDAD

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. procurará mantener la trazabilidad de los medicamentos que requieren cadena de frío mediante los registros y controles correspondientes.

Cuando resulte aplicable, podrán registrarse datos relacionados con:

- Producto.
- Lote.
- Fecha de vencimiento.
- Fecha de recepción.
- Condiciones de almacenamiento.
- Registros de temperatura.
- Despacho.
- Transporte.
- Entrega.

La existencia de registros permite documentar el cumplimiento de las condiciones especiales de almacenamiento y transporte requeridas para estos productos.

20. RESPONSABILIDAD DE VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. será responsable de implementar y mantener, dentro del ámbito de sus operaciones, las medidas necesarias para conservar las condiciones de almacenamiento y transporte de los productos que requieren cadena de frío.

La empresa podrá trabajar con terceros para determinadas actividades logísticas, siempre que ello sea compatible con las condiciones legales, sanitarias y contractuales aplicables.

21. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

La presente política deberá interpretarse conjuntamente con:

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

En caso de existir disposiciones especiales para un determinado medicamento, prevalecerán las condiciones sanitarias y técnicas aplicables al producto.

22. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La presente política no pretende limitar ni desconocer los derechos reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana.

Las solicitudes, reclamaciones, novedades o inquietudes relacionadas con medicamentos que requieran cadena de frío podrán ser presentadas a través de los canales de atención habilitados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**



23. CANALES DE ATENCIÓN

Para consultas, solicitudes o reclamaciones relacionadas con medicamentos que requieren cadena de frío:

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

24. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

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

La versión vigente será aquella publicada en la página web de la empresa.

Última actualización: 16 de octubre de 2026