



POLÍTICA DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE DOMICILIO Y DERECHO DE RETRACTO

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

1. OBJETO

La presente Política establece las condiciones aplicables a la cancelación de pedidos realizados a través de los canales digitales y/o página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, así como las condiciones para ejercer el derecho de retracto cuando legalmente resulte aplicable.

Esta política busca brindar información clara, transparente y oportuna a nuestros clientes respecto de la solicitud, preparación, despacho, entrega, cancelación y eventual devolución de los productos adquiridos mediante nuestros canales de venta.

2. ALCANCE

Esta política aplica a las compras y solicitudes de servicio de domicilio realizadas a través de la página web, plataformas digitales, líneas telefónicas, WhatsApp u otros canales habilitados oficialmente por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Las condiciones particulares de cada pedido podrán variar dependiendo de la naturaleza del producto, su estado, las condiciones de conservación y las disposiciones sanitarias y legales aplicables.

3. CANCELACIÓN DEL PEDIDO ANTES DEL DESPACHO

El cliente podrá solicitar la cancelación de su pedido antes de que este haya sido despachado para entrega.

La solicitud deberá realizarse a través de los canales oficiales de atención de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, suministrando como mínimo:

- Nombre del cliente.
- Número de identificación, cuando sea necesario.
- Número del pedido.
- Motivo de la cancelación, cuando aplique.
- Información necesaria para gestionar la devolución del dinero, cuando corresponda.

Una vez recibida la solicitud, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S** verificará el estado del pedido y confirmará al cliente si la cancelación puede efectuarse.

4. CANCELACIÓN CUANDO EL PEDIDO YA SE ENCUENTRA EN DESPACHO

Cuando el pedido ya haya sido preparado y entregado al domiciliario o transportador para su entrega, la solicitud de cancelación podrá estar sujeta a las condiciones logísticas del servicio.



En estos casos, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** verificará si es posible detener la entrega.

Si el pedido ya se encuentra en proceso de entrega y no resulta posible cancelarlo, el cliente podrá ejercer los derechos que legalmente le correspondan, de acuerdo con la naturaleza del producto adquirido y las condiciones establecidas en esta política.

5. PEDIDOS NO RECIBIDOS POR EL CLIENTE

Cuando el cliente no se encuentre disponible para recibir el pedido, suministre una dirección incorrecta o se presenten circunstancias atribuibles al cliente que impidan la entrega, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá comunicarse con el cliente para coordinar una nueva entrega.

Cuando corresponda realizar un nuevo desplazamiento, podrán generarse costos adicionales de domicilio, los cuales serán informados previamente al cliente.

Tratándose de medicamentos o productos que requieran condiciones especiales de conservación, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá adoptar las medidas necesarias para garantizar que el producto conserve las condiciones de calidad, seguridad y almacenamiento correspondientes.

6. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con las normas colombianas de protección al consumidor, el derecho de retracto podrá ejercerse en aquellos casos en los que legalmente resulte aplicable.

Cuando proceda, el consumidor podrá retractarse de la compra dentro del término legal contado a partir de la entrega del producto, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la legislación vigente.

El ejercicio del derecho de retracto deberá solicitarse mediante los canales oficiales de atención de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, indicando:

- Nombre completo del consumidor.
- Número de pedido o factura.
- Producto objeto de la solicitud.
- Fecha de compra y/o entrega.
- Motivo de la solicitud, cuando corresponda.
- Información de contacto del consumidor.

7. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Cuando legalmente proceda la devolución, el producto deberá ser entregado en las condiciones exigidas por la legislación aplicable y, cuando corresponda, conservar sus características, empaque, etiquetas, sellos y demás elementos originales.

Sin perjuicio de lo anterior, por tratarse de productos farmacéuticos, de salud y de consumo, existen productos respecto de los cuales pueden existir restricciones legales o sanitarias para su devolución o comercialización nuevamente, especialmente cuando por razones de protección de la salud pública no sea posible garantizar su adecuada conservación, integridad, trazabilidad o condiciones de almacenamiento.



En consecuencia, no se aceptará automáticamente la devolución de cualquier producto por el solo hecho de haber sido adquirido, sino que cada solicitud será evaluada conforme a la legislación vigente y a la naturaleza específica del producto.

8. PRODUCTOS QUE REQUIEREN CONDICIONES ESPECIALES DE CONSERVACIÓN

En el caso de medicamentos o productos que requieran refrigeración, cadena de frío o condiciones especiales de almacenamiento, el cliente deberá informar inmediatamente cualquier novedad relacionada con la entrega o conservación del producto.

Por razones de seguridad sanitaria, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** verificará las condiciones particulares de cada caso antes de autorizar una devolución o reingreso del producto a inventario.

No se autorizará el reingreso a inventario de productos respecto de los cuales no sea posible garantizar que fueron conservados bajo las condiciones requeridas.

9. PRODUCTOS CON PRESCRIPCIÓN MÉDICA

Cuando la compra corresponda a medicamentos sujetos a fórmula o prescripción médica, la dispensación estará condicionada al cumplimiento de los requisitos legales y sanitarios aplicables.

La cancelación o devolución de este tipo de productos será evaluada de acuerdo con su naturaleza, condiciones de conservación, estado del producto y normativa sanitaria vigente.

10. PRODUCTOS CON DEFECTOS, DAÑOS O ERRORES EN LA ENTREGA

Si el cliente recibe un producto diferente al solicitado, con daños atribuibles al proceso de entrega, con defectos de calidad o presenta alguna novedad relacionada con el pedido, deberá comunicarse con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** tan pronto como sea posible.

La empresa realizará la correspondiente verificación y, cuando haya lugar, gestionará el cambio, reposición, devolución del dinero o solución que legalmente corresponda.

Cuando sea necesario, podrá solicitarse evidencia fotográfica, número de lote, factura, comprobante de compra u otra información que permita realizar la investigación correspondiente.

11. DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Cuando se determine que corresponde realizar una devolución de dinero, esta será gestionada de acuerdo con el medio de pago utilizado por el cliente y los procedimientos internos y legales aplicables.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. informará al cliente el procedimiento correspondiente y, cuando sea necesario, solicitará la información requerida para efectuar el reembolso.

Los tiempos efectivos de acreditación del dinero podrán depender de la entidad financiera, plataforma de pago o medio utilizado para realizar la transacción.

12. COSTOS DEL SERVICIO DE DOMICILIO



Cuando la cancelación del pedido sea solicitada antes del despacho y resulte posible detener el proceso sin que se haya generado el servicio de domicilio, no se cobrará dicho servicio.

Cuando el pedido ya haya sido despachado y el domicilio se encuentre en ejecución, las condiciones aplicables al costo del servicio serán informadas al cliente de acuerdo con las circunstancias particulares del pedido y la normativa vigente.

En ningún caso esta disposición limitará los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

13. CASOS EN LOS QUE NO SE RECIBA EL PEDIDO

Cuando el cliente rechace injustificadamente la recepción de un pedido que se encuentra conforme con la compra realizada, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** verificará las circunstancias particulares del caso y determinará el procedimiento aplicable de acuerdo con la legislación vigente y la naturaleza de los productos involucrados.

Tratándose de medicamentos y productos que puedan perder sus condiciones de calidad o seguridad después de salir del establecimiento, se aplicarán las medidas sanitarias correspondientes.

14. CANALES PARA SOLICITAR CANCELACIONES, DEVOLUCIONES O RETRACTOS

Las solicitudes podrán presentarse a través de los canales oficiales publicados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** en su página web, el cliente recibirá confirmación de la recepción de su solicitud cuando corresponda.

15. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. reconoce y respeta los derechos de los consumidores establecidos en la legislación colombiana.

Ninguna disposición de esta política deberá interpretarse como una limitación, renuncia o desconocimiento de los derechos que la ley reconoce a los consumidores.

Cuando exista una disposición legal de carácter obligatorio que resulte más favorable para el consumidor que lo establecido en esta política, prevalecerá la disposición legal aplicable.

16. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá modificar o actualizar esta política cuando resulte necesario por cambios en la legislación, regulación sanitaria, condiciones de operación o canales de atención.

La versión vigente será publicada en la página web de la empresa indicando la fecha de su última actualización.

Fecha última actualización: 16 de octubre de 2026