

POLÍTICA DE ENVÍOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

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

1. OBJETO

La presente Política establece las condiciones aplicables a la preparación, despacho y entrega de los pedidos realizados a través de los canales digitales y de venta habilitados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Su finalidad es informar al consumidor sobre los tiempos estimados de entrega, condiciones del servicio de domicilio, cobertura, novedades y situaciones que puedan afectar la entrega del pedido.

2. COBERTURA DEL SERVICIO

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. realizará entregas en las zonas geográficas que se encuentren habilitadas al momento de realizar la compra.

La disponibilidad del servicio podrá variar dependiendo de:

- Zona de entrega.
- Dirección suministrada.
- Disponibilidad del producto.
- Horario en que se realiza la compra.
- Condiciones de movilidad y tráfico.
- Condiciones climáticas.
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
- Condiciones especiales de conservación del producto.

La cobertura y el costo del domicilio serán informados al consumidor antes de finalizar la compra.

3. TIEMPOS DE ENTREGA

Como referencia general, los pedidos realizados dentro de las zonas habilitadas en **Bogotá D.C.** serán gestionados de acuerdo con el horario en que se efectúe la compra:

- **Pedidos realizados en horas de la mañana:** serán entregados durante el transcurso de la tarde del mismo día, sujeto a la disponibilidad de los productos y a las condiciones logísticas del servicio.
- **Pedidos realizados en horas de la tarde:** serán programados para entrega durante el día siguiente, dentro del horario habitual de domicilios.



VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. informará al cliente el tiempo estimado de entrega al momento de confirmar el pedido. Estos tiempos podrán presentar variaciones por circunstancias relacionadas con la disponibilidad de los productos, condiciones de movilidad, tráfico, clima, fuerza mayor, caso fortuito u otras situaciones logísticas que puedan afectar la entrega.

Para productos que requieran **refrigeración o condiciones especiales de conservación**, el despacho y la entrega estarán sujetos a las condiciones necesarias para garantizar su adecuada conservación.

4. HORARIOS PARA REALIZAR PEDIDOS

Los pedidos podrán realizarse durante los horarios de atención publicados en la página web y demás canales oficiales de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Los pedidos efectuados fuera del horario de atención serán procesados en el siguiente período de operación disponible.

5. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

Una vez realizada la compra, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá enviar una confirmación al cliente mediante correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp u otro medio de contacto suministrado durante el proceso de compra.

La confirmación podrá contener:

- Número de pedido.
- Productos adquiridos.
- Valor de la compra.
- Dirección de entrega.
- Valor del domicilio, cuando aplique.
- Tiempo estimado de entrega.
- Medio de pago.
- Información adicional relevante.

6. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Los tiempos de entrega estarán sujetos a la disponibilidad real de los productos solicitados.

Cuando un producto no se encuentre disponible después de realizada la compra, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** informará al cliente y podrá ofrecer, según corresponda:

- Sustitución por otro producto cuando legalmente sea posible.
- Cancelación del producto no disponible.
- Devolución del valor correspondiente.
- Otra alternativa previamente aceptada por el cliente.

En el caso de medicamentos sujetos a fórmula médica, la dispensación estará condicionada al cumplimiento de los requisitos legales y sanitarios correspondientes.

7. ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS QUE REQUIEREN CONDICIONES ESPECIALES



Cuando el pedido contenga medicamentos o productos que requieran condiciones especiales de conservación, incluyendo productos que necesiten refrigeración o cadena de frío, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** adoptará las medidas necesarias para procurar que las condiciones de almacenamiento y transporte sean adecuadas.

Los tiempos de entrega de estos productos podrán estar sujetos a condiciones especiales de despacho y transporte.

Si por circunstancias excepcionales no es posible garantizar las condiciones requeridas para la conservación del producto, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá suspender o reprogramar la entrega e informará oportunamente al cliente.

8. ENTREGA EN LA DIRECCIÓN SUMINISTRADA

El cliente será responsable de suministrar correctamente la dirección, número de contacto y demás información necesaria para efectuar la entrega.

La dirección deberá contener información suficiente para facilitar la ubicación del lugar de destino.

Cuando la dirección suministrada sea incorrecta, incompleta o insuficiente, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá comunicarse con el cliente para solicitar la información necesaria.

9. AUSENCIA DEL CLIENTE

Si al momento de realizar la entrega el cliente no se encuentra disponible, el domiciliario podrá comunicarse con el número suministrado durante la compra.

Cuando sea posible realizar una nueva entrega, esta podrá coordinarse con el cliente.

Cuando la imposibilidad de entrega sea atribuible al cliente y sea necesario realizar un nuevo desplazamiento, podrán aplicarse costos adicionales de domicilio, los cuales serán informados previamente al cliente.

10. DEMORAS EN LA ENTREGA

En caso de presentarse una demora respecto del tiempo estimado inicialmente informado, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** procurará informar al cliente sobre la situación y, cuando sea posible, proporcionará una nueva estimación de entrega.

Las demoras podrán obedecer, entre otras circunstancias, a:

- Alta demanda de pedidos.
- Tráfico o restricciones de movilidad.
- Condiciones climáticas.
- Accidentes o cierres viales.
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
- Novedades logísticas.
- Dificultades de ubicación del domicilio.
- Información incorrecta suministrada por el cliente.
- Situaciones relacionadas con la conservación o seguridad del producto.

11. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no será responsable por retrasos ocasionados por circunstancias imprevisibles o irresistibles que se encuentren fuera de su control razonable, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

En estos casos, la empresa procurará informar oportunamente al cliente y adoptar medidas razonables para completar la entrega.

12. VERIFICACIÓN DE LA ENTREGA

Al momento de recibir el pedido, el cliente deberá verificar, cuando sea posible:

- Que el pedido corresponda a su compra.
- Que los productos recibidos correspondan a los productos solicitados.
- Que los empaques se encuentren en condiciones adecuadas.
- Que no existan daños visibles o alteraciones.

Cualquier novedad deberá ser reportada a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** a través de los canales oficiales de atención.

13. PRODUCTOS FALTANTES O PRODUCTOS DIFERENTES

Si el cliente recibe un producto diferente al solicitado o identifica que falta algún producto de su pedido, deberá informar la situación a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

La empresa realizará la correspondiente verificación y, cuando se confirme un error atribuible a la empresa, gestionará la reposición, cambio, devolución o solución que legalmente corresponda.

14. COSTO DEL SERVICIO DE DOMICILIO

El costo del servicio de domicilio, cuando aplique, será informado al cliente antes de finalizar la compra.

El valor podrá variar dependiendo de la zona de entrega y de las condiciones comerciales vigentes.

15. CANCELACIÓN DEL PEDIDO

Las condiciones para cancelar un pedido se encuentran establecidas en la Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Cuando el pedido aún no haya sido despachado, el cliente podrá solicitar su cancelación a través de los canales oficiales.

Cuando el pedido ya se encuentre en proceso de entrega, la solicitud será evaluada de acuerdo con las circunstancias particulares del caso y la legislación aplicable.

16. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Las condiciones aplicables a cambios, devoluciones y garantías se encuentran establecidas en la Política de Cambios, Devoluciones y Garantías de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**



17. CANALES DE ATENCIÓN

Para consultas relacionadas con pedidos, tiempos de entrega, domicilios o novedades en la entrega, el cliente podrá comunicarse mediante los canales oficiales publicados en la página web.

18. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá modificar esta política cuando sea necesario por cambios en la operación, cobertura, condiciones logísticas, legislación o regulación aplicable.

La versión vigente estará disponible para consulta permanente en la página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Fecha última actualización: 16 de octubre de 2026