



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB

1. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación y utilización de la página web de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, así como las condiciones aplicables a la adquisición de productos y servicios ofrecidos a través de sus canales digitales.

El acceso y utilización de la página web implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones por parte del usuario.

Cuando el usuario no esté de acuerdo con alguna de las disposiciones aquí establecidas, deberá abstenerse de utilizar la página web.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

La página web es operada por:

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.

NIT: 901.807.385-3

Domicilio: Bogotá D.C., Colombia

Dirección: Carrera 11 Nro. 73-12, Bogotá D.C.

3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al acceder, navegar, registrarse, realizar una compra o utilizar cualquiera de las funcionalidades disponibles en la página web, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones.

La aceptación podrá efectuarse mediante mecanismos electrónicos habilitados en la página web, incluyendo casillas de aceptación, botones de confirmación u otros mecanismos técnicamente disponibles.

4. CAPACIDAD PARA REALIZAR COMPRAS

El usuario declara que cuenta con capacidad legal para realizar compras y celebrar actos jurídicos de acuerdo con la legislación colombiana.

Cuando una compra sea realizada en nombre de otra persona o empresa, quien efectúe la transacción declara contar con las autorizaciones correspondientes.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá solicitar información adicional cuando sea necesario para validar una transacción.

5. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

Cuando la página web permita la creación de cuentas, el usuario será responsable de proporcionar información veraz, completa y actualizada.



El usuario deberá mantener bajo reserva sus credenciales de acceso y será responsable de las actividades realizadas desde su cuenta, salvo que demuestre que existió un acceso no autorizado no imputable a su actuación.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá suspender o cancelar una cuenta cuando detecte actividades fraudulentas, información falsa, uso indebido de la plataforma o incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

6. INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. procurará que la información publicada sobre los productos sea clara, precisa y actualizada.

La información podrá incluir:

- Nombre del producto.
- Presentación.
- Contenido.
- Características.
- Precio.
- Disponibilidad.
- Información relacionada con su uso, cuando corresponda.
- Condiciones de venta.
- Requisitos para su adquisición.

Las imágenes utilizadas en la página web son de carácter ilustrativo cuando así se indique y pueden presentar diferencias de presentación, empaque o diseño frente al producto efectivamente entregado.

7. MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

Por tratarse de una droguería, la comercialización y dispensación de medicamentos se encuentra sujeta a la legislación y regulación sanitaria colombiana.

Los medicamentos que requieran fórmula médica solamente serán dispensados cuando se cumplan los requisitos legales y sanitarios aplicables.

La información publicada en la página web no sustituye la valoración, diagnóstico o recomendación de un profesional de la salud.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no promueve la automedicación y recomienda a los usuarios consultar a los profesionales de la salud cuando tengan dudas relacionadas con el uso de medicamentos.

8. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Los productos publicados están sujetos a disponibilidad.

La inclusión de un producto en la página web no garantiza que este permanezca disponible de manera permanente.

Cuando un producto no se encuentre disponible después de realizada una compra, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** informará al cliente y gestionará la alternativa que



legalmente corresponda, incluyendo, cuando sea procedente, la devolución del valor pagado.

9. PRECIOS

Los precios publicados en la página web estarán expresados en pesos colombianos, salvo que se indique expresamente lo contrario.

El precio aplicable será el informado al consumidor durante el proceso de compra antes de realizar el pago.

Los precios podrán modificarse en cualquier momento. Sin embargo, las modificaciones posteriores no afectarán una compra que ya haya sido confirmada, salvo que exista una situación que legalmente permita modificar o cancelar la transacción.

10. ERRORES EN LOS PRECIOS O INFORMACIÓN PUBLICADA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. procurará mantener actualizada la información publicada.

Cuando se presente un error manifiesto de digitación, precio o información que haga imposible o irrazonable la ejecución de la operación, la empresa podrá contactar al consumidor para informarle la situación y adoptar las medidas legalmente procedentes.

En ningún caso esta disposición afectará los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

11. PROCESO DE COMPRA

Para realizar una compra, el usuario deberá:

1. Seleccionar los productos.
2. Agregarlos al carrito de compra.
3. Verificar cantidades y características.
4. Suministrar la información requerida.
5. Seleccionar el método de entrega.
6. Seleccionar el medio de pago disponible.
7. Revisar el resumen de la compra.
8. Aceptar los Términos y Condiciones.
9. Confirmar la compra y efectuar el pago, cuando corresponda.

Antes de finalizar la transacción, el usuario podrá verificar y corregir la información suministrada.

12. CONFIRMACIÓN DE LA COMPRA

La recepción de una solicitud de compra no implica necesariamente su aceptación definitiva.

La compra será confirmada de acuerdo con los mecanismos establecidos por **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** y estará sujeta a la disponibilidad del producto y, cuando corresponda, a la validación del pago y de los requisitos sanitarios aplicables.

El cliente podrá recibir una confirmación mediante correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp u otro canal autorizado.



13. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago disponibles serán informados durante el proceso de compra.

La transacción podrá estar sujeta a procesos de validación realizados por las entidades financieras, operadores de pago o plataformas tecnológicas correspondientes.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no almacena información financiera sensible de las tarjetas cuando el proceso de pago sea realizado directamente a través de plataformas externas especializadas, de acuerdo con las condiciones de dichas plataformas.

14. FACTURACIÓN

Cuando corresponda, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** expedirá la factura electrónica de venta de acuerdo con la legislación tributaria aplicable.

El usuario deberá suministrar información correcta para efectos de facturación.

La factura podrá ser enviada al correo electrónico o al medio de contacto suministrado durante la compra.

15. ENVÍOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

Los pedidos realizados dentro de las zonas habilitadas en Bogotá D.C. serán gestionados de acuerdo con el horario en que se efectúe la compra:

- Pedidos realizados en horas de la mañana: serán entregados durante el transcurso de la tarde del mismo día, sujeto a la disponibilidad de los productos y a las condiciones logísticas del servicio.
- Pedidos realizados en horas de la tarde: serán programados para entrega durante el día siguiente, dentro del horario habitual de domicilios.

El tiempo de entrega informado es estimado y podrá presentar variaciones por disponibilidad de productos, tráfico, condiciones climáticas, restricciones de movilidad, fuerza mayor, caso fortuito u otras circunstancias logísticas.

Los costos de domicilio, cuando apliquen, serán informados antes de finalizar la compra.

16. DIRECCIÓN Y DATOS PARA LA ENTREGA

El usuario será responsable de suministrar correctamente la dirección, teléfono y demás información necesaria para realizar la entrega.

Cuando la información suministrada sea incorrecta, incompleta o insuficiente, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** podrá comunicarse con el cliente para obtener la información necesaria.

Los costos adicionales que puedan generarse por información incorrecta suministrada por el cliente se determinarán de acuerdo con las condiciones informadas previamente.

17. PRODUCTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN

Los productos que requieran refrigeración o condiciones especiales de conservación estarán sujetos a condiciones particulares de transporte y entrega.



VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. adoptará las medidas necesarias para procurar que las condiciones de conservación requeridas se mantengan durante el proceso de despacho y entrega.

El cliente deberá recibir oportunamente este tipo de productos y atender las recomendaciones de conservación suministradas.

18. CANCELACIONES, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y RETRACTO

Las condiciones aplicables a la cancelación de pedidos y al derecho de retracto se encuentran establecidas en la:

Política de Cancelación del Servicio de Domicilio y Derecho de Retracto.

Los cambios, devoluciones y garantías se encuentran regulados en la:

Política de Cambios, Devoluciones y Garantías.

Ambos documentos forman parte integral de estos Términos y Condiciones.

19. PQRS

Los usuarios podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes relacionadas con los productos o servicios mediante los canales oficiales de atención de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos establecidos por la legislación aplicable.

20. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados por los usuarios serán tratados de acuerdo con la legislación colombiana aplicable y con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**

Al suministrar sus datos, el usuario podrá autorizar su tratamiento para las finalidades informadas y de acuerdo con los mecanismos de autorización disponibles.

El usuario podrá ejercer sus derechos como titular de datos personales mediante los canales establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

21. COOKIES

La página web podrá utilizar cookies y tecnologías similares para permitir su funcionamiento, mejorar la experiencia del usuario, obtener estadísticas y realizar otras finalidades previamente informadas.

El tratamiento de cookies se regirá por la Política de Cookies de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.**, cuando ésta se encuentre implementada.

22. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos de la página web, incluyendo, entre otros:



- Logotipos.
- Marcas.
- Fotografías.
- Diseños.
- Textos.
- Gráficos.
- Elementos visuales.
- Estructura de la página.
- Código y elementos tecnológicos.

son propiedad de **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** o son utilizados legítimamente por la empresa.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, publicación o utilización comercial de dichos contenidos sin autorización previa y expresa, salvo que la legislación permita su utilización.

23. USO ADECUADO DE LA PÁGINA WEB

El usuario se compromete a utilizar la página web de manera lícita y adecuada.

Está prohibido:

- Utilizar la página para actividades fraudulentas.
- Proporcionar información falsa.
- Intentar acceder sin autorización a sistemas o cuentas.
- Interferir con el funcionamiento de la plataforma.
- Introducir virus, malware u otros elementos dañinos.
- Utilizar herramientas automatizadas para extraer información sin autorización.
- Realizar compras utilizando medios de pago de terceros sin autorización.
- Utilizar la página para actividades contrarias a la legislación colombiana.

24. SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. implementará medidas razonables para mantener la seguridad y disponibilidad de la página web.

No obstante, debido a la naturaleza de Internet, pueden presentarse interrupciones, fallas técnicas, ataques informáticos o circunstancias fuera del control de la empresa.

Cuando se detecten incidentes de seguridad que puedan afectar información personal, **VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.** actuará conforme a la legislación aplicable y a sus procedimientos internos.

25. ENLACES A TERCEROS

La página web podrá contener enlaces a sitios, plataformas o servicios de terceros.

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. no será responsable por el contenido, políticas, disponibilidad o funcionamiento de páginas externas que no sean administradas directamente por la empresa.



26. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario será responsable de la información que suministre y del uso que realice de la página web.

Asimismo, deberá actuar de buena fe y cumplir las disposiciones legales aplicables.

27. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá modificar estos Términos y Condiciones cuando sea necesario por cambios legales, regulatorios, tecnológicos, comerciales u operativos.

La versión vigente estará disponible permanentemente en la página web.

Cuando los cambios requieran aceptación expresa del usuario, se implementarán los mecanismos correspondientes.

28. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S. podrá suspender temporalmente el acceso a la página web cuando sea necesario realizar mantenimiento, actualizaciones, mejoras técnicas o atender situaciones de seguridad.

La suspensión temporal no afectará los derechos que legalmente correspondan a los consumidores respecto de compras ya realizadas.

29. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la República de Colombia.

Las relaciones de consumo se desarrollarán de acuerdo con las normas colombianas de protección al consumidor y demás disposiciones aplicables a la comercialización y dispensación de productos farmacéuticos.

30. CONTACTO

Para cualquier inquietud relacionada con estos Términos y Condiciones, el usuario podrá comunicarse con:

VIRTUALFARMA PLUS S.A.S.
NIT 901.807.385-3
Bogotá D.C., Colombia.