



POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

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

1. OBJETO

La presente Política establece los términos y condiciones aplicables a los cambios, devoluciones y garantías de los productos adquiridos a través de los establecimientos comerciales y canales de venta autorizados de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Su finalidad es brindar a nuestros clientes información clara sobre el procedimiento para reportar novedades relacionadas con los productos adquiridos y sobre los mecanismos disponibles para solicitar una solución cuando exista lugar a ello conforme a la legislación colombiana.

Esta política complementa la **Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto** publicada en la página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

2. ALCANCE

Esta política aplica a las compras realizadas por consumidores a través de:

- Página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**
- Canales digitales autorizados.
- Servicio de domicilio.
- Líneas telefónicas o WhatsApp oficiales.
- Establecimientos físicos de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**
- Cualquier otro canal de venta oficialmente habilitado por la empresa.

Las condiciones para cambios, devoluciones y garantías podrán variar dependiendo de la naturaleza del producto y de las condiciones legales y sanitarias aplicables.

3. DEFINICIONES

3.1. Cambio

Se entiende como el procedimiento mediante el cual el cliente solicita sustituir un producto adquirido por otro producto, siempre que el cambio sea legal y sanitariamente procedente.

3.2. Devolución

Es el procedimiento mediante el cual el cliente entrega un producto adquirido y solicita el reintegro del dinero o la solución que legalmente corresponda.

3.3. Garantía

Es el derecho del consumidor a obtener una solución frente a la existencia de defectos de calidad, idoneidad o seguridad del producto, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

3.4. Producto farmacéutico

Para efectos de esta política, comprende medicamentos y demás productos relacionados con la salud que sean comercializados por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** y que se encuentren sujetos a regulación sanitaria.

4. REQUISITOS GENERALES PARA SOLICITAR UN CAMBIO, DEVOLUCIÓN O GARANTÍA

Para gestionar una solicitud, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá solicitar al cliente:

- Nombre completo.
- Número de identificación, cuando sea necesario.
- Número de factura o comprobante de compra.
- Número del pedido, cuando corresponda.
- Fecha de compra.
- Descripción de la novedad presentada.
- Fotografías o videos del producto, cuando resulten necesarios.
- Información de contacto.
- Información adicional que permita verificar el caso.

La presentación de la solicitud no implica por sí misma la aceptación de la devolución o cambio. **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** realizará la evaluación correspondiente conforme a la naturaleza del producto y a las normas aplicables.

5. CAMBIOS DE PRODUCTOS

Los cambios podrán solicitarse cuando la naturaleza del producto, sus condiciones de conservación y la normativa aplicable permitan realizar dicha operación.

Cuando se trate de productos que no presenten defectos y el cliente simplemente desee cambiarlo por otro producto, el cambio estará sujeto a las condiciones comerciales informadas al momento de la compra y a las restricciones legales y sanitarias aplicables.

No se realizará el cambio de productos cuando, por razones sanitarias, de seguridad o de conservación, no sea posible garantizar su integridad y aptitud para una nueva comercialización.

6. CAMBIO POR ERROR EN EL DESPACHO

Cuando **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** entregue un producto diferente al solicitado por el cliente, la empresa realizará la verificación correspondiente.

Una vez confirmado el error, se gestionará la solución correspondiente, que podrá incluir, según el caso:

- Cambio por el producto solicitado.
- Reposición del producto.
- Devolución del dinero.

- Otra solución legalmente procedente.



Cuando corresponda a un error atribuible a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, la empresa asumirá los costos razonables asociados con la solución.

7. PRODUCTOS RECIBIDOS CON DAÑOS

El cliente deberá informar oportunamente cualquier daño, deterioro, alteración del empaque, ruptura, derrame o novedad que pueda haberse producido durante el transporte o entrega.

Para facilitar la investigación, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá solicitar fotografías del producto y de su empaque, así como información sobre la fecha y condiciones de recepción.

Una vez evaluado el caso, se determinará la solución correspondiente.

8. DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Las devoluciones estarán sujetas a la legislación vigente, a la naturaleza del producto y a las condiciones sanitarias aplicables.

Cuando una devolución sea legalmente procedente, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** informará al cliente el procedimiento para efectuar.

En productos farmacéuticos y relacionados con la salud, la devolución estará condicionada a que pueda garantizarse la integridad, trazabilidad, conservación y seguridad del producto.

9. PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y RESTRICCIONES SANITARIAS

Por tratarse de una droguería, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** debe garantizar que los productos que ingresan nuevamente a su inventario cumplan las condiciones de calidad, seguridad, almacenamiento, conservación y trazabilidad exigidas por la normativa sanitaria.

Por lo anterior, **no se realizará automáticamente el reingreso a inventario de medicamentos o productos de uso en salud que hayan salido del establecimiento**, especialmente cuando no sea posible verificar que fueron conservados bajo las condiciones requeridas.

La evaluación de cada caso tendrá en cuenta la naturaleza del producto, su condición, lote, fecha de vencimiento, condiciones de almacenamiento, cadena de frío cuando aplique y demás circunstancias relevantes.

10. MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN O CADENA DE FRÍO

Para los medicamentos y productos que requieren refrigeración o condiciones especiales de conservación, el cliente deberá informar inmediatamente cualquier situación que pueda comprometer dichas condiciones.

Cuando se solicite un cambio o devolución, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá verificar:

- Temperatura y condiciones de conservación.
- Tiempo transcurrido desde la entrega.
- Integridad del empaque.
- Condiciones de transporte.
- Lote y fecha de vencimiento.
- Evidencia disponible sobre la conservación del producto.

Si no es posible garantizar que el producto permaneció bajo las condiciones requeridas, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** no podrá reincorporarse a su inventario por razones de seguridad sanitaria.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor cuando exista un defecto o incumplimiento atribuible al proveedor.

11. GARANTÍAS

Cuando un producto presente un defecto de calidad, idoneidad o seguridad, el consumidor podrá solicitar la efectividad de la garantía en los términos establecidos por la legislación vigente.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. realizará la evaluación correspondiente y, cuando sea necesario, podrá solicitar información o evidencia que permita determinar la naturaleza de la novedad.

Dependiendo del caso, la solución podrá comprender:

- Reparación, cuando sea técnicamente procedente.
- Cambio o reposición del producto.
- Devolución del dinero.
- Otra solución prevista por la legislación aplicable.

Cuando por la naturaleza del producto no sea posible realizar reparación, se aplicarán las medidas correspondientes de acuerdo con las normas de protección al consumidor y sanitarias.

12. PRODUCTOS VENCIDOS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no comercializa intencionalmente productos vencidos.

Si el cliente identifica que recibió un producto cuya fecha de vencimiento ya se encontraba superada al momento de la entrega, deberá informar inmediatamente a la empresa.

El caso será investigado y, previa verificación, se adoptarán las medidas correspondientes, incluyendo la reposición o devolución del dinero cuando legalmente corresponda.

13. PRODUCTOS CON EMPAQUE ALTERADO

Si el cliente recibe un producto cuyo empaque, sello de seguridad, envase o presentación presenta alteraciones, deberá abstenerse de utilizarlo y comunicarse inmediatamente con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

La empresa realizará la correspondiente verificación y determinará la solución aplicable.

14. PRODUCTOS CON FÓRMULA MÉDICA

Cuando se trate de medicamentos sujetos a prescripción médica, cualquier cambio, devolución o garantía será evaluado teniendo en cuenta las condiciones de dispensación, la naturaleza del medicamento y las disposiciones sanitarias vigentes.



La presente política no autoriza la sustitución de medicamentos de manera contraria a una prescripción médica o a las normas aplicables.

15. PRODUCTOS DE USO PERSONAL

Por razones de higiene y protección de la salud, determinados productos de uso personal podrán estar sujetos a restricciones para cambio o devolución cuando hayan sido abiertos, utilizados o se haya alterado su empaque.

La procedencia de la solicitud será evaluada de acuerdo con la naturaleza específica del producto y la legislación aplicable.

16. COMPRAS REALIZADAS POR DOMICILIO

Cuando el cliente haya recibido el producto mediante servicio de domicilio, deberá comunicarse con **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** a través de los canales oficiales para reportar cualquier novedad.

Cuando el cambio, devolución o garantía sea procedente y corresponda a un error o incumplimiento atribuible a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, se coordinará con el cliente el procedimiento correspondiente.

17. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto se regirá por lo establecido en la **Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto** de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** y por las disposiciones legales vigentes.

El hecho de solicitar un cambio o devolución no significa necesariamente que se esté ejerciendo el derecho de retracto.

Cada solicitud será clasificada según su naturaleza:

- Retracto.
- Garantía.
- Producto defectuoso.
- Error en el despacho.
- Daño durante el transporte.
- Cambio comercial.
- Otra causa legalmente procedente.

18. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá negar una solicitud de cambio o devolución cuando, previa evaluación, se determine que:

- El producto fue utilizado o manipulado de manera inadecuada.
- Se alteró su empaque o presentación de manera que comprometa su integridad.
- El producto presenta daños ocasionados por el consumidor.
- No es posible garantizar las condiciones de almacenamiento exigidas para el producto.
- Se trata de una situación que legalmente no da lugar a cambio o devolución.



- La solicitud corresponde exclusivamente a un cambio por gusto o preferencia y no existe obligación legal o comercial de aceptarlo.

Estas condiciones no limitarán los derechos del consumidor cuando exista una garantía legal, un defecto de calidad, idoneidad o seguridad, un error atribuible a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** o cualquier otra circunstancia que genere una obligación legal a cargo de la empresa.

19. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD

El cliente deberá comunicarse a través de los canales oficiales de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** e indicar claramente el motivo de su solicitud.

Una vez recibida, la empresa realizará la evaluación correspondiente y podrá solicitar información adicional.

La respuesta será comunicada al cliente por el canal de contacto suministrado.

Cuando la solicitud resulte procedente, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** informará las instrucciones para efectuar la devolución, cambio, reposición o reembolso correspondiente.

20. DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Cuando legalmente corresponda realizar un reembolso, este se gestionará conforme al medio de pago utilizado y a los procedimientos establecidos por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** y los operadores financieros correspondientes.

Los tiempos de acreditación podrán depender de la entidad financiera, plataforma de pagos o medio utilizado para realizar la transacción.

21. COSTOS DE TRANSPORTE O DOMICILIO

Cuando la devolución, cambio o reposición sea consecuencia de un error atribuible a **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, se coordinará con el cliente la solución correspondiente y los costos que legalmente correspondan serán asumidos por la empresa.

Cuando la solicitud sea realizada por una causa atribuible exclusivamente al cliente y no exista una obligación legal de asumir el costo, podrán aplicarse las condiciones informadas previamente al consumidor.

22. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y VALIDACIÓN DE SOLICITUDES

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá realizar las verificaciones necesarias para confirmar la autenticidad de una compra, factura, pedido, producto, lote o solicitud de devolución.

La empresa podrá solicitar información adicional cuando existan inconsistencias que impidan determinar la procedencia de la solicitud.

23. CANALES DE ATENCIÓN

Las solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones y garantías podrán presentarse mediante los canales oficiales publicados en la página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

24. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. reconoce y respeta los derechos establecidos en la legislación colombiana de protección al consumidor y en la regulación sanitaria aplicable a los productos comercializados.

Ninguna disposición de esta política podrá interpretarse como una renuncia, limitación o desconocimiento de los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

En caso de existir una disposición legal de obligatorio cumplimiento que resulte más favorable al consumidor, prevalecerá dicha disposición.

25. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá modificar o actualizar esta política cuando sea necesario debido a cambios en la legislación, regulación sanitaria, condiciones comerciales o canales de atención.

La versión vigente permanecerá disponible para consulta en la página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, indicando la fecha de su última actualización.