VIP Óptica y Farmacia S.A.S. está comprometida con la prestación de servicios de salud visual, priorizando el bienestar, la seguridad y la satisfacción de sus usuarios y consumidores, mediante una atención digna, información clara y productos de calidad, tanto en sus sedes físicas como en su tienda virtual.

El presente documento establece los principales derechos y deberes de los usuarios y consumidores, diferenciando las disposiciones generales aplicables a la atención presencial y aquellas adicionales relacionadas con las compras en línea.

Su contenido se fundamenta en la Ley 100 de 1993, el Decreto 4725 de 2005, la Ley 1480 de 2011, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1751 de 2015, la Ley 1755 de 2015, la Ley 527 de 1999, la Ley 2439 de 2024, el Decreto 1074 de 2015 y demás normatividad vigente aplicable.

1. **Derechos y deberes de los usuarios en sedes físicas:**

1. Recibir una atención humanizada y de excelencia, basada en el respeto, la empatía y la dedicación hacia el bienestar del usuario.
2. Acceder a los servicios y tecnologías de salud que garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad, brindando soluciones adecuadas a las necesidades del usuario.
3. Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto a los procedimientos que se vayan a realizar, así como los riesgos asociados. Nadie podrá ser obligado contra su voluntad a recibir un tratamiento de salud.
4. Garantizar que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada, siendo accesible únicamente a terceros con la previa autorización del usuario o en los casos expresamente previstos por la ley. El paciente tiene derecho a consultar su historia clínica de manera gratuita.
5. Recibir los servicios de salud en condiciones adecuadas de higiene, seguridad y respeto a su intimidad, asegurando un entorno adecuado para la prestación del servicio.
6. Decidir entre las diferentes opciones de tratamiento, lentes o gafas disponibles, tomando en cuenta la información proporcionada para elegir la opción que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias.
7. Recibir la factura al momento de realizar la compra, con todos los detalles que correspondan a la transacción efectuada.
8. Recibir productos que cumplan con los estándares de calidad y seguridad, garantizando que lentes, gafas o lentes de contacto sean fabricados y distribuidos conforme a las normativas sanitarias y de seguridad vigentes, para asegurar su eficacia y protección para el usuario.

DEBERES

1. Procurar el cuidado de su salud y el bienestar de su comunidad, adoptando hábitos saludables que contribuyan a su bienestar general y el de quienes lo rodean.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de SGI cualquier copia impresa de este documento, se considera como **" COPIA NO CONTROLADA."**

2. Asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios previamente acordados, para asegurar el seguimiento adecuado de su tratamiento y evitar retrasos o inconvenientes.
3. Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud, manteniendo una comunicación abierta con el personal médico o asistencial, lo cual es fundamental para una correcta atención y diagnóstico.
4. Tratar con dignidad al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios, promoviendo un ambiente de respeto mutuo y consideración.
5. Seguir las indicaciones y recomendaciones del personal de salud respecto al uso de lentes, cuidados o tratamientos, para garantizar su salud ocular y el éxito de los procedimientos realizados.
6. Cuidar adecuadamente los productos ópticos adquiridos, como gafas, lentes de contacto o cualquier otro, siguiendo las instrucciones de mantenimiento proporcionadas por la óptica. Esto incluye evitar daños como rayones o caídas que puedan afectar el funcionamiento de los productos.
7. Si experimenta incomodidad o problemas con sus lentes o tratamiento, debe comunicarlo de inmediato al profesional de la salud, para realizar los ajustes necesarios y mejorar su confort.
8. Abstenerse de fumar en lugares no permitidos o dentro de espacios donde se pueda afectar la salud de otros, promoviendo un entorno libre de humo.
9. Tener un comportamiento responsable con el ambiente, adoptando prácticas que contribuyan a la preservación del entorno y al uso racional de recursos.

2. Derechos y deberes adicionales para compras en línea:

1. Recibir información clara, veraz, suficiente y actualizada sobre los productos ofrecidos en la página web: características, materiales, usos, cuidados, restricciones de uso, disponibilidad, precio total en pesos colombianos y vigencia de la oferta.
2. Conocer las condiciones de la compra antes de pagar, incluyendo medios de pago, costo del envío, cobertura, plazo de entrega y la identificación de VIP Óptica y Farmacia SAS (NIT, dirección y canales de contacto).
3. Conocer las condiciones, vigencia y restricciones de las promociones y descuentos antes de realizar la compra.
4. Revisar y corregir el resumen del pedido antes de finalizar la compra, y recibir una confirmación del pedido y la factura correspondiente.
5. Recibir el producto de acuerdo con la referencia, características y cantidad seleccionadas, dentro del plazo informado antes de la compra. Si no se informó un plazo, la entrega se hará en máximo 30 días calendario.
6. Ser informado de inmediato si el producto no está disponible o si se presenta una novedad con el pedido. Si la entrega supera el plazo acordado o el producto no está disponible, el paciente puede cancelar la compra y recibir la devolución total de su dinero en máximo 15 días calendario.
7. Ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto, salvo en los productos exceptuados por la ley: medicamentos y productos de droguería, lentes de contacto, y gafas con lentes formulados o hechos a la medida del paciente, por su naturaleza, sus condiciones de almacenamiento y por ser de uso personal. Estas excepciones se informan antes de

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de SGI cualquier copia impresa de este documento, se considera como **" COPIA NO CONTROLADA."**

la compra. Los pedidos de estos productos pueden cancelarse mientras no hayan sido despachados. La devolución del dinero se hará en máximo 15 días calendario.

8. Recibir la devolución de dinero, cuando proceda, por el medio de pago que el paciente prefiera.
9. Solicitar la reversión del pago hecho con tarjeta, PSE u otro medio electrónico, dentro de los 5 días hábiles siguientes a conocer el hecho, cuando haya fraude, una compra no autorizada, el producto no se reciba, o no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.
10. Hacer efectiva la garantía legal de los productos y solicitar cambios o devoluciones de acuerdo con la normativa vigente. Las condiciones comerciales no pueden limitar los derechos del consumidor.
11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) por un canal fácil de acceder en la página web, recibir un número de radicado con fecha y hora, hacerle seguimiento y obtener respuesta dentro de los plazos de ley.
12. Que sus datos personales y su fórmula médica sean tratados de manera segura y confidencial, de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de VIP Óptica y Farmacia.

DEBERES

1. Proporcionar información correcta y completa durante la compra: datos de facturación, dirección de entrega exacta y un número de contacto válido.
2. Verificar el resumen del pedido antes de pagar: productos, referencias, cantidades, datos de entrega y valor total.
3. Leer las condiciones de los productos, promociones, envíos y devoluciones antes de realizar la compra.
4. Realizar el pago por el medio seleccionado y de acuerdo con las condiciones informadas. En las compras contra entrega, recibir y pagar el pedido una vez confirmada la compra.
5. Suministrar la fórmula médica vigente o los documentos requeridos cuando compre lentes de contacto, lentes formulados o medicamentos que los necesiten.
6. Estar atento a las comunicaciones sobre su pedido, especialmente cuando VIP Óptica y Farmacia necesite confirmar información o resolver una novedad.
7. Revisar el producto al recibirlo e informar cualquier novedad lo antes posible por los canales de atención.
8. Para ejercer el retracto, una devolución o una garantía, presentar la solicitud dentro del plazo y devolver el producto en las condiciones en que lo recibió, cuando aplique.
9. Usar adecuadamente los canales de atención y dar la información necesaria para gestionar sus solicitudes.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de SGI cualquier copia impresa de este documento, se considera como **" COPIA NO CONTROLADA."**

1. CONTROL DE CAMBIOS A LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
1	Emisión del documento	Líder de SGI	25/01/2023
2	Se realiza modificación de deberes y derechos con una mirada mas comercial la cual es revisada y aprobada por parte jurídica, se formaliza deberes y derechos en formato institucional y se agrega normatividad legal que respalda su gestión.	Gestora de Usuarios y servicios	10/02/2025
3	Actualización del documento agregando deberes y derechos por la compra en pagina web.	Líder de atencion al usuario web marketing	15/10/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Alejandra Osorio Lider de atencion al usuario Laura Gutierrez Web marketing	Erika Villareal Líder SGI	Jahircinio Bernate Gerente

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de SGI cualquier copia impresa de este documento, se considera como **" COPIA NO CONTROLADA."**