

**PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN Y CONTROL – ENTREGA A DOMICILIO DE PRODUCTOS
NOCIVOS Y PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN COMERCIO ELECTRÓNICO
VAPOR LIFE STORE S.A.S.
NIT 901.850.139-1**

1. Objeto

Establecer las directrices, controles y procedimientos obligatorios que deben aplicarse en las entregas a domicilio realizadas por Vapor Life Store S.A.S. en el marco de su comercio electrónico, para verificar la mayoría de edad e identidad de quien recibe productos de tabaco, derivados, sucedáneos, imitadores o dispositivos de vapeo y sus accesorios, con el fin de garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, el cumplimiento normativo aplicable y la debida trazabilidad del proceso de entrega.

2. Alcance

La presente política es vinculante y de obligatorio cumplimiento para:

- Los procesos de venta y finalización de compra efectuados en la tienda virtual de la empresa, con pagos procesados mediante la pasarela tecnológica WOMPI.
- Las actividades de entrega a domicilio de productos nocivos, realizadas por domiciliarios propios, tercerizados o aliados logísticos, incluido Rappi como operador habilitado para última milla.
- La operación logística de envíos nacionales a cualquier ciudad del territorio colombiano.
- Las áreas internas responsables de cumplimiento, auditoría, atención al consumidor y gestión de novedades derivadas de la entrega.

3. Definiciones

Comercio electrónico: canal digital oficial de venta de productos de Vapor Life Store S.A.S., a través del cual se realiza la selección de productos, el ingreso del documento de identidad del comprador y la finalización de compra con pago en línea.

Productos nocivos: bienes cuya comercialización y entrega están restringidas a personas mayores de 18 años, tales como cigarrillos, tabaco, derivados, sucedáneos, imitadores, dispositivos de vapeo, accesorios, repuestos o cualquier elemento necesario para su funcionamiento.

Domiciliario: persona natural que ejecuta la entrega física del pedido al receptor final, ya sea vinculada directamente a la empresa, contratada por terceros o adscrita a un aliado logístico de última milla.

Documento de identidad original: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte o cualquier documento digital oficial verificable que permita validar nombre, número de

identificación y mayoría de edad del receptor, excluyendo copias simples, documentos no verificables o documentos de terceros no intervinientes en la compra.

Cotejo de identidad: verificación y comparación del número de documento de identidad ingresado por el comprador en el comercio electrónico, con el documento original presentado por el receptor en el momento de la entrega.

Constancia idónea de recibo: soporte verificable, físico o digital, que acredita la manifestación expresa del receptor adulto de recibir el producto cuando existe inconsistencia en el número de identificación, sin reemplazar la verificación de mayoría de edad. Incluye medios como formulario digital, planilla firmada, fotografía del documento acompañado de declaración escrita o grabación de audio.

Novedad logística: cualquier hecho evidenciado por el domiciliario que impida la entrega conforme a la presente política, o que suponga un intento de recepción por parte de un menor de edad, falta de identificación o inconsistencia documental.

Canal de comunicación expedito: medio corporativo oficial habilitado por la empresa para que el domiciliario informe novedades de forma inmediata y permita su registro interno, activación de control y trazabilidad, incluyendo mensajería instantánea o línea interna de llamadas.

4. Compromiso empresarial

Vapor Life Store S.A.S., en su calidad de proveedor responsable en comercio electrónico, adopta una política de control estricto para la entrega a domicilio de productos de tabaco, derivados, sucedáneos, imitadores y dispositivos de vapeo o cualquier accesorio necesario para su funcionamiento. La empresa reconoce la prevalencia del interés superior de los niños, niñas y adolescentes, así como su deber legal de protección al consumidor, garantizando que estos productos no sean entregados a menores de 18 años, sin excepciones, restricciones ni autorizaciones que pretendan suplir la verificación directa de edad al momento de la entrega.

La comercialización online se realiza mediante la tienda virtual oficial de la empresa, con pagos procesados a través de WOMPI. Los envíos nacionales se encuentran habilitados para cualquier ciudad de Colombia, y la logística de entrega se apoya actualmente en Rappi, así como en otros operadores logísticos propios o tercerizados conforme a la operación.

5. Verificación obligatoria de identidad y edad

Al momento de la entrega del pedido, el domiciliario deberá solicitar la presentación del documento de identidad original del receptor, físico o digital oficial verificable, para validar que la persona es mayor de 18 años. No se aceptarán copias simples ni documentos no verificables. Esta verificación permitirá el cotejo del número de documento registrado en la compra con el presentado al recibir el producto, asegurando evidencia del proceso.

6. Reglas operativas para la entrega

El domiciliario deberá:

- Exigir documento original para validar mayoría de edad.
- Cotejar coincidencia del número de documento con el registrado en la compra.
- Registrar evidencia del cotejo por un medio idóneo.
- Abstenerse de dejar el producto con terceros sin verificación.
- Actuar con diligencia, respeto y sin discusiones.
- Reportar novedades por el canal expedito dispuesto.

7. Procedimiento ante falta de identificación o no acreditación de mayoría de edad

Si el receptor no presenta documento de identidad, o el documento no acredita que es mayor de 18 años, el domiciliario deberá negar la entrega y retornar el producto de inmediato al punto logístico o despacho autorizado, como parte del deber de protección a NNA.

Si el receptor presenta un documento válido que acredita mayoría de edad, pero el número no coincide con el registrado en la compra, el domiciliario podrá entregar el pedido siempre que deje constancia idónea del recibo, incluyendo la manifestación mínima: "Yo ___, mayor de edad, identificado(a) con ___ tipo de documento, número ___, recibo el producto _____, el día _____ //". Esta constancia no reemplaza la verificación de edad, solo documenta la inconsistencia.

En todos los casos de negativa o inconsistencia, el domiciliario deberá reportar de forma inmediata por el canal corporativo para su trazabilidad.

8. Intento de recepción por parte de un menor de edad

Si el domiciliario evidencia que quien recibe es menor de edad, deberá abstenerse de entregar el producto, retornarlo al punto logístico y reportar el incidente, dejando constancia interna como intento de entrega a menor.

9. Canales de comunicación con domiciliarios

La empresa habilita:

Canal	Finalidad
WhatsApp corporativo de cumplimiento	Reporte inmediato de incidente
Línea interna de llamadas	Escalamiento inmediato
Chat o soporte logístico	Trazabilidad

Correo corporativo	Reporte formal no urgente
--------------------	---------------------------

10. Insumo de capacitación para domiciliarios

Los domiciliarios deberán conocer y aplicar esta política como primera barrera de control, actuando con diligencia y responsabilidad para proteger a NNA, al consumidor y a la empresa.

11. Consecuencias internas ante incumplimiento

El incumplimiento por parte de domiciliarios propios podrá generar apertura de proceso disciplinario interno conforme al Reglamento Interno de Trabajo, con llamados de atención o sanciones laborales aplicables. En caso de domiciliarios tercerizados o aliados logísticos, la novedad será escalada para la gestión contractual correspondiente, sin perjuicio del registro interno para auditoría y reporte ante la autoridad.

12. Indicadores y control de cumplimiento

La empresa auditará mediante:

1. Porcentaje de entregas con verificación de edad e identidad exitosa.
2. Número de incidentes reportados por intento de recepción por parte de un menor.
3. Porcentaje de pedidos retornados por falta de identificación o no acreditación de mayoría de edad.

Estos registros podrán ser llevados mediante archivo de Excel de almacenamiento local, conforme al modelo operativo adoptado por la empresa.

13. Conservación de evidencias

La empresa conservará los soportes y constancias de verificación por mínimo un (1) año, garantizando su disponibilidad para auditoría y requerimientos de autoridades administrativas.

SANTIAGO BUSTAMANTE MONTOYA

Representante legal

VAPOR LIFE STORE S.A.S

NIT. 901850139-1