

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	1 de 10

1. OBJETIVO

Definir las condiciones para realizar cambios, devoluciones y envíos de los productos comprados en la tienda de **VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S.**, de modo que los pacientes y consumidores conozcan con claridad sus derechos y el procedimiento a seguir, conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables.

2. ALCANCE

Esta política aplica únicamente a las compras realizadas en la tienda virtual **VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S.** e incluye lentes de contacto, monturas, medicamentos y productos de droguería, compras realizadas en promociones y pedidos con envío.

Las compras realizadas directamente en los puntos de atención físicos no hacen parte de esta política.

3. DEFINICIONES

- a) **Cambio comercial:** Cambio de un producto que la empresa acepta por decisión propia, por ejemplo, por preferencia del paciente, siempre que se cumplan las condiciones de esta política.
- b) **Garantía legal:** Obligación del productor y del proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos, según la Ley 1480 de 2011.
- c) **Derecho de retracto:** Facultad del consumidor de deshacer determinadas compras, como las realizadas por comercio electrónico, dentro de los plazos y con las excepciones que establece la ley.
- d) **Producto personalizado:** Producto elaborado o gestionado según la fórmula, las medidas o las especificaciones particulares del paciente, como los lentes de contacto.
- e) **Paciente o consumidor:** Persona que compra productos de **VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S.** a través de la tienda virtual.
- f) **Fuerza mayor:** Hecho externo, imprevisible o inevitable, como desastres naturales, inundaciones, paros, bloqueos de vías, alteraciones del orden público o emergencias sanitarias, que puede afectar la operación, el despacho o la entrega de pedidos.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	2 de 10

4. RESPONSABILIDAD

Web Marketing: mantener actualizada en la página web la información de los productos ofertados, orientar al consumidor durante el proceso de compra, resolver sus dudas y tomar los datos necesarios para generar la orden y remitirla al área de Logística o de Droguería, según corresponda.

Líder de Compras: gestionar las órdenes de lentes de contacto y monturas oftálmicas para que se despachen al paciente dentro de los tiempos establecidos, y coordinar la entrega con la empresa transportadora o el domiciliario asignado.

Gestor de Droguería: gestionar las órdenes de medicamentos y productos de droguería solicitadas por los pacientes y programar su despacho, ya sea por medio de la empresa transportadora o del domiciliario disponible.

Líder Logístico: administrar correctamente el inventario de monturas, de manera que se cuente con la referencia que el paciente solicite para su envío.

Usuario y consumidor: verificar la información suministrada antes de confirmar la compra, en especial la fórmula y los parámetros de los lentes de contacto, así como los datos de entrega del pedido.

5. NORMATIVIDAD VIGENTE

- **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):** regula los derechos de los consumidores, la garantía legal, el derecho de retracto y las ventas por comercio electrónico, junto con sus modificaciones y normas complementarias.
- **Normativa sanitaria aplicable:** regula la conservación, la trazabilidad y la seguridad de los medicamentos y productos de droguería.

6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S. Establece las siguientes condiciones para los cambios, devoluciones y envíos de las compras realizadas en su tienda virtual.

6.1. Cambios y devoluciones

6.1.1. Condiciones generales

Los cambios dependen de las condiciones definidas para cada tipo de producto, sin afectar los derechos del consumidor por garantía legal, retracto u otras normas aplicables.

Para solicitar un cambio comercial, cuando proceda, se deben cumplir estas condiciones:

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	3 de 10

- El producto debe estar sin uso, en buen estado y en su empaque sellado, con todos sus accesorios y elementos originales.
- Se debe presentar la factura de compra.
- La solicitud debe hacerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El producto no debe haber sido modificado, alterado ni dañado por mal uso o por condiciones que afecten su estado original.
- Cada solicitud se evaluará según el tipo de producto y las normas aplicables.

El plazo de 5 días hábiles corresponde únicamente a los cambios comerciales; no reemplaza ni reduce los plazos de la garantía legal ni del derecho de retracto.

6.1.2. Productos personalizados y lentes de contacto

Los productos elaborados o gestionados según la fórmula, las medidas o las especificaciones del paciente requieren un proceso personalizado.

Lentes de contacto:

- Los lentes de contacto se elaboran o seleccionan según la fórmula y las especificaciones suministradas por el paciente o prescritas por su profesional de la salud.
- Antes de confirmar la compra, el paciente debe verificar que la fórmula, la referencia, la graduación y los demás datos sean correctos.
- Una vez confirmada y procesada la fórmula, no se aceptan cambios por ajustes posteriores en la fórmula, errores en los datos suministrados por el paciente o cambios de preferencia.
- Por ser productos personalizados y de uso personal, no se aceptan devoluciones de lentes de contacto por cambio de opinión o por incompatibilidad causada por información incorrecta del paciente.
- En los casos anteriores no habrá cambio ni devolución de dinero.

Lo anterior no impide atender solicitudes por posibles defectos de calidad, incumplimiento de lo ofrecido, problemas de seguridad del producto o garantía legal, previa evaluación y conforme a la ley.

Nota: Para comprar lentes de contacto, el paciente debe presentar una fórmula vigente, cuando se requiera, y revisar la información antes de confirmar el pedido.

6.1.3. Monturas

- Las solicitudes sobre monturas se revisan caso por caso, según las características de cada producto.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	4 de 10

- Si la adaptación óptica se realizó según las especificaciones solicitadas, cualquier modificación se analizará según las condiciones de personalización y garantía.
- No se realizan cambios por daños causados por mal uso, alteraciones no autorizadas o arreglos hechos por terceros.
- Las garantías por defectos de calidad, idoneidad o seguridad se atenderán según la ley.

6.1.4. Medicamentos y productos de droguería

Por seguridad, conservación, trazabilidad y protección de la salud, una vez entregados los medicamentos, **VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S.** no realiza cambios, devoluciones ni reembolsos por cambio de opinión, error en la selección o preferencia personal, salvo las excepciones previstas en la ley.

Si el paciente detecta un posible defecto de calidad, un empaque alterado, un problema en la entrega, un producto diferente al solicitado o cualquier situación que pueda afectar la seguridad del medicamento, debe comunicarse con Servicio al Cliente para su revisión.

Las solicitudes por calidad, seguridad o productos defectuosos se gestionarán según la normativa sanitaria y de protección al consumidor.

6.1.5. Compras en promoción

Las condiciones de cambio de los productos en promoción se informarán claramente antes de la compra y solo se aplicarán en la medida en que respeten los derechos legales del consumidor.

Las promociones no eliminan las obligaciones de garantía legal, calidad y seguridad del producto.

6.2. Cómo presentar una solicitud

Para iniciar una solicitud, el paciente debe comunicarse por alguno de los canales oficiales:

- **Correo electrónico:** vipopticamercadeo@gmail.com
- **De manera presencial:** en cualquiera de los puntos de atención que se relacionan a continuación, presentando la factura de la compra en línea.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	5 de 10

Puntos de atención

VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S. cuenta con los siguientes puntos de atención en Cali, Palmira, Buga, Tuluá y Cartago (Valle del Cauca), donde el paciente también puede radicar su solicitud:

SEDE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Cali – SAIN Piso 1	Norte / Versalles Calle 22 Norte # 4N-22	+57 310 702 3138
Cali – SAIN Piso 3	Norte / Versalles Calle 22 Norte # 4N-22	+57 310 278 2332
Cali – SAIN Piso 4	Norte / Versalles Calle 22 Norte # 4N-22	+57 310 234 4885
Cali – SAIN Kids Piso 5	Norte / Versalles Calle 22 Norte # 4N-22	+57 310 234 4947
Cali Sur – Piso 1	Barrio Los Cámbulos Carrera 39 # 9B-46	+57 322 366 4532
Cali Sur – Piso 4	Barrio Los Cámbulos Carrera 39 # 9B-62	+57 312 681 1441
Cali Norte – Piso 1	Barrio Granada Avenida 8 Norte # 16N-50	+57 321 764 2513
Cali – Droguería SAIN	Norte / Versalles Calle 22 Norte # 4N-22 Local 2	+57 310 234 4893
Buga	Barrio José María Cabal Calle 7 # 16-41	+57 321 807 7710
Tuluá	Barrio La Alvernia Carrera 33 # 25-54	+57 312 681 0182
Cartago	Barrio El Prado Calle 15 # 1N-55	+57 321 890 6068
Palmira	Barrio Centro Calle 32 # 32-63	+57 310 202 0197

La solicitud debe incluir:

- Nombre completo del comprador.
- Tipo y número de identificación.
- Correo electrónico y teléfono de contacto.
- Número de factura o comprobante de compra.
- Motivo de la solicitud.
- Fotografías o soportes del producto, cuando se requieran.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	6 de 10

VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S. revisará la solicitud e informará al paciente los pasos a seguir, los documentos adicionales que se necesiten y la decisión tomada. Si la solicitud es aprobada, el procedimiento dependerá del tipo de producto, el motivo de la reclamación y la ley vigente.

6.3. Costos de envío en cambios y devoluciones

Los costos de transporte de un cambio comercial están a cargo del paciente, siempre que se le haya informado previamente y la ley lo permita.

Cuando se trate de garantía legal, un producto defectuoso, un error de la empresa o un caso en el que la ley disponga otra cosa, los costos se asumirán según lo que establezca la norma.

6.4. Tiempo de respuesta

Una vez recibida la solicitud y los documentos, **VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S.** la revisará e informará al paciente el resultado y los pasos siguientes. El tiempo de respuesta puede variar según:

- El tipo de producto.
- La necesidad de una revisión técnica o de calidad.
- La información y los documentos disponibles.
- La intervención de fabricantes, proveedores o autoridades, cuando aplique.

Las garantías, reclamaciones y solicitudes de retracto se atenderán dentro de los plazos que establece la ley.

6.5. Envíos

6.5.1. Ámbito de aplicación

Las condiciones de envío aplican a las compras realizadas en la tienda virtual <https://vipoptica.com.co/>.

Antes de finalizar la compra se informará al paciente la cobertura, el costo y el tiempo estimado de entrega, según el destino del pedido.

6.5.2. Empresa transportadora

VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S. trabaja principalmente con Coordinadora y puede usar otras transportadoras cuando sea necesario. Para la entrega, el paciente debe suministrar información completa y correcta:

- Nombre completo de quien recibe.
- Teléfono de contacto.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	7 de 10

- Dirección exacta.
- Ciudad, barrio y puntos de referencia.
- Cualquier otro dato que se solicite para facilitar la entrega.

La empresa no se hace responsable de retrasos causados por datos incorrectos o incompletos suministrados por el paciente, sin perjuicio de sus obligaciones legales.

6.5.3. Envío gratis en Cali

Los envíos dentro de Cali son gratuitos para direcciones ubicadas en las zonas de cobertura habilitadas. Esta condición puede variar según la dirección exacta, la disponibilidad del servicio y la operación de entregas.

Antes de finalizar la compra, el paciente puede consultar si su dirección tiene cobertura de envío gratis.

6.5.4. Envíos fuera de Cali

Los envíos a otras ciudades o municipios tienen un costo que asume el paciente, salvo que se informe una promoción o condición especial. El valor depende de:

- La ciudad o municipio de destino.
- El peso y volumen del pedido.
- Las características del producto.
- La empresa transportadora.
- La cobertura y las condiciones logísticas.

Si el paciente desea conocer el valor del envío antes de comprar, puede solicitar una cotización a Servicio al Cliente.

6.5.5. Tiempo de despacho

El tiempo de despacho depende del tipo de producto, su disponibilidad, el medio de pago y las condiciones de cada pedido:

- **Medicamentos en Cali:** se despachan a más tardar al día siguiente de la compra, si el producto está disponible.
- **Medicamentos a otras ciudades:** se preparan y despachan según las condiciones de cada pedido; luego, el tiempo de entrega depende de la transportadora.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	8 de 10

- **Lentes de contacto:** hasta 7 días hábiles, según la disponibilidad del producto y del proveedor.
- **Lentes de contacto importados:** hasta un mes aproximadamente.

Estos tiempos son aproximados y pueden variar por disponibilidad, procesos de proveedores, importaciones, días no hábiles u otras situaciones que afecten el pedido.

6.5.6. Tiempo de entrega

La entrega puede tardar hasta 10 días hábiles, según el destino, la disponibilidad del producto, el despacho y las condiciones de la transportadora. El plazo estimado se informará para cada pedido.

Estos tiempos pueden variar por causas operativas, logísticas o externas. **VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S.** hará seguimiento a cada envío dentro de sus posibilidades y obligaciones legales.

6.6. Fuerza mayor y emergencias

Algunas situaciones externas pueden afectar temporalmente la operación de los puntos de atención, la preparación de pedidos y el transporte, por ejemplo:

- Desastres naturales.
- Inundaciones.
- Paros, bloqueos de vías o restricciones de transporte.
- Alteraciones del orden público.
- Emergencias sanitarias.
- Otras situaciones imprevisibles o inevitables que afecten la operación.

6.6.1. Cambios en los tiempos de entrega

En estas situaciones, los tiempos de despacho y entrega pueden ampliarse por razones de seguridad, movilidad, disponibilidad de personal o funcionamiento de las transportadoras, que también pueden modificar sus rutas y plazos.

6.6.2. Información al paciente

Cuando una situación externa afecte de forma importante un pedido, el área responsable se comunicará con el paciente, cuando sea posible, para informarle:

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	9 de 10

- Qué situación está afectando el servicio.
- Los posibles cambios en los tiempos de despacho o entrega.
- Las novedades del transporte.
- Las alternativas o pasos a seguir, cuando existan.

Una situación de fuerza mayor no elimina las obligaciones legales de la empresa ni impide que el consumidor presente sus solicitudes o reclamaciones.

6.7. Garantía legal y derechos del consumidor

Esta política se interpreta de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables. **VIP ÓPTICA Y FARMACIA S.A.S.** atenderá las solicitudes de garantía legal, calidad, idoneidad y seguridad de los productos conforme a la ley.

En las compras por comercio electrónico se informará al consumidor sobre el derecho de retracto, sus plazos, excepciones y procedimiento. Cuando proceda, el retracto se atenderá según lo establecido en la ley.

6.8. Contacto y atención al paciente

Para resolver dudas sobre cambios, devoluciones, garantías, costos de envío, cobertura o tiempos de entrega, el paciente puede comunicarse por:

- **Correo electrónico:** vipopticamercadeo@gmail.com
- **Teléfono:** +57 322 366 4519
- **De manera presencial:** en cualquiera de los puntos de atención. Las direcciones y teléfonos también están en la sección Puntos de atención de la página web.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y ENVÍOS	CÓDIGO:	CM-POL-01
		VERSIÓN:	1
		VIGENCIA:	15/01/2026
	GESTION COMERCIAL	PÁGINA:	10 de 10

7. CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Elaboró	Revisó	Aprueba
Laura Camila Gutiérrez Ortiz Web Marketing	Erika Villarreal Líder de calidad	Jahircinio Bernate Gerente

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
1	Emisión del Documento	Web Marketing	15/10/2026