POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FARMAVITAL Droguerías SAS

1. Responsable del tratamiento

Razón social: FARMAVITAL Droguerías SAS

NIT: 900.474.088-6

Domicilio / Dirección: CR 83C 34 44, Cali, Valle del Cauca, Colombia

Correo: farmavitaldrogueria@hotmail.com

Teléfono: (602) 524 8833

WhatsApp: 313 664 9921

En adelante, “FARMAVITAL” o “el responsable”.

2. Marco normativo

Esta política se rige principalmente por:

- Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales).
- Decreto 1377 de 2013 (reglamenta aspectos de la Ley 1581; políticas, autorizaciones, aviso de privacidad, entre otros).
- Decreto 886 de 2014 (Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD).

3. Definiciones relevantes

- Dato personal: información vinculada o asociable a una persona natural identificada o identificable.
- Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión).
- Datos sensibles: aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación; incluye, entre otros, datos relativos a la salud y datos biométricos.

4. Principios

FARMAVITAL aplicará los principios de seguridad y confidencialidad, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado; y preservará la reserva de la información no pública.

5. ¿Qué datos tratamos y cómo los recolectamos?

FARMAVITAL puede recolectar y tratar datos de:

- Clientes/usuarios: identificación y contacto (nombre, documento, teléfono, correo), dirección de entrega, datos de compra, comunicaciones por servicio al cliente.

- Datos relacionados con dispensación farmacéutica (cuando aplique): información mínima necesaria para validar requisitos de entrega/dispensación, y en algunos casos datos asociados a salud (por ejemplo, soporte de fórmula). (Ver Sección 7: datos sensibles).
- Proveedores y aliados: datos de contacto y gestión comercial/contractual.
- Colaboradores/aspirantes: datos necesarios para la relación laboral y obligaciones legales.

Los datos pueden recolectarse por canales como: punto de venta, atención telefónica, WhatsApp, formularios web y/o medios equivalentes.

6. Finalidades del tratamiento

Los datos personales se tratarán para finalidades legítimas, incluyendo:

6.1. Finalidades para clientes/usuarios

a) Registrar y gestionar compras, facturación, pagos y entrega de pedidos (domicilio local y envíos).

b) Gestionar servicio al cliente, PQRS, garantías cuando aplique y comunicaciones sobre el pedido.

c) Verificar identidad para prevenir fraude y mejorar seguridad de la transacción.

d) Cumplir obligaciones legales, contables, fiscales y requerimientos de autoridades competentes.

e) Enviar información transaccional (confirmación de compra, estado del pedido).

6.2. Finalidades de mercadeo (solo si hay autorización)

Enviar información sobre promociones, productos, campañas y novedades por canales autorizados por el titular. La autorización puede ser revocada en cualquier momento.

6.3. Proveedores/aliados y colaboradores

Gestión contractual, verificación, pagos, cumplimiento de obligaciones legales y administrativas.

7. Tratamiento de datos sensibles (salud)

El tratamiento de datos sensibles está prohibido, salvo excepciones legales y cuando el titular otorgue autorización explícita.

Cuando sea posible tratar datos sensibles, FARMAVITAL cumplirá, entre otras, estas obligaciones:

- Informar que el titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles.
- Informar de forma explícita y previa cuáles datos son sensibles y la finalidad, y obtener consentimiento expreso.
- No condicionar actividades a la entrega de datos sensibles.

8. Datos de niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de datos de menores está restringido y, en general, está prohibido salvo excepciones (p. ej., datos públicos) y siempre respetando el interés superior del menor y sus derechos fundamentales, con autorización del representante legal y escuchando al menor cuando aplique.

9. Autorización del titular y deber de informar

Al solicitar la autorización, FARMAVITAL informará de manera clara: la finalidad, el carácter facultativo cuando se trate de datos sensibles o de menores, los derechos del titular y los datos de contacto del responsable; y conservará prueba de la autorización.

La autorización podrá obtenerse por medios físicos o electrónicos que permitan su consulta posterior.

10. Derechos de los titulares

El titular podrá, entre otros:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización.
- Ser informado sobre el uso dado a sus datos.

11. Área responsable y canales de atención

Área responsable: Servicio al Cliente / Protección de Datos Personales (FARMAVITAL Droguerías SAS).

Canales para ejercer derechos:

- Correo: farmavitaldrogueria@hotmail.com
- Tel: (602) 524 8833
- WhatsApp: 313 664 9921
- Dirección: CR 83C 34 44, Cali

12. Procedimiento para consultas y reclamos

12.1 Consultas (conocer información)

Las consultas se atenderán en un término máximo de diez (10) días hábiles desde su recibo; si no es posible, se informará el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

12.2 Reclamos (corrección/actualización/supresión o presunto incumplimiento)

El reclamo debe incluir identificación del titular, descripción de hechos, dirección y documentos de soporte.

El término máximo para atender reclamos es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente a su recibo; si no es posible, se informará la razón y la fecha de respuesta, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

13. Revocatoria de autorización y supresión

El titular puede solicitar la supresión de sus datos y/o la revocatoria de la autorización mediante reclamo. Si, vencidos los términos, no se eliminan los datos cuando corresponda, podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

14. Seguridad de la información

FARMAVITAL implementará medidas razonables de seguridad (técnicas, administrativas y humanas) acorde con la naturaleza de los datos tratados, para prevenir accesos no autorizados, pérdida o alteración, y garantizar confidencialidad.

15. Encargados, transmisión y transferencia de datos

FARMAVITAL podrá compartir datos con encargados que apoyen la operación (por ejemplo: mensajería, transportadoras, proveedores tecnológicos, pasarelas de pago), bajo instrucciones del responsable y mediante acuerdos/contratos que definan alcance y obligaciones del encargado.

16. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

FARMAVITAL, como responsable, registrará y mantendrá actualizada la información de sus bases de datos en el RNBD, conforme a los términos y plazos aplicables y a las instrucciones de la SIC.

17. Vigencia de la política y conservación de la información

Esta política rige desde el 13/01/2026.

FARMAVITAL conservará datos personales solo durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades y obligaciones legales/contractuales; cumplidas las finalidades, procederá a su supresión, salvo deber legal o contractual de conservación.