



POLÍTICA DE VENTA Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

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

1. OBJETO

La presente Política establece los lineamientos aplicables a la venta, comercialización, dispensación, preparación y entrega de medicamentos ofrecidos por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, tanto a través de sus establecimientos físicos como mediante su página web y demás canales digitales autorizados.

Su finalidad es promover una comercialización y dispensación segura, responsable y conforme con las condiciones sanitarias, técnicas y legales aplicables a los medicamentos.

2. ALCANCE

Esta política aplica a:

- Medicamentos de venta libre.
- Medicamentos de venta bajo fórmula facultativa.
- Medicamentos que requieren condiciones especiales de almacenamiento.
- Medicamentos que requieren cadena de frío.
- Productos fitoterapéuticos y demás productos cuya comercialización se encuentre permitida a través de los canales utilizados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, cuando resulte aplicable.

Las condiciones particulares de cada producto estarán determinadas por su registro sanitario, fabricante, condición de venta y demás requisitos sanitarios aplicables.

3. CONDICIÓN DE VENTA DE LOS MEDICAMENTOS

Los medicamentos comercializados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** serán ofrecidos de acuerdo con la condición de venta autorizada para cada producto.

3.1. Medicamentos de venta libre

Los medicamentos clasificados como de venta libre podrán ser adquiridos sin presentación de fórmula médica, sin perjuicio de las recomendaciones de uso seguro, lectura de la información del producto y demás condiciones aplicables.

3.2. Medicamentos bajo fórmula facultativa

Los medicamentos cuya condición de venta sea “Venta Bajo Fórmula Médica” o “Venta Bajo Fórmula Facultativa” requerirán la presentación y verificación de la correspondiente prescripción antes de su dispensación.

La condición de venta de cada medicamento será la establecida en su registro sanitario y en la regulación sanitaria aplicable.



4. VENTA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá comercializar medicamentos a través de su página web, siempre que el producto y el canal cumplan las condiciones sanitarias aplicables.

La información publicada en la página web deberá corresponder a las características autorizadas del producto.

Para medicamentos comercializados mediante canales digitales, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá publicar la información necesaria para identificar adecuadamente el producto, incluyendo, cuando corresponda:

- Nombre o marca.
- Principio activo.
- Concentración.
- Forma farmacéutica.
- Presentación comercial.
- Registro sanitario.
- Precio.
- Información relacionada con su condición de venta.

La información publicada no deberá utilizarse para promover usos, indicaciones o consumos diferentes de aquellos autorizados sanitariamente.

5. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

La información presentada en la página web deberá corresponder a la información autorizada para el medicamento.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. procurará mantener actualizada la información relacionada con disponibilidad, presentación, precio, registro sanitario y condición de venta.

Las imágenes utilizadas tendrán carácter informativo y podrán presentar diferencias menores de diseño, empaque o presentación respecto del producto finalmente entregado, siempre que corresponda al producto adquirido.

6. DISPONIBILIDAD

La disponibilidad de un medicamento publicada en la página web estará sujeta a la existencia real del producto en inventario y a las condiciones de abastecimiento.

La inclusión de un producto en la página web no garantiza su disponibilidad permanente.

Cuando un medicamento no se encuentre disponible después de realizada una solicitud de compra, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** informará al cliente y, cuando corresponda, procederá conforme a las políticas de cancelación, cambios, devoluciones y reembolsos.

7. PROCESO DE COMPRA

El usuario podrá seleccionar los productos disponibles, incorporarlos al carrito de compra y suministrar la información requerida para procesar la solicitud.

Antes de finalizar la compra, el usuario deberá verificar:

- Producto seleccionado.
- Presentación.



- Cantidad.
- Precio.
- Dirección de entrega.
- Datos de contacto.
- Condiciones especiales de entrega, cuando corresponda.

La solicitud de compra estará sujeta a las condiciones de disponibilidad, pago, verificación y dispensación aplicables.

8. VERIFICACIÓN DE MEDICAMENTOS BAJO FÓRMULA

Cuando el medicamento requiera fórmula médica, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá solicitar al cliente el envío o presentación de la prescripción correspondiente mediante los mecanismos habilitados para tal efecto.

La fórmula será revisada por personal autorizado conforme a las condiciones legales y sanitarias aplicables.

La empresa podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para verificar la prescripción.

Cuando una fórmula presente inconsistencias, errores, información insuficiente o genere dudas sobre la seguridad de la dispensación, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá abstenerse de dispensar el medicamento hasta realizar las verificaciones correspondientes o consultar al prescriptor cuando resulte procedente.

9. PROHIBICIÓN DE MODIFICAR LA PRESCRIPCIÓN

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no modificará unilateralmente una prescripción médica.

No se podrá alterar, por iniciativa del establecimiento:

- Principio activo.
- Concentración.
- Forma farmacéutica.
- Vía de administración.
- Dosis.
- Frecuencia.
- Cantidad prescrita.

Cuando exista una inconsistencia o duda respecto de la prescripción, se realizará la verificación correspondiente antes de efectuar la dispensación.

10. MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

Los medicamentos sometidos a control especial estarán sujetos a los requisitos adicionales establecidos por la legislación sanitaria colombiana.

Para estos productos podrán exigirse documentos, fórmulas, registros, identificaciones y procedimientos adicionales.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá rechazar una solicitud cuando no se cumplan los requisitos legales necesarios para su dispensación.

11. DISPENSACIÓN RESPONSABLE

La dispensación comprende la entrega del medicamento y la información necesaria para favorecer su uso adecuado, dentro del ámbito de competencia del establecimiento y del personal autorizado.

Cuando corresponda, se suministrará información relacionada con:

- Condiciones de almacenamiento.
- Forma adecuada de administración.
- Reconstitución, cuando aplique.
- Medición de la dosis.
- Cuidados durante la administración.
- Importancia de la adherencia al tratamiento.
- Advertencias y precauciones que deban comunicarse.

La información suministrada no reemplaza la valoración, diagnóstico, prescripción ni seguimiento de un profesional de la salud.

12. NO RECOMENDACIÓN DE MEDICAMENTOS DE PRESCRIPCIÓN

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no realizará diagnóstico médico ni modificará tratamientos prescritos.

La información suministrada por el personal de la droguería tendrá como finalidad facilitar el uso adecuado del medicamento y no sustituirá la consulta médica.

Cuando la situación del usuario requiera valoración profesional, se le podrá recomendar acudir a un médico, odontólogo u otro profesional de salud competente, según corresponda.

13. MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE

En el caso de medicamentos de venta libre, el usuario deberá leer cuidadosamente la información contenida en el empaque, etiqueta, inserto o demás información autorizada.

Se recomienda respetar las dosis, contraindicaciones, advertencias, precauciones y condiciones de almacenamiento indicadas por el fabricante.

Si los síntomas persisten, empeoran o se presentan reacciones adversas, el usuario deberá consultar a un profesional de la salud.

14. MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN CADENA DE FRÍO

Los medicamentos que requieran refrigeración o condiciones especiales de temperatura estarán sujetos adicionalmente a la Política de Medicamentos que Requieren Cadena de Frío de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

La preparación, almacenamiento, transporte y entrega de estos productos se realizará procurando mantener las condiciones de conservación requeridas.

15. PRODUCTOS CON CONDICIONES ESPECIALES DE CONSERVACIÓN

El cliente deberá observar las condiciones de almacenamiento indicadas en el empaque, etiqueta o información autorizada del producto.



Cuando un medicamento requiere condiciones especiales de temperatura, humedad, protección de la luz u otras condiciones particulares, estas deberán ser respetadas durante su almacenamiento y utilización.

Una vez entregado el medicamento, el cliente será responsable de conservarlo de acuerdo con las instrucciones correspondientes.

16. VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO ANTES DE LA ENTREGA

Antes de la entrega, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá verificar:

- Nombre del producto.
- Presentación.
- Cantidad.
- Lote.
- Fecha de vencimiento.
- Integridad del empaque.
- Condiciones especiales de conservación.
- Correspondencia con la solicitud o fórmula, cuando aplique.

No se deberán dispensar productos que presenten alteraciones que puedan comprometer su calidad o seguridad.

17. MEDICAMENTOS VENCIDOS, ALTERADOS O FRAUDULENTOS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no comercializará ni dispensará medicamentos vencidos, alterados, fraudulentos o que no cumplan las condiciones sanitarias requeridas.

Cuando se identifique un producto con alguna de estas condiciones, será separado del inventario y se aplicarán los procedimientos internos correspondientes.

18. ENTREGA DE MEDICAMENTOS

La entrega de medicamentos se realizará de acuerdo con la Política de Envíos y Tiempos de Entrega publicada en la página web.

Como referencia general:

- Los pedidos realizados en horas de la mañana serán gestionados para entrega durante la tarde del mismo día.
- Los pedidos realizados en horas de la tarde serán programados para entrega durante el día siguiente.

Estos tiempos son estimados y pueden variar por disponibilidad, condiciones logísticas, movilidad, clima, restricciones de circulación, fuerza mayor u otras circunstancias que afecten la operación.

Los medicamentos que requieran condiciones especiales de conservación podrán estar sujetos a condiciones particulares de entrega.

19. ENTREGA A DOMICILIO

Para la entrega a domicilio, el cliente deberá proporcionar información correcta y suficiente sobre:



- Nombre del destinatario.
- Dirección.
- Teléfono de contacto.
- Ciudad.
- Información adicional necesaria para facilitar la entrega.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no será responsable por demoras o imposibilidad de entrega ocasionadas por información incorrecta, incompleta o insuficiente suministrada por el cliente.

20. ENTREGA DE MEDICAMENTOS BAJO FÓRMULA MÉDICA

Cuando un medicamento requiere fórmula médica, la dispensación a través del canal digital estará condicionada a la verificación previa de la prescripción.

La empresa podrá solicitar la presentación de la fórmula antes de confirmar la venta o antes de realizar el despacho.

Si la fórmula no puede ser validada o no cumple los requisitos aplicables, el pedido podrá ser suspendido o cancelado.

21. PROHIBICIÓN DE AUTOPRESCRIPCIÓN

La información contenida en la página web no constituye diagnóstico médico ni prescripción.

La disponibilidad de un medicamento en la página web no significa que sea apropiado para todas las personas.

El usuario es responsable de utilizar los medicamentos conforme a la prescripción médica, cuando corresponda, y a las instrucciones autorizadas del producto.

22. REACCIONES ADVERSAS Y EVENTOS RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS

Si el cliente identifica una reacción adversa, problema de calidad o situación que pueda estar relacionada con un medicamento adquirido a través de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, podrá comunicarse mediante los canales de atención habilitados.

Cuando corresponda, la empresa realizará la gestión interna y los reportes sanitarios que legalmente resulten aplicables.

Ante una reacción grave o una situación que comprometa la salud, el usuario deberá buscar atención médica inmediata.

23. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Los cambios, devoluciones y reclamaciones relacionados con medicamentos estarán sujetos a la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Por razones de seguridad sanitaria, trazabilidad y conservación, los medicamentos que hayan sido entregados al cliente no serán reincorporados automáticamente al inventario.

Las solicitudes serán evaluadas individualmente teniendo en cuenta la naturaleza del producto, sus condiciones de conservación, trazabilidad y las disposiciones sanitarias aplicables.

Lo anterior no limita los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

24. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Las solicitudes de cancelación estarán sujetas a la Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto.

Cuando el pedido contenga medicamentos bajo fórmula médica, medicamentos de control especial o productos sujetos a condiciones especiales, podrán existir requisitos adicionales para su cancelación o devolución.

25. INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

Para gestionar una compra, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá solicitar datos necesarios para:

- Identificar al comprador.
- Procesar la compra.
- Verificar una prescripción cuando corresponda.
- Emitir la factura.
- Realizar la entrega.
- Atender solicitudes o reclamaciones.

El tratamiento de los datos personales se realizará de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** y la normativa aplicable.

La información relacionada con una prescripción médica será tratada con especial cuidado y únicamente para las finalidades que resulten necesarias y legalmente permitidas.

26. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario deberá:

- Proporcionar información verdadera y actualizada.
- Presentar fórmulas médicas legítimas cuando sean requeridas.
- No alterar o manipular las fórmulas médicas.
- No suministrar información falsa para obtener medicamentos.
- Revisar el producto recibido.
- Respetar las condiciones de almacenamiento.
- Utilizar los medicamentos de acuerdo con la prescripción y las instrucciones autorizadas.
- Informar oportunamente cualquier novedad relacionada con el producto recibido.

27. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y USO INDEBIDO

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá implementar mecanismos de verificación destinados a prevenir:

- Falsificación de fórmulas.
- Suplantación de identidad.
- Compras fraudulentas.
- Manipulación de información.

- Adquisición irregular de medicamentos.
- Uso indebido de los canales digitales.



Cuando existan indicios razonables de irregularidad, la empresa podrá suspender temporalmente la operación y realizar las verificaciones correspondientes.

28. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SANITARIA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. desarrollará sus actividades de comercialización y dispensación de medicamentos de acuerdo con la normativa sanitaria colombiana que resulte aplicable, incluyendo las disposiciones relativas al servicio farmacéutico, establecimientos farmacéuticos, comercialización digital, medicamentos de venta libre y medicamentos bajo fórmula facultativa.

La operación podrá estar sujeta a inspección, vigilancia y control por parte de las autoridades sanitarias competentes.

29. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS DE LA PÁGINA WEB

La presente política se complementa con:

- Términos y Condiciones de Uso de la Página Web.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- 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 Medicamentos que Requieren Cadena de Frío.
- Política de PQRS y Atención al Cliente.
- Política de Medios de Pago y Facturación.

En caso de que un medicamento esté sujeto a requisitos sanitarios especiales, se aplicarán adicionalmente las condiciones particulares correspondientes.

30. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La presente política no limita los derechos reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana.

El cliente podrá presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o reportes relacionados con los medicamentos adquiridos mediante los canales de atención habilitados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

31. CANALES DE ATENCIÓN

Para consultas relacionadas con la venta o dispensación de medicamentos:

Dirección: 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 resulte necesario por cambios normativos, sanitarios, operativos o tecnológicos.

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