



POLÍTICA DE MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN

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

1. OBJETO

La presente Política establece las condiciones aplicables a los medios de pago, procesamiento de transacciones, facturación, comprobantes de compra, pagos rechazados, anulaciones, devoluciones de dinero y demás aspectos relacionados con las operaciones comerciales realizadas por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** a través de su página web y demás canales de venta habilitados.

Su finalidad es brindar al cliente información clara, transparente y suficiente sobre el proceso de pago y facturación de sus compras.

2. ALCANCE

Esta política aplica a las compras realizadas por los clientes a través de:

- Página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**
- Canales digitales autorizados.
- Otros canales de venta que la empresa habilite.

Los medios de pago disponibles podrán variar dependiendo del canal utilizado, disponibilidad tecnológica y condiciones comerciales vigentes.

3. MEDIOS DE PAGO DISPONIBLES

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá habilitar diferentes medios de pago, los cuales serán informados al cliente durante el proceso de compra.

Entre ellos podrán encontrarse, según disponibilidad:

- Tarjetas de crédito.
- Tarjetas débito.
- Transferencias bancarias.
- Pagos mediante plataformas o pasarelas de pago.
- Pagos mediante códigos o enlaces de pago.
- Pago contra entrega, cuando este medio se encuentre habilitado.
- Otros medios de pago autorizados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

La disponibilidad de un determinado medio de pago podrá depender del canal, valor de la compra, zona de entrega, condiciones de la operación o disponibilidad del proveedor tecnológico.

4. INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO

Antes de finalizar la compra, el cliente podrá visualizar el valor correspondiente a los productos seleccionados y, cuando corresponda, los costos asociados al servicio de domicilio.

El valor total de la operación será informado antes de que el cliente finalice el proceso de pago.

Cuando resulte aplicable, se informarán los impuestos, cargos o conceptos adicionales asociados a la operación.

5. PRECIOS PUBLICADOS

Los precios publicados en la página web corresponderá a los valores vigentes al momento de la consulta, salvo errores manifiestos o situaciones excepcionales debidamente identificadas.

Los precios podrán ser modificados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** en cualquier momento; sin embargo, las condiciones de una compra que haya sido debidamente perfeccionada se regirán por las condiciones aplicables a dicha operación.

6. ERRORES EN LOS PRECIOS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. procurará mantener actualizada y correcta la información publicada en la página web.

Cuando se presente un error manifiesto en el precio de un producto, la empresa podrá realizar las verificaciones correspondientes antes de confirmar la operación.

Si el error afecta una compra y resulta necesario cancelarla, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** informará al cliente y procederá, cuando corresponda, con la devolución de los valores efectivamente pagados.

7. PROCESO DE PAGO

Para realizar una compra, el cliente deberá seleccionar el medio de pago disponible y suministrar la información requerida para procesar la transacción.

Dependiendo del medio seleccionado, el pago podrá ser procesado directamente por una entidad financiera, pasarela de pago, operador tecnológico u otro tercero autorizado.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no solicitará al cliente contraseñas bancarias, claves personales, códigos de seguridad confidenciales o información que no sea necesaria para procesar la operación.

8. SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES

Los pagos realizados mediante plataformas o pasarelas de pago podrán estar sujetos a los sistemas de seguridad y validación implementados por el respectivo proveedor.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá realizar verificaciones adicionales cuando existan circunstancias que indiquen una posible operación fraudulenta, suplantación de identidad o utilización no autorizada de un medio de pago.

La empresa podrá suspender o cancelar una transacción cuando no sea posible verificar razonablemente su legitimidad.

9. AUTORIZACIÓN DEL PAGO

La autorización de una transacción por parte de una entidad financiera, pasarela de pago u operador de pagos constituye una condición necesaria para continuar con el proceso de compra cuando se trate de un medio de pago electrónico.

Cuando el pago no sea aprobado, la orden podrá quedar pendiente o ser cancelada hasta que el cliente utilice un medio de pago válido.

10. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

La recepción de una solicitud de compra no significa por sí sola que el pedido haya sido confirmado.

La confirmación estará sujeta, según corresponda, a:

- Disponibilidad del producto.
- Aprobación del pago.
- Verificación de la información suministrada.
- Cumplimiento de los requisitos aplicables al producto.
- Verificación de fórmula médica cuando corresponda.
- Condiciones logísticas de entrega.

Una vez cumplidas las condiciones correspondientes, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá confirmar la compra al cliente.

11. PAGOS RECHAZADOS

Una transacción podrá ser rechazada por razones relacionadas con:

- Fondos insuficientes.
- Información incorrecta.
- Restricciones de la entidad financiera.
- Medidas de seguridad.
- Fallas de comunicación.
- Fallas de la pasarela de pago.
- Límites establecidos por la entidad financiera.
- Posible operación fraudulenta.
- Otras circunstancias propias del medio de pago.

Cuando sea posible, el cliente podrá intentar nuevamente la operación utilizando un medio de pago diferente.

12. PAGOS DUPLICADOS

Si el cliente considera que una misma compra fue cobrada más de una vez, deberá comunicarse con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** a través de los canales de atención habilitados.

Para facilitar la verificación, podrá solicitarse:

- Número de pedido.
- Fecha de la transacción.
- Valor cobrado.
- Comprobante de pago.
- Medio de pago utilizado.
- Información de la transacción disponible para el cliente.

Una vez realizada la verificación, se adoptarán las medidas correspondientes cuando se determine la existencia de un cobro duplicado.

13. PAGOS NO IDENTIFICADOS

Cuando **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** reciba un pago que no pueda asociarse inmediatamente con una compra, podrá solicitar al cliente información adicional para identificar la transacción.

Hasta tanto se pueda verificar el pago y asociarlo correctamente a una orden, la empresa podrá mantener la operación pendiente.

14. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Cuando **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** se encuentre obligada a expedir factura de venta por una operación, esta será emitida de acuerdo con las disposiciones tributarias y de facturación electrónica aplicables.

La factura electrónica será generada, transmitida para validación y entregada al adquirente conforme a las condiciones establecidas por la normativa tributaria vigente.

15. ENTREGA DE LA FACTURA

La factura electrónica podrá ser enviada al correo electrónico suministrado por el cliente durante el proceso de compra o mediante los mecanismos tecnológicos habilitados para tal efecto.

El cliente deberá proporcionar información correcta para facilitar la entrega de la factura.

La factura electrónica constituye el documento soporte de la operación comercial cuando corresponda conforme a la normativa aplicable.

16. DATOS PARA LA FACTURACIÓN

Para emitir la factura, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá solicitar información como:

- Nombre completo o razón social.
- Número de identificación o NIT.
- Correo electrónico.
- Dirección, cuando corresponda.
- Información tributaria requerida para la operación.
- Datos adicionales exigidos por la normativa aplicable.

El cliente será responsable de suministrar información correcta y actualizada.

17. FACTURA ELECTRÓNICA Y COMPROBANTE DE PAGO

La factura electrónica y el comprobante generado por el medio de pago son documentos diferentes.

El comprobante de pago acredita la realización o autorización de una transacción mediante determinado medio de pago, mientras que la factura electrónica documenta la operación comercial en los términos tributarios aplicables.

Cuando corresponda, el cliente deberá conservar ambos documentos.

18. FACTURACIÓN A NOMBRE DE UNA PERSONA O EMPRESA

El cliente deberá indicar correctamente los datos de facturación antes de finalizar la compra.

Cuando solicite que la factura sea expedida a nombre de una empresa, deberá proporcionar correctamente el RUT vigente.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá solicitar información adicional cuando resulte necesaria para cumplir las obligaciones de facturación.

19. CORRECCIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN

Si el cliente identifica un error en los datos suministrados para la facturación, deberá informar a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** a través de los canales de atención.

La corrección se realizará de acuerdo con las reglas tributarias aplicables y con los mecanismos disponibles para modificar, anular o reemplazar los documentos electrónicos cuando legalmente corresponda.

20. FACTURACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

Los medicamentos y demás productos farmacéuticos adquiridos mediante los canales de venta de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** serán incluidos en la correspondiente factura de acuerdo con la información de la operación.

La facturación no sustituye los requisitos sanitarios aplicables a la venta o dispensación de medicamentos.

21. COSTO DEL DOMICILIO

Cuando exista un costo asociado al servicio de domicilio, este será informado al cliente antes de finalizar la compra.

El valor del domicilio podrá depender de factores como:

- Zona de entrega.
- Condiciones logísticas.
- Valor de la compra.
- Promociones vigentes.
- Condiciones comerciales establecidas para determinados productos.

Cuando el domicilio sea gratuito por una promoción, dicha condición estará sujeta a los términos de la promoción correspondiente.

22. PROMOCIONES Y DESCUENTOS

Los descuentos, promociones, códigos promocionales y demás beneficios comerciales estarán sujetos a las condiciones informadas en cada caso.

Las condiciones podrán incluir:

- Vigencia.
- Productos participantes.
- Cantidad máxima.
- Valor mínimo de compra.
- Zonas aplicables.

- Medios de pago específicos.
- Restricciones de acumulación.
- Otras condiciones particulares.

Las promociones no podrán entenderse como permanentes y podrán estar sujetas a disponibilidad.

23. DEVOLUCIÓN DE DINERO

Cuando corresponda realizar una devolución de dinero, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** gestionará el reembolso de acuerdo con la causa que lo origine y el medio de pago utilizado.

El procedimiento podrá variar dependiendo de si el pago fue realizado mediante:

- Tarjeta.
- Transferencia.
- Pasarela de pago.
- Pago contra entrega.
- Otro medio habilitado.

Cuando el reembolso dependa de una entidad financiera o proveedor de servicios de pago, el tiempo efectivo de reflejo del dinero podrá depender de los procedimientos de dicha entidad.

24. REEMBOLSOS POR CANCELACIÓN

Cuando un pedido sea cancelado y exista un valor pagado que deba ser devuelto al cliente, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** gestionará el reembolso conforme a la legislación aplicable y a la Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto.

Cuando la cancelación se produzca antes de que el pedido sea procesado o despachado, se realizarán las verificaciones correspondientes para determinar el procedimiento aplicable.

25. REEMBOLSOS POR PRODUCTOS

Los reembolsos derivados de cambios, devoluciones, garantías o productos no disponibles estarán sujetos a la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías y demás políticas aplicables.

No todos los productos farmacéuticos podrán ser objeto de devolución o reincorporación al inventario debido a sus condiciones sanitarias y de conservación.

26. PAGOS CONTRA ENTREGA

Cuando **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** habilite el pago contra entrega, el cliente deberá realizar el pago en el momento establecido para la entrega del pedido.

La disponibilidad de este medio podrá estar limitada según la zona, tipo de producto, valor del pedido o condiciones logísticas.

Cuando el medio de pago contra entrega no se encuentre habilitado, el cliente deberá utilizar alguno de los medios disponibles en la página web.

27. TRANSACCIONES FRAUDULENTAS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá adoptar medidas de prevención y control frente a operaciones que presenten señales de posible fraude, suplantación o uso no autorizado de medios de pago.

Estas medidas podrán incluir:

- Verificación de información.
- Solicitud de información adicional.
- Suspensión temporal de la orden.
- Cancelación de la operación.
- Reversión o gestión de la transacción cuando corresponda legalmente.

Las medidas de seguridad se aplicarán procurando proteger tanto al cliente como a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

28. PROTECCIÓN DE DATOS RELACIONADOS CON EL PAGO

Los datos personales suministrados durante el proceso de compra serán tratados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Cuando el pago sea procesado por una entidad financiera, pasarela de pago u otro tercero, el tratamiento de la información también podrá estar sujeto a las políticas y condiciones de dicho proveedor.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no solicitará al cliente información bancaria confidencial que no sea necesaria para procesar la compra.

29. FALLAS TÉCNICAS

Cuando se presenten fallas técnicas durante el proceso de pago, el cliente podrá verificar primero si el valor fue efectivamente debitado antes de intentar realizar nuevamente la transacción.

Si el dinero fue debitado pero el pedido no aparece confirmado, el cliente deberá comunicarse con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** y suministrar el comprobante de la transacción.

La empresa verificará la operación antes de solicitar un nuevo pago.

30. PEDIDOS NO CONFIRMADOS

Una orden que aparezca como pendiente de pago o cuya transacción no haya sido aprobada no será considerada necesariamente como una compra confirmada.

La empresa podrá cancelar pedidos que permanezcan pendientes de pago durante un período que impida garantizar la disponibilidad del producto.

Cuando corresponda, se informará al cliente sobre la situación de su pedido.

31. 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 PQRS y Atención al Cliente.
- Política de Promociones, Descuentos y Ofertas, cuando se encuentre publicada.

En caso de existir condiciones particulares para una determinada transacción, se aplicarán las disposiciones legales y contractuales que correspondan.

32. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Nada de lo establecido en esta política pretende limitar los derechos reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana.

El cliente podrá presentar solicitudes, quejas, reclamos o reportes relacionados con pagos, facturación, cobros o devoluciones a través de los canales de atención habilitados.

33. CANALES DE ATENCIÓN

Para consultas relacionadas con medios de pago y facturación:

Página web: www.virtualfarmaplus.com

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

34. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

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

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

Última actualización: 16 de octubre de 2026