

## **POLITICA DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE DOMICILIO Y DERECHO DE RETRACTO**

### **1. Texto derecho de retracto.**

De conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, como Consumidor, usted tiene derecho a ejercer el retracto en el marco de las ventas efectuadas a través del servicio de domicilio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del bien, salvo en la compra de productos perecederos, bienes de consumo o bienes de uso personal.

### **2. Información que se debe entregar a los clientes al recepcionar la llamada en el servicio a domicilio (Decreto 1499 de 2014).**

- a) Su identidad e información de contacto del usuario;
- b) Características esenciales del producto que se va a suministrar por el servicio de domicilio;
- c) El precio final, es decir, incluidos todos los impuestos y costos correspondientes;
- d) Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda;
- e) Las formas de pago que se pueden utilizar;
- f) Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio;
- g) La disponibilidad del producto;
- h) La fecha de entrega del bien;
- i) La existencia del derecho de retracto
- j) La existencia del derecho a la reversión del pago.

### **3. Política de Cancelación del Servicio de Domicilio.**

Los usuarios del servicio de domicilio tienen la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta por parte de ONFARMA S.A.S. efectuando la devolución de lo pagado por el producto; siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Realiza la solicitud de retracto dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto a través nuestras líneas de atención.
- b) Realiza la solicitud de retracto antes de la entrega del producto en la dirección indicada al momento de solicitar el servicio de domicilio, tratándose de la compra de productos perecederos, bienes de consumo o bienes de uso personal, a través de nuestras líneas de atención.
- c) El producto no se encuentra averiado o deteriorado por acciones correspondientes al usuario.
- d) El producto tiene etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- e) El producto no muestra señales de uso, suciedad o desgaste.
- f) Los costos de transporte deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la
- g) devolución del bien.
- h) ONFARMA S.A.S. efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta, a través del medio

estipulado por el usuario (Consignación en cuenta bancaría, entrega en dinero en efectivo en puntos de pago, etc).

La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:

- a) Entregándola personalmente en la sucursal de la ciudad más cercana a la dirección de entrega del pedido.
- b) Llamando a nuestras líneas de atención donde se coordinará la recogida en su domicilio, a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto o devolución deberá pagar el valor de este servicio.