

Preguntas Frecuentes – PharmaPlus

❖ NAVEGACIÓN Y CUENTA

1. ¿Puedo comprar sin crear una cuenta?

No, al crear una cuenta tendrás beneficios como seguimiento más fácil de pedidos, historial, promociones exclusivas y la posibilidad de recuperar tus datos fácilmente.

2. ¿Cómo navego por el sitio para encontrar productos?

Utiliza la barra de búsqueda para buscar por nombre de producto o principio activo, usa los filtros (categoría, marca, precio, fórmula/requisito de receta), y revisa la ficha del producto donde se describe su uso, si requiere receta, precio, disponibilidad y condiciones de envío. También ofrecemos categorías destacadas y promociones en la página principal.

❖ PAGO

1. ¿Cuáles son los medios de pago que puedo utilizar para comprar en Pharmaplus?

Puedes pagar con tarjeta de crédito, tarjeta de débito, por medio de PSE (cuenta de ahorros o cuenta corriente) y/o contra entrega (si está habilitado para tu zona). Solo debes escoger el medio de pago que prefieras al momento de realizar tu compra.

2. ¿No logro finalizar la compra con mi tarjeta de crédito o con PSE? ¿Por qué?

Antes de finalizar la compra asegúrate de que ingresaste los datos correctamente: número de la tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento y código de seguridad (CVV). Si estás haciendo el pago por medio de PSE, asegúrate de tener habilitadas las claves para compras online en tu entidad bancaria. Si aun así no logras finalizar el pago, contáctanos al call-center 601 593 4010.

3. ¿Puedo utilizar varios medios de pago a la vez en la tienda en línea? No. Solo puedes utilizar un medio de pago para tu compra.

4. ¿Es seguro comprar en Pharmaplus?

Sí. Nuestra plataforma tecnológica de comercio electrónico cuenta con selo(s) de confianza, que garantizan la navegación y las transacciones seguras en la web. Además, tenemos aliados de pago que cumplen con los más altos estándares de seguridad online y tu compra siempre está protegida.

❖ Envío y Entrega

1. ¿Cómo hago seguimiento de mi pedido?

Recibirás una notificación sobre el estado de tu pedido a través de correo electrónico. Además, uno de nuestros asesores comerciales se comunicará contigo para confirmar tu pedido y coordinar la entrega. Si lo prefieres, también puedes comunicarte al 601 593 4010.

2. ¿Qué hago si quiero cambiar la dirección de entrega de mi pedido?

Comunícate con nosotros al 601 593 4010 y solicita el cambio. Recuerda que tienes únicamente **15 minutos** después de que se genere el pedido para poder realizar este cambio (o según política interna).

3. ¿Qué hago si no estaba presente al momento de la entrega de mi pedido?

Si solicitaste tu pedido y ha pasado el plazo estimado de entrega sin que lo recibas, comunícate con nuestro call-center 601 593 4010. Verificaremos si el pedido se canceló o si podemos coordinar un nuevo envío o entrega en otro horario.

4. ¿Cuál es la cobertura de envío (Bogotá, resto de Colombia)?

Hacemos envíos a domicilio en Bogotá, poblaciones y a nivel nacional

5. ¿Qué tipo de productos puedo comprar en la tienda online?

- Productos de venta libre (OTC) que no requieren receta médica.
- Productos que requieren fórmula/prescripción, siempre que se adjunten el documento requerido.

6. ¿Qué información debo tener al hacer la compra?

- Tus datos personales completos (nombre, dirección de entrega, teléfono).
- Medio de pago elegido.
- Si aplica, receta médica o documento de prescripción.
- Asegúrate de que la dirección indicada sea la correcta para el servicio de entrega

❖ Devoluciones & Cambios

1. ¿Puedo devolver un producto?

Sí, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en nuestra política de devoluciones: producto sin usar, empaque intacto, dentro del plazo permitido y sin haber sido abierto cuando sea aplicable. En productos farmacéuticos/medicamentos la devolución puede estar sujeta a condiciones sanitarias especiales (higiene, integridad del producto).

2. ¿Puedo solicitar el reembolso de mi pedido?

Sí, puedes solicitarlo, siempre y cuando se hayan cumplido los requisitos de devolución. El reembolso se procesará según el medio de pago que usaste y de acuerdo con nuestras políticas.

3. ¿Qué hago si el producto llega dañado o equivocado?

Comunícate de inmediato al 6015934010 o al correo de atención al cliente, indicando el número de pedido y describiendo el problema. Adjunta fotos si es posible. Te indicaremos el procedimiento para devolución, cambio o reenvío.

❖ Atención al Cliente

1. ¿Cómo puedo comunicarme con el servicio al cliente?

- Línea telefónica: 601 593 4010
- Vía WhatsApp 3173656157
- Horario de atención: De lunes a jueves de 7:30 am a 06:00 pm, viernes de 07:30 am a 05:00 pm y sábado de 08:00 am a 12 del medio día.

2. ¿Qué hago si tengo dudas sobre el producto, dosis, uso o condiciones especiales?

Puedes comunicarte con un asesor a través del call center 6015934010. Recuerda que esta asesoría no sustituye una consulta médica profesional. Si tienes una condición de salud, debes acudir a tu médico.

3. ¿Cuál es la política de privacidad y protección de datos?

Tus datos personales serán tratados conforme a la normativa colombiana de protección de datos (por ejemplo: Ley 1581/2012 y reglamentación aplicable). No compartimos tu información con terceros sin tu consentimiento salvo lo que exige la ley.