TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y VENTA

FARMAVITAL Droguerías SAS

Sitio web: farmavitaldroguerias.com.co

0. Identificación del proveedor (Información obligatoria)

Razón social: FARMAVITAL Droguerías SAS

NIT: 900.474.088-6

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

Teléfono: (602) 524 8833

WhatsApp: 313 664 9921

Correo electrónico: farmavitaldrogueria@hotmail.com

1. Aceptación de los términos

Al acceder, navegar, registrarse o comprar en el Sitio, el Usuario declara haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones, así como las políticas publicadas en el Sitio.

2. Capacidad legal

El Sitio está destinado a personas mayores de edad con capacidad legal para contratar. Si el Usuario no cuenta con capacidad legal, deberá abstenerse de realizar compras.

3. Independencia de disposiciones

Si alguna disposición de este documento se considera inválida o ineficaz, las demás cláusulas permanecerán vigentes.

4. Registro y veracidad de la información

Para comprar, el Usuario podrá registrar datos de contacto y entrega. El Usuario es responsable de suministrar información exacta, completa y actualizada (nombre, documento, dirección, teléfono, correo, etc.). La entrega se realizará con base en la información aportada por el Usuario.

5. Formación del contrato (oferta, aceptación y confirmación)

5.1 Presentación de la oferta

Cuando el Usuario selecciona productos, diligencia datos y finaliza el pedido, formula una oferta de compra.

5.2 Resumen del pedido y confirmación

Antes de finalizar la transacción, el Sitio presentará un resumen del pedido (descripción, precio, costos adicionales, total), con opción de corrección o cancelación. La aceptación por parte del Usuario debe ser expresa e inequívoca.

5.3 Aceptación de la oferta por FARMAVITAL

La compraventa se entiende celebrada cuando FARMAVITAL acepta la oferta, lo cual puede evidenciarse con la gestión del despacho/entrega del pedido y/o la confirmación correspondiente. FARMAVITAL podrá rechazar o aceptar parcialmente un pedido por disponibilidad, validaciones de dispensación, cobertura de entrega u otras condiciones operativas.

5.4 Acuse de recibo

Concluida la transacción, FARMAVITAL remitirá un acuse de recibo con información del tiempo de entrega, precio, impuestos, gastos de envío y forma de pago, a más tardar al día calendario siguiente de efectuado el pedido.

6. Precios, disponibilidad y características

Los precios y la disponibilidad publicados pueden variar. FARMAVITAL procurará que la información sea clara, suficiente y actualizada, incluyendo restricciones relevantes de uso y cuidado cuando aplique.

7. Medios de pago

El Usuario seleccionará el medio de pago disponible en el Sitio. Cuando intervengan pasarelas, bancos o terceros, su operación dependerá de dichos participantes del proceso de pago.

8. Envíos y entregas

8.1 Cobertura

- Cali: entrega con mensajeros propios (empleados de FARMAVITAL) dentro del perímetro urbano.
- Nacional (Colombia): envíos mediante transportadoras (p. ej., Servicargo u otras según cobertura).

8.2 Horario de entregas en Cali

Horario hábil: 8:00 a. m. a 9:00 p. m.

8.3 Tiempos estimados

- Cali: 45 a 120 minutos (según distancia, tráfico, clima y disponibilidad).
- Nacional: depende del destino y la transportadora.

FARMAVITAL entregará dentro del plazo informado y aceptado por el consumidor; si no se pacta un plazo, se entenderá un máximo de 30 días calendario desde el día siguiente al pedido.

8.4 Tarifa de domicilio (Cali)

Tarifa base: $3.000.

Podrá variar por distancia/zona o condiciones especiales, lo cual se informará antes del despacho.

8.5 Recepción del pedido

El pedido se entregará en la dirección indicada por el Usuario. Se entenderá autorizado para recibir quien se encuentre en el lugar, salvo que por la naturaleza del producto se requiera verificación adicional (por ejemplo, validación de fórmula cuando aplique).

8.6 Falta de disponibilidad, demoras y devolución de dinero

Si el producto no está disponible, el consumidor será informado y podrá acordarse una nueva fecha; si se supera el plazo pactado o los 30 días, o no hay disponibilidad, el consumidor podrá terminar el contrato y obtener devolución total sin retenciones, con un plazo máximo de 15 días calendario en comercio electrónico.

9. Cambios, devoluciones y dispensación (productos farmacéuticos)

9.1 Regla general

Por tratarse de productos farmacéuticos y de uso personal, por seguridad sanitaria, trazabilidad y naturaleza del bien, no se aceptan devoluciones una vez entregados, salvo lo indicado en la cláusula 9.2.

Esta política se enmarca, además, en las excepciones del derecho de retracto aplicables a bienes que por su naturaleza no puedan devolverse o puedan deteriorarse/caducar con rapidez, y bienes de uso personal.

9.2 Excepción: error de dispensación

FARMAVITAL gestionará la corrección cuando exista error de dispensación imputable a FARMAVITAL (producto equivocado, presentación incorrecta, etc.).

El Usuario debe reportarlo por los canales oficiales y conservar el producto en condiciones que permitan la verificación del caso.

10. Derecho de retracto (cuando aplique)

En ventas a distancia, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de cinco (5) días hábiles desde la entrega (o desde la celebración del contrato en servicios), devolviendo el bien por los mismos medios y asumiendo costos de transporte. Existen excepciones, incluyendo bienes que no puedan devolverse o puedan deteriorarse/caducar con rapidez, bienes perecederos y bienes de uso personal.

Cuando proceda, la devolución del dinero no podrá exceder 30 días calendario desde que el consumidor ejerció el derecho (según lo previsto para retracto).

11. Reversión del pago

Cuando la compra se realice por comercio electrónico y el pago se efectúe con tarjeta o instrumento electrónico, aplica la reversión del pago en causales como fraude, operación no solicitada, no recepción del producto, producto no correspondiente o defectuoso. El consumidor debe presentar queja al proveedor y notificar al emisor dentro de 5 días hábiles desde que tuvo noticia del evento, cumpliendo los requisitos legales aplicables.

12. Garantías

Los productos tendrán la garantía legal cuando aplique y/o la garantía del fabricante, conforme a su naturaleza y a la normatividad vigente. FARMAVITAL atenderá peticiones, quejas y reclamos mediante sus canales de contacto.

13. Canales de atención y trazabilidad de reclamaciones

FARMAVITAL dispone de canales de atención para orientación y recepción de PQR, buscando asegurar trazabilidad de la reclamación.

WhatsApp: 313 664 9921 – Tel: (602) 524 8833

Correo: farmavitaldrogueria@hotmail.com

14. Protección de datos personales (Política/Resumen)

FARMAVITAL, como responsable del tratamiento, recolecta y trata datos personales para: gestionar compras, facturación, entregas, atención al cliente, soporte de garantías/PQR y cumplimiento de obligaciones legales.

El tratamiento se realizará con autorización del titular y FARMAVITAL conservará prueba de dicha autorización; el titular podrá solicitar supresión y/o revocar la autorización conforme al procedimiento legal.

Datos de menores de edad: el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes tiene requisitos especiales y, cuando aplique, requiere autorización del representante legal y respeto del interés superior del menor.

La Política de Tratamiento deberá estar disponible en el Sitio, en lenguaje claro, e incluir como mínimo: identificación y contacto del responsable, finalidades, derechos del titular, área responsable, procedimiento para ejercer derechos, y vigencia.

15. Propiedad intelectual

Marcas, logos, textos, imágenes y demás contenidos del Sitio son propiedad de FARMAVITAL o se usan con autorización. Se prohíbe su reproducción o uso no autorizado.

16. Modificaciones

FARMAVITAL podrá modificar estos Términos en cualquier momento. La versión vigente será la publicada en el Sitio y aplicará desde su fecha de publicación.

17. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia será sometida a la jurisdicción ordinaria competente en Cali, Valle del Cauca, salvo norma imperativa en contrario.