

POLITICA DE DEVOLUCIONES GARANTIA DERECHO DE RETRACTO Y REVERSION DE PAGO

CONTENIDO

I.	ALCANCE.....	2
II.	CAPÍTULO I. GARANTÍA.....	2
	a. Derecho a la Garantía.....	2
	b. Solicitud de la Garantía por el Cliente.....	2
	c. Improcedencia de la Garantía.....	3
III.	CAPÍTULO II. RETRACTO.....	3
	a. Derecho de Retracto.....	3
	b. Solicitud de Retracto.....	3
	c. Improcedencia del Retracto.....	4
IV.	CAPÍTULO III. REVERSIÓN.....	4
	a. Reversión de Pago.....	4
	b. Causales para que proceda la Reversión.....	4
	c. Solicitud de Reversión.....	5
	d. Devolución de dinero.....	6
	7. Mala fe del Cliente.....	6
V.	CAPÍTULO IV. OTRAS DEVOLUCIONES.....	7

I. ALCANCE

La siguiente es la política de devoluciones prevista por ONFARMA S.A.S. En la presente Política los clientes y usuarios (en adelante Cliente) encontrarán información clara, veraz, pertinente y completa sobre la procedencia de devoluciones frente a: I. Garantía; II. Derecho de Retracto, III. Derecho de Reversión y IV. Otras Devoluciones.

II. CAPÍTULO I. GARANTÍA

a. Derecho a la Garantía

El Cliente podrá realizar reclamación por efectividad de la garantía en los casos en los que el producto no cumpla con las condiciones de idoneidad, calidad, funcionamiento y seguridad, legalmente exigibles o las ofrecidas por el fabricante, en los términos previstos en la Ley 1480 de 2011, el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo y las demás normas que regulen o modifiquen la materia.

Para efectos de efectividad de la garantía, ONFARMA reconocerá, en los casos en que la misma sea procedente, la garantía que se anuncie al interior del producto o en el manual o certificado de garantía y, en su defecto la garantía legal correspondiente.

b. Solicitud de la Garantía por el Cliente

Para presentar la solicitud de efectividad de la garantía, el cliente podrá hacerlo a través del formato de PQR dispuesto para el efecto en el establecimiento de comercio de ONFARMA en el cual fue adquirido el producto o en los puntos de atención dispuestos por ONFARMA, así como por el Buzón Digital de la página web.

En caso que el Cliente desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el fabricante, deberá entregar el producto en las instalaciones de aquél.

ONFARMA informará al Cliente de su decisión frente a la solicitud de efectividad de garantía en el término de quince (15) días hábiles siguientes al día en que el Cliente presente la solicitud que cumpla con los requisitos establecidos en la ley, por escrito, de manera sustentada y junto con las pruebas que justifiquen su decisión.

En caso de ser positiva la respuesta a la solicitud presentada por el Cliente, ONFARMA podrá reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto, en los términos previsto en la Ley. Por regla general, procederá la reparación totalmente gratuita del producto. En caso que no sea posible la reparación, ONFARMA podrá, a elección del Cliente, proceder a la reposición del producto o a la devolución del dinero. Para esto, dejará constancia escrita de la elección del Cliente.

En el caso que la solicitud corresponda a un defecto de calidad del producto y el cliente solicite únicamente reposición inmediata por un producto igual; el director técnico del establecimiento validará el tipo de defecto y procederá conforme las políticas internas; ONFARMA dará una respuesta formal de la misma en un término de quince (15) días hábiles.

En caso que se presente un error de dispensación, el director técnico del punto debe verificar si se presentó el error y procederá a realizar inmediatamente el cambio del medicamento o del producto al usuario; ONFARMA debe dar una respuesta formal del problema en un término de quince (15) días hábiles, previo

estudiodel caso por parte del área de Uso Seguro.

c. Improcedencia de la Garantía

Los productos comercializados en los establecimientos de ONFARMA no serán susceptibles de garantía y perderán su vigencia en caso de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del Cliente, y
4. El Cliente no atienda las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

III. CAPÍTULO II. RETRACTO

a. Derecho de Retracto

En los casos en que la venta del producto se realice por medio de sistemas de financiación otorgados por ONFARMA, por métodos no tradicionales o a distancia tales como correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico, el Cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de un término máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración de contrato, en caso de la prestación de servicios.

b. Solicitud de Retracto

El Cliente puede realizar su derecho de retracto por el mismo canal por cual se efectuó la compra o a través de los canales de atención dispuestos a los consumidores lo cuales se indican a continuación:

- Línea de Servicio al Cliente 7226346 - 3223072365 en Bogotá.
- Presencial, en una sucursal de ONFARMA.

Para el efecto, el Cliente deberá devolver el producto en los puntos de atención de ONFARMA por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Cliente.

El Cliente podrá de manera autónoma e independiente para compras realizadas por domicilio, Ecommerce, comunicarse a través de los canales habilitados por la compañía para sus solicitudes, posteriormente se validará, se dará respuesta y se realizará el trámite de la devolución programando el domicilio para recoger el producto. La devolución solicitada dependerá del canal de compra. Para el canal digital, la devolución se realizará bajo el mismo procedimiento estipulado para la reversión. Para los otros canales, el área de servicio al cliente le dará trámite, conforme al medio de pago, devolución que en todo caso no excederá el término legalmente establecido.

ONFARMA le comunicará al Cliente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al día en que éste presente la solicitud de retracto si su solicitud ha sido aceptada, al verificarse que la misma cumple con los requisitos establecidos en la Ley. En caso de proceder la solicitud elevada por el Cliente, ONFARMA le devolverá todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, en un término máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que se ejerció el derecho.

c. Improcedencia del Retracto

ONFARMA negará la solicitud presentada por el Cliente en los casos en que el producto sea perecedero, esté destinado a consumirse, su empaque o contenido presente avería o deterioro, su empaque o contenido presente señales de uso o desgaste, no se conserven las etiquetas, elementos, accesorios y empaques originales y en general, cuando no se encuentre en las mismas condiciones en las cuales fue recibido.

De manera expresa ONFARMA le informa al Cliente que *no es posible el retracto sobre medicamentos*. De conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 el derecho de retracto no aplica para productos perecederos ni de consumo tales como los productos farmacéuticos, alimentos o similares.

IV. CAPÍTULO III. REVERSIÓN

a. Reversión de Pago

Cuando la adquisición de los productos se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, siempre y cuando se cumpla con alguna de las causales previstas por la Ley.

La reversión de Pago no procederá cuando las operaciones hayan sido realizadas por medio de canales presenciales.

b. Causales para que proceda la Reversión

De conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, los casos en los cuales procederá la reversión de pago son:

1. Cuando el Cliente sea objeto de fraude. En relación con las operaciones fraudulentas o no solicitadas se entenderá que el consumidor tuvo noticia, a más tardar, sesenta (60) días calendario después de que la transacción sea visible en su estado de cuenta y el banco emisor del medio de pago que utilizó para realizar la compra, le haya informado en los términos del literal b del artículo 5 y el literal j del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 y demás normas aplicables.

Si no existe certeza sobre la fecha exacta en la que el consumidor tuvo noticia de cualquiera de los hechos que den lugar al derecho de reversión se observará lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 4 de la Ley 1480 de 2011.

2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

c. Solicitud de Reversión

El cliente podrá solicitar la reversión a través de los canales de comunicación habilitados por la compañía, a saber:

- Línea de Servicio al Cliente 7226346 en Bogotá o por WhatsApp 3223072365.
- Presencial, en una sucursal de ONFARMA.

ONFARMA informa a los usuarios que dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que se tiene para presentar la reclamación o queja para solicitar la reversión ante el proveedor del bien o servicio, el usuario también deberá notificar al emisor del instrumento de pago (Entidad Bancaria) utilizado para realizar la compra por el canal electrónico, sobre la reclamación de reversión de pago, informando si debe o no realizar la devolución del bien que le ha sido entregado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.51.6 de Decreto 587 de 2016 (compilado en el Decreto 1074 de 2015)

En el evento en que el usuario que efectuó la compra no sea el titular del instrumento de pago (tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico), la mencionada notificación al emisor del instrumento de pago (Entidad Bancaria) deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

Reversión parcial: Cuando la adquisición corresponda a varios bienes, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el artículo anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del bien o bienes respecto de los cuales se presenta la causal.

Para el efecto, el Cliente deberá indicar la causal o causales invocadas, las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, el valor por el que se solicita la reversión e identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

ONFARMA contará con quince (15) días hábiles a partir de momento en que sea recibida la solicitud por parte del Cliente y, esta cumpla con los requisitos pertinentes, para dar respuesta sobre la solicitud de reversión. En caso de que no proceda la Reversión de Pago, ONFARMA le notificará al Cliente la negativa de aceptación de la solicitud y los motivos de la misma.

La reversión para el canal digital dependerá del medio de compra empleado para realizar la transacción. Para los otros canales, el área de servicio al cliente le dará trámite, conforme al medio de pago, devolución que en

todo caso no excederá el término legalmente establecido.

d. Devolución de dinero

Frente a este proceso se reitera que la devolución se realiza a la cuenta bancaria seleccionada de forma libre y voluntaria por el usuario, en tal medida, si no tiene una cuenta registrada en la pasarela de pagos, lo puede llevar a cabo en nuestros puntos de atención para inscribir la cuenta a la cual desea que se efectúe la devolución del dinero o bien solicitar la devolución en efectivo.

e. Mala fe del Cliente

En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del Cliente, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Se considera conducta de mala fe, el adelantar el trámite abreviado de devolución del dinero, ya habiendo recibido el mismo o de forma paralela con el proceso adelantado ante la entidad emisora del pago, para obtener una doble devolución, conformidad con lo descrito en el artículo 2.2.2.51.13 del Decreto 587 de 2016, con las sanciones allí previstas

f. Devolución del producto

El usuario deberá indicar, en la misma oportunidad en que se tenga para contestarle (5 días hábiles) que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.