

POLÍTICA DE GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO, REVERSIÓN DE LA TRANSACCIÓN Y DEVOLUCIONES DE DROVANCAL S.A.S.

DROVANCAL S.A.S., realiza venta de bienes por medio de los siguientes canales: telefónico, presencial y virtual. El acceso, compra y uso de estos está regido por la siguiente Política que se incluye a continuación, la cual se entiende conocida y aceptada por los Usuarios/Clientes.

1. ALCANCE:

Este documento aplica para todos los Usuarios/Clientes que realicen solicitudes de devolución, garantía, derecho de retracto y/o reversión de la transacción por la compra de bienes a DROVANCAL S.A.S.

2. DEFINICIONES:

Garantía Legal: La garantía legal procede cuando el producto ofrecido por el productor y/o proveedor, no satisfaga las condiciones de (i) calidad (ii) idoneidad y/o (iii) seguridad y (iv) lo aplicable de acuerdo con la regulación vigente.

Proveedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. Es para la presente Política DROVANCAL S.A.S.

Consumidor o Usuario: Persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos que son vendidos por DROVANCAL S.A.S.

Producto: Bienes que son vendidos por DROVANCAL S.A.S. en el territorio colombiano.

Régimen Aplicable: Las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones.

Reclamación: Solicitud que realiza un consumidor con el objeto de hacer efectivos los derechos que le asisten y que se encuentran contemplados en la normatividad aplicable.

Retracto: Es la facultad unilateral del consumidor de terminar un contrato de compraventa, a su arbitrio y sin que el proveedor deba estar de acuerdo o se lo permita, siempre y cuando aquella se haya dado mediante sistemas de financiación otorgada por el proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, es decir, es una facultad para que el usuario pueda retractarse de la compra.

Reversión de Pago: Es una figura contemplada para aquellos casos en que se realiza venta de bienes y servicios a través de mecanismos de comercio electrónico, utilizando

para realizar el pago, cualquier instrumento de tipo electrónico, evento en el cual está autorizado por ley devolver la transacción a un estado tal, como si no hubiera ocurrido.

Ventas con utilización de métodos no tradicionales o a distancia: Se consideran ventas a distancia las realizadas sin que el usuario tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como correo electrónico, teléfono, catalogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.

3. POLÍTICA:

La presente Política de Devolución, Garantía, Derecho de Retracto y Reversión de Transacción de la sociedad **DROVANCAL S.A.S.**, identificada con NIT 811033241-2, con domicilio principal en la Calle 54 # 47 – 29, de la ciudad de Medellín – Colombia; teléfono: (604) 2516156, y correo electrónico servicioalcliente@drogascalidad.com.co será aplicable para los consumidores que adquieran nuestros productos por medio de cualquiera de los canales disponibles por la sociedad para tal fin.

4. GARANTÍA:

El Consumidor podrá realizar reclamación por efectividad de la garantía en los casos en los que el producto no cumpla con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos, legalmente exigibles o las ofrecidas por el fabricante.

DROVANCAL S.A.S., realizará la efectividad de la garantía, en los casos en que la misma sea procedente, ya porque aquella se anuncie en el producto o en el manual de uso o funcionamiento o certificado de garantía o, porque le corresponda una garantía legal.

4.1. SOLICITUD DE LA GARANTÍA:

Con la finalidad de poder hacer efectiva la garantía, el Consumidor deberá diligenciar el formato de PQRS de la sociedad **DROVANCAL S.A.S.**, el cual estará disponible en la página web www.drogascalidad.com.co, a través del correo electrónico servicioalcliente@drogascalidad.com.co, comunicándose al teléfono de servicio al cliente (604) 2516156, o acercándose a la sede principal de la sociedad para realizar la respectiva solicitud. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **DROVANCAL S.A.S.**, evaluará que la solicitud cumpla con los requisitos legales y procederá a dar respuesta a la solicitud elevada por el consumidor en los siguientes sentidos:

4.1.1. PROCEDENCIA DE LA GARANTÍA:

De ser procedente la garantía, se realizará reparación totalmente gratuita de los defectos del bien. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero según decisión del consumidor.

Si el consumidor desea realizar la solicitud de efectividad de la garantía directamente al fabricante del producto, adquirido por medio de **DROVANCAL S.A.S.**, este, deberá entregar el producto directamente a aquel.

4.1.2. NO PROCEDENCIA DE LA GARANTÍA:

DROVANCAL S.A.S. se exonera de la responsabilidad derivada de una garantía, cuando esté demostrado que el defecto del producto se deriva de:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito.
- b) El hecho de un tercero.
- c) El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- d) Que el consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
- e) Instalación, destape o reparación por personas no autorizadas por el fabricante.
- f) Presente desgaste y envejecimiento normales del producto.

5. DERECHO DE REVERSIÓN DEL PAGO:

Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, **y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico**, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor sustentado en alguna de las siguientes causales:

5.1. CAUSALES DEL DERECHO DE REVERSIÓN DEL PAGO:

- a) Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- b) Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- c) Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- d) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado.
- e) Cuando el producto no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- f) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

5.2. PROCEDIMIENTO:

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor conoció alguna de las causales ya mencionadas, deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación, dentro del mismo término, al emisor del instrumento de pago electrónico (Banco) utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con

los demás participantes del proceso de pago, procederán a revisar la solicitud de reversión.

Una vez interpuesta la solicitud y esta sea procedente, se realizará la reversión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados desde la presentación de la solicitud.

En caso de que no proceda la reversión de pago, **DROVANCAL S.A.S.**, le notificará al consumidor vía correo electrónico la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa.

Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el numeral 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 producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

El cliente debe garantizar en la información suministrada, que el bien se encuentra en las mismas condiciones en que lo recibió, esto es, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original y a disposición para recogerlo.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una solicitud de reversión de pago y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, éste iniciará las acciones que considere pertinentes contra el consumidor para que responda por la suma adeudada. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

En caso de presentarse la mala fe por parte del cliente, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMVL).

5.3. REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE REVERSIÓN DEL PAGO:

El cliente podrá solicitar la reversión a través del formulario dispuesto para el efecto en la página web de **DROVANCAL S.A.S.**, o de manera escrita donde se especifique lo siguiente:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las indicadas anteriormente.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

5.4. DEVOLUCIÓN DEL DINERO:

Dependiendo del método utilizado para el pago, se procederá así:

5.4.1. PAGOS REALIZADOS A TRAVÉS DE PÁGINA WEB:

5.4.1.1. PAGOS REALIZADOS MEDIANTE LA PASARELA DE PAGO DE MERCADO PAGO:

La pasarela de pago Mercado Pago generará la solicitud de reversión ante los emisores del instrumento de pago, para que, estos, dentro del término legal de máximo quince (15) días hábiles, procedan a realizar la reversión de la operación de pago.

Para el efecto, se debe realizar, de acuerdo con los términos y condiciones de dicha pasarela, los cuales, podrán ser consultados en el siguiente link <https://www.mercadopago.com.co/ayuda/194>.

5.4.1.2. PAGOS REALIZADOS A TRAVÉS DE CANALES DIFERENTES A PÁGINA WEB:

La devolución de dinero de compra solicitada por medio del Call Center o WhatsApp **y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico**, se deberá realizar por el mismo medio en el que el cliente efectuó el pago.

Sí el pago se realizó por medio de tarjeta de crédito/débito, la solicitud se elevará a la red bancaria.

6. RETRACTO:

Cuando la venta de los productos se realice mediante sistemas de financiación otorgada por **DROVANCAL S.A.S.**, o por métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse antes de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor.

En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá, por parte del consumidor, devolver el producto adquirido en las mismas condiciones en que lo recibió, esto es, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original, asumiéndose por su parte los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto.

Por parte de **DROVANCAL S.A.S.**, se procederá a verificar dichas condiciones y dará respuesta al consumidor respecto de la procedencia o no de la solicitud de retracto dentro de los 15 días hábiles siguientes. De ser procedente, se reintegrará el dinero que el consumidor hubiese pagado dentro de los treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerció el derecho por parte del consumidor.

6.1. CONDICIONES ESPECIFICAS RESPECTO DEL RETRACTO:

Para el efecto, aplican las siguientes condiciones específicas:

1. Los productos farmacéuticos, médicos y cosméticos pertenecen a los denominados, de consumo, perecederos y de uso personal.
2. Los bienes en mención requieren de unas condiciones de almacenamiento especiales para mantener y proteger su calidad y propiedades.
3. **DROVANCAL S.A.S.**, al prestar servicios farmacéuticos, está obligada, conforme a la resolución 1403 de 2007 expedida por el Ministerio de la Protección Social, a velar por la conservación, estabilidad y calidad de los productos que comercializa, con el fin de garantizar al cliente dichas características establecidas por cada fabricante de los productos.
4. **DROVALCAL S.A.S.**, realiza algunas de sus ventas a distancia, es decir, compras por Call Center, WhatsApp y página Web.

Los consumidores que adquieren productos por estos medios tienen derecho al retractor, no obstante, tratándose de bienes perecederos, de uso personal y/o que pueden deteriorarse o caducar con rapidez, como algunos de los que comercializa **DROVANCAL S.A.S.**, la Ley de forma expresa, en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, los exceptúa de dicho derecho, por lo que la empresa no tiene la obligación de realizar cambios o devolución de dinero por sólo la voluntad del cliente.

6.2. SOLICITUD DE RETRACTO:

Fundada en 1992

El Cliente puede realizar su derecho de retractor 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:

- De manera presencial, en la Calle 54 # 47 – 29, de la ciudad de Medellín
- Mediante llamada telefónica al (604) 2516156
- Mediante correo electrónico servicioalcliente@drogascalidad.com.co
- Mediante el formulario dispuesto para el efecto que se encuentra en la página web www.drogascalidad.com.co

7. DEVOLUCIONES:

Las devoluciones de los productos que comercializa **DROVANCAL S.A.S.**, aplicará en los siguientes casos, previa revisión de la procedencia o no de la solicitud, así:

1. **Error en la entrega del producto que fue solicitado:** EL consumidor debe informar dicha situación inmediatamente le sea entregado el producto, ya sea en el mostrador a quien lo atendió, o cuando sea entregado por el mensajero domiciliario antes de que se retire.

El producto no puede estar destapado y se debe devolver en las mismas condiciones en las que fue entregado por parte de **DROVANCAL S.A.S.**

Cuando la entrega del producto se realice, por orden del cliente, a un tercero (portero, empleada del servicio doméstico, etc.) no procederá la devolución inmediata de éste sino mediante la solicitud de garantía donde aplicarán los términos y condiciones ya expuestos.

8. **VIGENCIA:**

La presente Política de garantía, derecho de retracto, reversión de la transacción y devoluciones, entra en vigor el día 23 de junio del año 2023.

Atentamente,

MARIA CRISTINA PABON BEDOYA
Representante Legal
DROVANCAL S.A.S.

