

TERMINOS Y CONDICIONES

El presente documento comprende los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** que entran a regular el uso del sitio web <https://www.farmamoderna.com> de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**, en adelante “**LA DROGUERÍA**” y las transacciones por compras realizadas dentro de la misma, por los aquí denominados **CLIENTE**.

Estos términos y condiciones podrán ser modificados total o parcialmente en cualquier momento sin previo aviso, por tal razón, es importante que como **CLIENTE** los lea atentamente, junto con las demás políticas que se anexan (protección de datos, envíos, garantías, devoluciones y retractos), toda vez que, al hacer uso el sitio web y efectuar una compra, se entiende que los ha aceptado.

LA DROGUERÍA realiza su mejor esfuerzo en que el ingreso a su página web sea seguro y su información personal se encuentra resguardada; sin perjuicio de lo anterior no es posible hacernos responsables por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario, y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

Recuerde que únicamente podrá contratar a través de esta página web, aquellas personas que cuenten con plena capacidad legal para hacerlo. En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

Los productos y precios incluidos en esta página están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual se expedirá la correspondiente factura y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el cliente y **LA DROGUERÍA**. De acuerdo a lo anterior, **LA DROGUERÍA** se obligará a efectuar la entrega del producto adquirido a través de este sitio web una vez el usuario reciba un correo electrónico donde se confirma que el despacho de los productos fue exitoso, se totaliza el valor de la compra con gastos de transporte y se informa la fecha aproximada de entrega.

LA DROGUERÍA a través de su página restringirá la venta y despacho de pedidos a las ciudades donde no se tenga presencia y por ende, podrá negarse a aceptar pedidos que deban ser entregados fuera del área de cobertura o del territorio colombiano.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones y sus Políticas o la página web presenta errores involuntarios puede ponerse en contacto con **LA DROGUERÍA**, a través del correo electrónico sandrita.ramirez@hotmail.com.

A. ¿QUIENES SOMOS?

Este sitio es controlado y operado por la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**, identificada con Nit No. 21.087.900-4, con domicilio principal en la calle 165 No. 8G - 18 de la ciudad de Bogotá, Colombia y con correo electrónico de notificación electrónico sandrita.ramirez@hotmail.com.

B. AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES

Para realizar pagos online será necesario el registro por parte de los usuarios en la página web, para tal efecto se requiere de información personal y confidencial (la cual declara que es veraz y corresponde con la realidad) a través del sitio web <https://www.farmamoderna.com>, se intuye que ha manifestado libre, expresa e informadamente su aceptación para que **LA DROGUERÍA**, almacene, administre y utilice sus datos proporcionados, conforme a lo establecido en las Políticas de Protección de Datos Personales y no será revelada a terceros, salvo la información que se requiera para realizar los pagos en línea para efectos de procesar las transacciones electrónicas de pago.

Los datos referidos en estos términos y condiciones tendrán como finalidad validar las órdenes de compra, mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por **LA DROGUERÍA**. Así mismo declara que la FINALIDAD de la utilización de sus datos personales, se le fueron informadas de manera previa a su aceptación.

EL CLIENTE al aceptar la política de tratamiento de datos, da la autorización expresa para que **LA DROGUERÍA** a través el correo electrónico y mensaje de texto, pueda enviarle todo tipo de información de carácter publicitario y podrá solicitar la suspensión del envío de información publicitaria al correo electrónico sandrita.ramirez@hotmail.com.

Captura de información de usuarios al usar el sitio: Durante su visita a nuestro Sitio, éste podrá capturar información referente a actividades específicas de un usuario particular generándose reportes que nos permiten ver la actividad consolidada por usuario. Usamos "cookies" para seguir su "carro de compras" y usamos "cookies" para enviarle información específica referida a sus intereses.

- **AVISO ESPECIAL**

DROGUERÍA FARMA MODERNA, manifiesta que solicita y usa datos sensibles, entendiendo por aquellos los que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a organizaciones sociales o que promueva intereses de cualquier partido político o credo, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

DROGUERÍA FARMA MODERNA, también me informa sobre el carácter facultativo otorgado por la ley 1581 de 2012 a los Titulares de los datos personales, de contestar o no, las preguntas que versen sobre datos sensibles o menores de edad.

- **DECLARACION DEL TERCERO.**

De conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios manifiesto:

Que como titular entrego de forma libre y voluntaria los siguientes datos personales: nombres completos, cédula de ciudadanía, fecha de nacimiento, nacionalidad y tipo de identificación, número, fecha y lugar de expedición, estado civil, sexo, datos de ubicación (dirección, teléfono y correo electrónico), historia laboral y académica, histórico sobre aportes al sistema de seguridad social y pensiones, datos biométricos captados por cámaras de seguridad, datos financieros, medicamentos recetados, diagnósticos médicos, correo electrónico, teléfono, dirección de residencia o domicilio, diagnóstico de enfermedades físicas y mentales, receta de medicamentos para tratamientos en adelante los “Datos Personales”, a nombre de **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.

Que autorizo de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **DROGUERÍA FARMA MODERNA** para que en los términos legalmente establecidos realice recolección, almacenamiento, uso, circulación y en general, el tratamiento de los datos personales que he entregado o que entregaré a título personal o como representante de una persona jurídica, indicando que cuento con las facultades para autorizar la entrega y tratamiento de la de esta última.

Que las declaraciones anteriores se realizan en el marco de las relaciones comerciales pre contractuales y/o contractuales con **DROGUERÍA FARMA MODERNA** por lo que expresamente autorizo su uso para los siguientes fines:

- Recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender y acreditar las actividades en relación con su condición de CLIENTE o POTENCIAL CLIENTE de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**
- Gestionar sus datos para efectuar los diferentes procesos de pagos y gestión de cobranzas que se encuentren a cargo de **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Enviar información por medios físicos y/o digitales sobre eventos, promociones y ofertas comerciales relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**
- Realizar análisis, estudios y/o investigaciones con fines estadísticos y/o comerciales respecto su conducta de consumo.
- Realizar encuestas de satisfacción y estudios de mercadeo de los servicios y productos prestados y ofrecidos por la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Brindar asistencia técnica y atención al cliente referente a consultas y reclamos, de interés general o particular relacionados con los bienes o servicios ofrecidos por la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Evaluar los productos y servicios ofrecidos o prestados por parte de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Cualquier otro relacionado de forma directa con los bienes o servicios ofrecidos por la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Proveer los productos requeridos por los clientes, tanto en vitrina, como en el domicilio de los clientes, solicitado por los titulares de los datos personales, a través del teléfono fijo, por la aplicación WhatsApp o a través de la página web.

- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS o WhatsApp), información comercial, publicitaria o promocional sobre nuestros servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial, además de realizar reagendamientos y/o recordatorios sobre agotamiento de medicamentos a los Titulares clientes, con el fin de impulsar, invitar, fidelizar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral y contractual con la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Registrar la información de empleados y/o contratistas en las bases de datos de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Realizar análisis sobre las hojas de vida presentadas por postulantes a empleo con el fin de realizar la mejor selección para nuestra entidad, y posterior archivo de las hojas de vida de los no seleccionados, al igual que con las ofertas de prestación de servicios profesionales o de suministro de bienes.
- Administrar los datos de carácter personal para gestionar la correcta incorporación de estos en los expedientes y la generación de documentos y datos solicitados por el colaborador.
- Controlar la asistencia, el acceso a las instalaciones e información de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.
- Administrar los datos de carácter personal para llevar a cabo la afiliación a cajas de compensación familiar y entidades prestadoras de salud y las otras que se requieran para dar cumplimiento a las prestaciones sociales de los colaboradores.
- Administrar los datos de carácter personal de los trabajadores para realizar el correcto depósito de nómina y descuentos de nómina previa autorización del colaborador.
- Utilización de datos biométricos captados por las cámaras de seguridad para la vigilancia de los establecimientos comerciales de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**, y la identificación de delitos y sus responsables, cometidos dentro de tales establecimientos. Dichos datos serán compartidos con la policía nacional y fiscalía general de la nación, en el momento en que esta se requiera para la investigación de posibles delitos.
- Transferir los datos autorizados a los diferentes laboratorios farmacéuticos presentes en Colombia, con el fin de realizar estudios estadísticos y llevar a cabo campañas publicitarias y presentación de ofertas.
- Dar cumplimiento al lleno de requisitos exigidos por la Secretaria de Salud Distrital para la ejecución del proceso de inyectología.

Que no obstante la presente autorización, me reservo el derecho a ejercer en cualquier momento la posibilidad de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de mis datos personales en las bases de datos de **DROGUERÍA FARMA MODERNA**, cuando así lo estime conveniente.

C. REGISTRO Y CONTRASEÑA

Para la adquisición de productos y servicios ofrecidos el sitio web de **LA DROGUERÍA**, la aceptación de las presentes condiciones y el registro por parte del usuario. Para tal efecto, se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el hecho de su aceptación mediante su expresión de voluntad a través de un "click" en el recuadro respectivo.

El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que se encuentra en el sitio y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente pulsando "click" en el elemento respectivo.

Una vez registrado el usuario dispondrá de un nombre y contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro a <https://www.farmamoderna.com>. Así mismo tendrá la posibilidad bajo su exclusiva responsabilidad, de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo.

El usuario es totalmente responsable por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, por medio de la cual podrá efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de **LA DROGUERÍA**.

Buscando la seguridad en las transacciones, queda expresamente prohibido a los usuarios el compartir con terceros su contraseña o el password; pues dicha información es de uso exclusivo del usuario y no se podrá utilizar para fines no autorizados.

Nuestro Sitio está protegido con una amplia variedad de medidas de seguridad, tales como procedimientos de control de cambios, claves y controles de acceso físico. También empleamos otros mecanismos para asegurar que la información y los Datos Personales que usted proporciona no sean extraviados, mal utilizados o modificados inapropiadamente. Esos controles incluyen políticas de confidencialidad y respaldo periódico de bases de datos.

D. USO DEL SITIO WEB

Uso autorizado de la página web de LA DROGUERÍA: La página web podrá ser utilizada para revisión, compra y consulta de productos importados y/o nacionales que **LA DROGUERÍA** tenga disponible para la entrega a los usuarios de su página web, así como la información de usos y características de los productos y servicios ofrecidos, que están diseñados únicamente con fines informativos del usuario.

Usos prohibidos de la página web de LA DROGUERÍA: La información publicada en nuestra página web no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación.

No está autorizado el acceso a cuentas o información confidencial de los usuarios, así como la violación de la red y/o servidores o cualquier otro acto que atente contra la seguridad de las transacciones y de la página web.

La información que el usuario registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página web.

En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

Todo **CLIENTE** al ingresar al sitio web y al realizar una compra a través de la misma, deberá:

- 1- Inscribir sus datos básicos (Nombre, apellido, cedula, dirección, ciudad, teléfono, correo electrónico).
- 2- Leer detenidamente los términos y condiciones y demás políticas establecidas en el sitio web.
- 3- Aceptar los términos y condiciones y el aviso para el tratamiento de datos personales (siempre y cuando se encuentre de acuerdo, de lo contrario, cancele la operación de compra).
- 4- Una vez aceptado lo anteriormente mencionado, el **CLIENTE** debe continuar con el paso a paso del sitio web, para generar la compra.

Por otro lado, todo **CLIENTE** se compromete a:

- 1- No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole, **LA DROGUERÍA** se encuentra facultada para anularlo.
- 2- Diligenciar toda la información requerida, puesto que, al dejar información inconclusa, el pedido correrá el riesgo de no ser enviado.
- 3- Ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

E. DERECHOS DEL USUARIO.

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación Colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrá radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidos por la página web de **LA DROGUERÍA**.

En caso de que se haya introducido un dato personal de manera errónea durante el registro en el sitio web, este se podrá modificar, escribiendo al correo electrónico sandrita.ramirez@hotmail.com; Igualmente, el sitio web cuenta con ventanas de confirmación en el proceso de compra, que no permiten proseguir con el pedido, si los datos registrados no han sido proporcionados correctamente. Además, el sitio web ofrece los detalles de todos los artículos que se han añadido al carrito durante el proceso de compra, de tal forma que, el **CLIENTE** antes de escoger el método de pago, podrá modificar los datos ingresados.

Si se detectase un error en pedido con posterioridad a la finalización del proceso de compra, el **CLIENTE** debe ponerse en contacto de manera inmediata con el servicio de atención al cliente, ya sea de manera telefónica o por medio del correo electrónico anteriormente informados, para así subsanar el error.

F. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES.

Son obligaciones de los **CLIENTES** las siguientes:

- 1- Registrar la información personal de forma correcta y veraz.
- 2- Actualizar sus datos cuando así se requiera a través de las líneas de atención, o por intermedio del correo electrónico.

Por lo anterior, el **CLIENTE** exime a **LA DROGUERÍA** de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta proporcionada al momento de efectuar la compra.

G. SOBRE LOS PRODUCTOS.

LA DROGUERÍA a través de su sitio web busca distribuir productos relacionados con la salud y el bienestar de sus **CLIENTES**, es por esto que, dentro de su inventario, existen algunos productos que necesitan fórmula médica para ser vendidos, por tal motivo, el **CLIENTE** de manera consciente, declara tener la fórmula médica correspondiente y haber consultado previamente con el profesional de la salud pertinente para su uso, consumo y/o aplicación, sin embargo, **LA DROGUERÍA** conforme al decreto reglamentario 2200 del año 2005 en su artículo 19, debe exigir la prescripción médica en aquellos medicamentos en que aparezca la etiqueta “Venta Bajo Fórmula Médica” antes de entregar el producto.

No obstante, a pesar de que **LA DROGUERÍA** exija la fórmula médica para la entrega del producto, esta no se hace responsable por los efectos adversos, y las consecuencias derivadas, con ocasión al uso, consumo y/o aplicación del producto.

Lo anterior también aplica, para aquellos productos que no requieren fórmula médica, pues se entiende que el **CLIENTE** en un nivel de diligencia y cuidado, consultó previamente con el profesional de la salud para el uso, consumo y/o aplicación del mismo.

H. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS.

Dentro del sitio web de **LA DROGUERÍA**, se describe las características básicas de los productos ofrecidos de manera informativa, sin que esto pueda llegar a interpretarse como instrucciones de consumo, o guía de automedicación, ya que en ningún evento, puede llegar a REEMPLAZAR total o parcialmente la asesoría de un profesional de la salud.

Es la responsabilidad del **CLIENTE** verificar la información del producto de forma detallada, su dosificación, precauciones, advertencias y contraindicaciones antes del uso, consumo y/o aplicación.

Por otro lado, los productos entregados presentan las mismas características que los productos exhibidos en el sitio web, sin embargo, puede darse la eventualidad del cambio de su presentación por actualización en la etiqueta o empaque a discreción del fabricante.

I. PRECIO Y FORMA DE PAGO.

En los detalles de cada producto ofrecido dentro del sitio web, se evidencia, no solo sus características básicas, sino también su valor total incluido IVA (en los casos que aplique).

Una vez que haya seleccionado todos los productos que desea comprar, estos se añadirán al carrito.

Al hacer click en la canasta, se podrá verificar los productos agregados y su valor, y una vez corroborado el pedido, se podrá proseguir con la selección del método de pago.

El pago se podrá realizar a través de:

1. Pagos en línea a través de las plataformas de pago **WOMPI** ó **MERCADO PAGO** con tarjetas crédito o débito previo a la aceptación de la orden de compra, **LA DROGUERÍA** verificará que se haya efectuado el pago del pedido, a través de cualquier tarjeta de crédito emitida por entidades financieras colombianas o extranjeras que corresponda a las marcas Visa ó MasterCard.

LA DROGUERÍA pese a que su página web cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades Financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos.

2. Pagos contra entrega el cual se podrá realizar en efectivo, nequi, daviplata, tarjetas debito, tarjetas de crédito en moneda oficial colombiana.

Los precios de los productos de la página web **NO** incluyen los gastos de envío, puesto que, estos dependen exclusivamente del transportador, razón por la cual, dentro del sitio web al momento de que el **CLIENTE** haga la elección del método de pago, se le informará el valor del transporte, aclarando que dicho cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse el despacho y será informado de manera definitiva en el correo electrónico de aceptación de la orden de compra y notificación de compra exitosa. El **CLIENTE** deberá asumir los costos de los impuestos a que haya lugar en razón de su compra.

LA DROGUERÍA usa como sistema de seguridad para las transacciones electrónicas celebradas, **PATCHMAN** y **FIREWALL**, el cual cumple con el estándar usado por las compañías más importantes del mundo para realizar transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda tu información personal no podrá ser leída, ni capturada por terceros mientras viaja por la red gracias a los servicios que se prestan como:

- 1. Parchado automático de huecos de seguridad de tu sitio y eliminación automática de malware.
- 2. CheckAl detectar un hueco de seguridad, advierte al cliente sobre que será parchado pronto el software de manera segura.
- 3. CheckPatchman aplicará un parche sin ninguna intervención desde el cliente llevando tu sitio a un nivel de seguridad inigualable.

- 4. Servicios de firewall y prevención de ataques escanea los archivos dentro del servidor a modo de antivirus para atrapar contenido malicioso.

J. ENVÍO DE PRODUCTOS.

LA DROGUERÍA presta el servicio de envío a nivel nacional con los siguientes plazos de entrega, *i)* En un máximo de 24 horas dentro de la ciudad de Bogotá D.C., *ii)* demás ciudades principales entre 2 y 5 días y *iii)* ciudades intermedias y otros entre 5 y 10 días; Sin embargo, se reserva el derecho de aceptar de una oferta de compra, cuando el domicilio registrado por el **CLIENTE** para realizar la entrega, no se encuentre dentro del municipio habilitado..

A efectos de las presentes Condiciones, se entiende que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en que el **CLIENTE** o un tercero adquiera la posesión material de los productos en la dirección de entrega convenida.

Salvo que existan circunstancias imprevistas o extraordinarias que impidan hacer la entrega de los productos de manera ordinaria, esta, se realizará a más tardar al día siguiente de la VERIFICACIÓN de la compra.

La entrega se realiza en el horario establecido en el correo de notificación de la compra realizada.

Si por algún motivo no se pudiese cumplir con la fecha de entrega por cuestiones atribuibles a **LA DROGUERÍA**, se le informará al **CLIENTE** esta circunstancia y se le dará la opción de seguir adelante con la compra, estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anulando el pedido y haciendo el reembolso total del precio pagado (en caso de haberse realizado).

Si resulta imposible efectuar la entrega del pedido por razones atribuibles al **CLIENTE**, este será devuelto al almacén y de manera inmediata, se le comunicará al **CLIENTE** lo sucedido y se convendrá una nueva fecha de entrega, sin perjuicio de que haya una variación en el valor del envío motivo por el cual el **CLIENTE** deberá realizar un nuevo pago de envío el cual se realizará contra entrega.

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produce dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, **LA DROGUERÍA** se comunicará directamente con el **CLIENTE** para informar la novedad, y en caso de que se haya realizado el pago, se procederá con el reembolso.

A pesar de que el sitio web está a disposición de los **CLIENTES** las 24 horas al día, el horario para efectos de atención al cliente, recepción de compras y envíos de productos, será de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. todos los días. Las compras realizadas con posterioridad al rango de horario ya mencionado, se entenderán efectuadas al día siguiente.

Los productos adquiridos por el **CLIENTE** le serán entregados en la dirección indicada por él. Para el caso de conjuntos cerrados o propiedades horizontales en los que no se permita el ingreso, se entregará en la portería; para el caso de vías peatonales, se dejará hasta donde pueda ingresar el vehículo.

K. OFERTAS Y PROMOCIONES.

LA DROGUERÍA podrá seleccionar ciertos productos y colocarlos en oferta y/o promoción para sus **CLIENTES**, los cuales estarán claramente identificados y en el detalle de cada uno de ellos, se indicará de manera precisa el porcentaje del descuento o las condiciones de la promoción. En ocasiones estas ofertas y/o promociones son exclusivas del sitio web y no aplican para la compra en la tienda física.

Las ofertas y/o promociones se rigen por las siguientes disposiciones:

- 1- Se realizan ya sea por tiempo determinado o hasta agotar existencia.
- 3- Está sujeto a disponibilidad de los productos en el punto de venta.
- 4- La oferta y/o promoción por producto no es acumulable con otras.

L. GARANTÍA.

En los casos en los que si aplique la garantía y que NO sean productos farmacéuticos y alimenticios, la ley 1480 de 2011 del “Estatuto del consumidor” establece que, para que un producto pueda ser objeto de reclamación de garantías por parte del **CLIENTE**, este, tuvo que cumplir con el deber de conservación, legalmente exigibles por el fabricante.

La garantía sólo opera por cuestiones calidad, idoneidad y seguridad. En caso de presentarse una situación en la que el producto entregado, al ser verificado y probado, contenga un defecto, el **CLIENTE** podrá anteponer su derecho de reclamo de garantía legal.

Deberá solicitar la garantía del producto a través del correo electrónico sandrita.ramirez@hotmail.com y en un plazo no mayor a tres (3) días, contados a partir de la entrega del producto; después del término establecido, NO habrá lugar a reclamar garantía alguna.

Una vez revisada la solicitud, se evaluará el caso expuesto y en un término de (15) días hábiles siguientes al envío de la solicitud, se dará respuesta. Si el producto en una revisión primaria (evidencias fotográficas), cumple al parecer con las condiciones de garantía básicas, se coordinará con el **CLIENTE** la recepción del producto, con el fin de ser enviado directamente al fabricante, quien decidirá sobre el cumplimiento de la misma.

El fabricante al recepcionar el producto, evaluará su estado e informará a **LA DROGUERÍA**, la aceptación o rechazo de la garantía, esta información será comunicada de manera inmediata al **CLIENTE**.

El fabricante cumpliendo con sus términos de garantías, realizará el correspondiente mantenimiento o la debida reposición del producto por uno nuevo.

En NINGÚN CASO procederá la garantía por cuestiones de: pérdida, hurto, fuerza mayor o caso fortuito, deterioro, oxidación, decoloración, ralladuras, golpes, daños ocasionados por animales, uso inadecuado, adaptaciones e instalaciones de piezas o accesorios que no hayan sido proporcionados

dentro del empaque, por alteraciones en su número de serie o daño en los sellos de garantía o por no atender las instrucciones de uso y mantenimiento que se encuentran descritas ya sea en el manual o en la caja del producto.

En cuestiones de productos farmacéuticos y alimenticios, de acuerdo con la ley 1480 de 2011 del “Estatuto del Consumidor” en el parágrafo del artículo 6, establece que “a efectos de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y los bienes y servicios que se comercialicen, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, expedirá los registros sanitarios, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos” por lo cual, los productos alimenticios y medicamentos entregados al **CLIENTE** solo cumplirán con la garantía por vencimiento.

A demás, conforme a la Resolución 1403 de 2007 expedida por el Ministerio de la Salud y Protección Social la cual determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y adopta el Manual de Condiciones Especiales y Procedimientos, para medicamentos y alimentos, teniendo en cuenta sus componentes, las condiciones de almacenamiento y custodia, teniendo un trato preferencial, el término de la garantía será de tres (3) días contados a partir de la entrega. No obstante, a pesar de que el **CLIENTE** se encuentre dentro del término para ejercer su derecho a la garantía, para poder aplicarla, el producto debe estar en las mismas condiciones en que fue entregado, sin evidenciar rastros de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada.

Para que el **CLIENTE** pueda ser efectiva la garantía de los productos farmacéuticos y alimenticios deberá dirigir su reclamación por medio de correo electrónico a sandrita.ramirez@hotmail.com indicando el motivo de la reclamación, nombre, cédula, teléfonos de contacto y foto del producto por ambos lados. A esta reclamación se deberá aportar la prueba de que adquirió el producto por medio del sitio web <https://www.farmamoderna.com> anexando de la factura electrónica de venta que avale la compra. Esto también aplica las garantías por productos NO farmacéuticos y alimenticios.

Una vez validada la información, uno de los asesores de **LA DROGUERÍA** se pondrá en contacto en un máximo de tres (3) días con el **CLIENTE**, acordando las circunstancias de tiempo y modo para poder efectuar el cambio del producto.

En caso de que el producto no pueda ser cambiado, por circunstancias ajenas a **LA DROGUERÍA**, se pactará ya sea el reintegro total del dinero o la entrega de otro tipo de producto.

M. DEVOLUCIONES.

Conforme al decreto 587 de 2011 expedido por el Gobierno Nacional, el **CLIENTE** podrá solicitar la devolución del dinero dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la transacción de la compra. **El CLIENTE** podrá realizar la solicitud por medio escrito a la dirección electrónica sandrita.ramirez@hotmail.com.

La solicitud de devolución del dinero de la compra deberá contener 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.
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.

Las causales para la devolución del dinero son taxativas y comprenden, las siguientes:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

El beneficio de retracto procede para los **CLIENTES** de **LA DROGUERÍA** siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- 1. Oportunidad:** Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- 2. Estado del(os) producto(s):** El **CLIENTE** deberá devolver el producto a **LA DROGUERÍA** , en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta
- 3. Costos de transporte:** Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.
- 4. Productos excluidos:** El derecho de retracto no aplicará para productos adquiridos en oferta.

LA DROGUERÍA tendrá hasta treinta (30) días calendario para efectuar la devolución del dinero de acuerdo a los datos suministrados por el **CLIENTE** en la solicitud.

Los productos podrán ser devuelto a **LA DROGUERÍA** a través de estos medios a elección del **CLIENTE**:

1. Entregándola personalmente en **LA DROGUERÍA**.
2. A través del correo electrónico sandrita.ramirez@hotmail.com por medio del cual se coordinará la recogida en su domicilio a través del medio determinado por la empresa. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de éste servicio

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción,

El beneficio de retracto no procederá en los siguientes eventos:

1. Hubo fuerza mayor o caso fortuito
2. El hecho de un tercero.
3. El uso indebido del bien por parte del **CLIENTE**.
4. Que el **CLIENTE** no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía

El beneficio de retracto si aplica para los siguientes productos :

El artículo 47 de la ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor” establece como tiempo máximo para ejercer el derecho al retracto de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

En el evento de que el **CLIENTE** haga uso de la facultad de retracto deberá devolver el producto a **LA DROGUERÍA** por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto serán cubiertos por el **CLIENTE**. **LA DROGUERÍA** una vez recibido el producto procederá con la devolución de la totalidad del valor pagado, la cual no podrá exceder el término de treinta (30) días calendario.

EL CLIENTE entiende, que **LA DROGUERÍA** provee productos farmacéuticos como:

Medicamentos, Alimentos, bienes perecederos, bienes de consumo, bienes de uso personal y tecnologías en salud, por tanto, depende fundamentalmente de la naturaleza del producto, como también de sus características y condiciones especiales y de almacenamiento, para lo cual, según lo establecido en el concepto N° 16-062808 de fecha 10 de marzo de 2016 y la Ley 1480 de 2011, que en su artículo 47 señala que se exceptúan del derecho de retracto los siguientes casos, entre otros: (i) En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez y (ii) En los contratos de adquisición de bienes perecederos.

N. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Las personas que ingresen al sitio web de **LA DROGUERÍA**, reconocen que cualquier tipo de material o contenido (imágenes, material publicitario, contenido, textos, base datos y software, entre otros) que se aportan dentro del sitio web, derivan de los derechos de propiedad industrial e intelectual, cuya propiedad es exclusiva de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**. para su uso exclusivo.

Sin embargo, se podrá hacer uso de dicho material, únicamente en la forma en que sea autorizado por la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**. o de quienes otorgaron la licencia para su uso.

Esto no impedirá utilizar esta página web en la medida necesaria para copiar la información sobre su pedido o datos de contacto.

O. DERECHO A MODIFICAR LAS CONDICIONES.

LA DROGUERÍA se reserva la facultad de modificar los Términos y Condiciones en el momento que así lo considere pertinente, sin previo aviso, por ende se le solicita a los **CLIENTES** leerlos atentamente antes de realizar la compra.

LA DROGUERÍA podrá a través de un anuncio en su sitio web, informar los cambios significativos de los términos y condiciones. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo y, salvo de posibles excepciones según el caso concreto, serán de aplicación después de 30 días de la fecha de su modificación.

Si NO se encuentra de acuerdo con las modificaciones introducidas, por favor no haga uso del sitio web.

P. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Para todos los efectos, la ley aplicable será la vigente al momento de la controversia, según la normatividad del territorio Nacional Colombiano.

Q. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Los comentarios, sugerencias, quejas y reclamos, serán bien recibidos y se podrán realizar, a través del correo sandrita.ramirez@hotmail.com, igualmente, en el sitio web se encontrará un botón con acceso directo a las PQR.

Sumado a ello, el comprador de un producto tendrá la posibilidad de incluir comentarios o reseñas del artículo, para ello deberá identificarse.

LA DROGUERÍA no se hace responsable por el contenido, objetividad o expresiones usadas por los usuarios en dichos comentarios, sin perjuicio que puedan ser retirados de la página si resultan ofensivas, denigrantes o discriminatorias.

R. LINKS CON OTROS SITIOS WEB.

Este Sitio puede contener "links" a otros sitios. **LA DROGUERÍA** no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Asimismo, **LA DROGUERÍA** no avala ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios. De igual forma **LA DROGUERÍA** se rige por su propia política de protección de datos personales.

S. NOTIFICACIONES.

LA DROGUERÍA recibirá notificaciones al correo electrónico: sandrita.ramirez@hotmail.com.

Este documento es elaborado por **FUNDECOPI** para uso exclusivo de la **DROGUERÍA FARMA MODERNA**.

La presente Política rige a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación existente entre usted y la **DROGUERÍA FARMA MODERNA** y se rige por las leyes de la República de Colombia.