

	TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SITIO WEB EMCOFARMA	FECHA: 01/04/2025
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		Página 1 de 7

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB Y SUS PAGINAS COMPLEMENTARIAS

Al ingresar y usar los servicios ofrecidos en el sitio web EMCOFARMA, que hace parte del GRUPO EMPRESARIAL EMCOSALUD, usted en calidad de cliente debe leer, entender y aceptar todas las condiciones en los términos y condiciones generales y en las políticas de privacidad de <https://emcofarma.com/>, antes de registrarse como cliente en <https://emcofarma.com/> o proporcionar cualquier dato. Al utilizar el sitio de <https://emcofarma.com/>, el cliente acepta plenamente estas condiciones y se compromete a cumplirlas sin poder alegar desconocimiento de estas.

- **INFORMACIÓN.** Queremos informarte, que el sitio web <https://emcofarma.com/> cumple con todas las regulaciones actuales sobre ventas a distancia y protección al consumidor. Este sitio esta diseñado para ofrecerte una experiencia de compra conveniente y bien informada de los productos ofrecidos por **EMCOFARMA**.

Entre estos productos se incluyen medicamentos, artículos dermocosmética y belleza, productos para bebe y maternidad, artículos de cuidado personal, alimentos y bebidas, así como productos para el hogar, mascotas y otros. Además, te presentamos diversas ofertas y promociones para ayudarte ahorrar, y proporcionamos información sobre el uso seguro de medicamentos y equipos médicos.

- **OBJETIVO.** Los términos y condiciones (TyC) establecen las reglas para acceder y utilizar el sitio web de **EMCOFARMA**, y son de obligatorio cumplimiento. Al usar los servicios del sitio web, se aceptan completamente los TyC publicados en ese momento. Es importante tener en cuenta que simplemente acceder al sitio web no crea automáticamente una relación contractual entre el cliente y **EMCOFARMA**.
- **CAPACIDAD LEGAL.** El uso de los servicios ofrecidos en el sitio web está reservado exclusivamente para personas mayores de 18 años y aquellas con capacidad legal para hacerlo. Al aceptar los Términos y Condiciones, **EMCOFARMA** asume que el cliente es mayor de edad. Registrarse en el sitio web implica confirmar que es mayor de edad y acepta la responsabilidad de esta declaración. Los menores edad deben abstenerse de acceder, navegar o registrarse en el sitio web. Los padres, tutores o representantes legales de cualquier menor que use el sitio web serán responsables de las acciones realizadas a través de este, sin poder alegar falta de consentimiento para realizar comprar de productos y/o servicios.
- **USO.** El uso del sitio web implica aceptar completamente los Términos y Condiciones (TyC). Al utilizar el sitio y sus servicios, el cliente se compromete expresamente a cumplir con los TyC, sin poder alegar desconocimiento de estos o de la Política de Privacidad. Si no está de acuerdo con alguno de ellos, debe abstenerse de usar y/o el sitio.

El sitio web ofrece la opción de crear una cuenta en el portal transaccional, donde los clientes pueden verificar el estado de sus pedidos, revisar su historial de compras y realizar

	TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SITIO WEB EMCOFARMA		FECHA: 01/04/2025
			VERSIÓN: 01
			CÓDIGO:
			Página 2 de 7

diversas acciones, como comprar, recibir descuentos exclusivos, y obtener notificaciones relevantes, como confirmaciones de compra. Para realizar el registro, el cliente deberá completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos y con información exacta, precisa, veraz y actualizada. Una vez diligenciado el formulario, el cliente deberá aceptar los términos y condiciones del sitio web, autorizar el tratamiento de datos

El cliente reconoce que durante el funcionamiento del sitio web pueden surgir circunstancias fuera del control de **EMCOFARMA** que afecten la operatividad del sitio por un tiempo determinado. En tales casos, el sitio web se esforzará por restablecer el portal y el sistema informático lo más rápido posible, sin que esto implique responsabilidad alguna por parte de **EMCOFARMA**.

EMCOFARMA no será responsable en ningún caso por daños de cualquier tipo que resulten de la imposibilidad de usar el sitio web, ni por la incapacidad de enlazarlo con otros portales de internet.

- **PRODUCTOS. EMCOFARMA** se compromete a ofrecer información clara y precisa sobre los productos en su sitio web, en línea con las leyes colombianas. La disponibilidad de productos se actualizará según el inventario, y aquellos sin stock se identificarán como "**PRODUCTO AGOTADO**". Los clientes podrán verificar la disponibilidad por ubicación.

Es fundamental entender que la disponibilidad en el canal digital puede variar respecto a otros canales, y **EMCOFARMA** actualizará esta información regularmente. Si un producto pedido no está disponible al momento del pago, se informará al cliente y se reversará el pago.

Además, los precios de los productos en el sitio web cumplirán con la normativa vigente y no incluirán los gastos de entrega, que se detallarán en el resumen del pedido. Es posible que los precios en el sitio web difieran de los puntos de venta físicos de **EMCOFARMA** debido a la naturaleza diferente de los canales de comercialización.

- **DERECHO REVERSIÓN.** Los clientes de **EMCOFARMA** tienen el derecho de solicitar la reversión de pagos en determinadas situaciones, como fraude o recepción de productos defectuosos, según lo establecido en la Ley 1480 de 2011. Esta solicitud debe realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes al problema detectado, acompañada de la queja correspondiente y, si aplica, la devolución del producto.

Es importante mencionar que **EMCOFARMA** no emite los instrumentos de pago electrónicos y, por lo tanto, no puede controlar el tiempo que toma el proceso de reversión por parte de las entidades financieras. Sin embargo, **EMCOFARMA** notificará al emisor del instrumento de pago sobre la reclamación dentro de los plazos establecidos por la ley.

- **DERECHO DE RETRACTO:** Los clientes de **EMCOFARMA** tienen la posibilidad de cancelar su compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre y cuando este se encuentre en buen estado y con su empaque

	TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SITIO WEB EMCOFARMA	FECHA: 01/04/2025
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		Página 3 de 7

original. En este caso, se cancelará el contrato y se reembolsará el dinero pagado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario. Los costos de envío y otros relacionados con la devolución correrán por cuenta del consumidor, según lo establecido en el Estatuto del Consumidor.

Para garantizar que el cliente reciba su reembolso después de ejercer su derecho de retracto, se seguirá el mismo procedimiento que para la reversión de pagos. En el caso de pagos realizados mediante PSE, el dinero será devuelto a la cuenta de la cliente creada en la plataforma de pago. La devolución se realizará en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la solicitud.

Es importante tener en cuenta que el proceso de devolución estará asociado al correo electrónico proporcionado durante el proceso de compra en el sitio web de **EMCOFARMA**.

- **EXONERACION Y GARANTIAS.** Los productos y servicios exhibidos en el sitio web de **EMCOFARMA**, se ofrecen en el mismo estado en que se encontrarían en cualquier punto de venta de la empresa, sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas. **EMCOFARMA** no asegura que las imágenes de los productos y servicios coincidan exactamente con sus características reales. A menos que la legislación colombiana establezca lo contrario como obligación del comerciante, **EMCOFARMA** renuncia a todas las garantías expresas o implícitas, incluidas, entre otras, las garantías de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, no infracción u otra violación de derechos.

Las garantías aplicables a los productos y servicios mostrados en este sitio estarán limitadas a las ofrecidas por el fabricante respectivo y solo entrarán en vigor una vez que **EMCOFARMA** haya recibido el pago completo del precio correspondiente. Los proveedores de **EMCOFARMA** que exhiben sus productos y servicios en este sitio se reservan el derecho de modificar las garantías en cualquier momento, y a partir de la fecha de modificación, todas las transacciones entre **EMCOFARMA** y el cliente estarán regidas por la garantía modificada proporcionada por el proveedor.

- **PROCESO DE PAGO.** Para realizar el pago de los productos, el sitio web tiene habilitado las siguientes opciones:
 - A) Pago con tarjeta de crédito o mediante PSE.
 - B) Pago en efectivo al momento de la entrega (pago contra entrega). Esta última opción de pago (contra entrega) no tiene habilitadas las opciones de pagos a través Nequi, Daviplata, Transfiya u otras billeteras digitales.
 - C) Transferencia o consignación a la cuenta de la entidad.

ADVERTENCIA: Droguerías y Farmacias **EMCOFARMA**. No hará cambios unilaterales en el método de pago seleccionado por el cliente; en tal razón, en caso de recibir un mensaje en tal sentido, se debe hacer caso omiso y continuar con el pago, en la modalidad acordada.

- **CONDICIONES DE PAGO.** Antes de que **EMCOFARMA** acepte una oferta de compra, el cliente debe elegir los términos de pago utilizando los métodos establecidos en el

	TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SITIO WEB EMCOFARMA		FECHA: 01/04/2025
			VERSIÓN: 01
			CÓDIGO:
			Página 4 de 7

sitio. Aunque se garantiza una conexión segura, **EMCOFARMA** no se hace responsable de fallos en las comunicaciones bancarias o de crédito, ni de los daños resultantes de acciones de estas entidades.

Una vez confirmado el pago **EMCOFARMA** procederá con la aceptación de la oferta de compra. Sin embargo, se reserva el derecho de rechazarla total o parcialmente. En caso de aceptación parcial, se reembolsará al cliente el monto correspondiente a la parte no aceptada, sin intereses adicionales. Además, es posible que **EMCOFARMA** emita facturas por partes separadas de una misma oferta de compra.

- **CONDICIONES GENERALES.** El contrato de compra se establece entre el cliente y **EMCOFARMA**, bajo los términos definidos aquí. Este cubre la venta de productos o servicios a través de la plataforma web de **EMCOFARMA**.

El contrato se centra en los productos seleccionados por el cliente y aceptados por **EMCOFARMA**, basados en la información del sitio web. La solicitud de pedido implica la aceptación de la transacción por parte del cliente, configurando la oferta de compra. **EMCOFARMA** formaliza el contrato al aceptar la oferta, pudiendo hacerlo parcialmente.

El valor total del contrato se detalla en el resumen del pedido, incluyendo todos los costos asociados. El cliente elige el medio de pago entre las opciones disponibles. La entrega se realiza en la dirección proporcionada por el cliente, con el costo indicado en el resumen del pedido o en la droguería seleccionada.

- **ENTREGA DEL PRODUCTO.** Las entregas se limitan a las zonas accesibles para **EMCOFARMA**. Si la dirección registrada por el cliente no está habilitada, no se procesará la entrega. En caso de exceder la cantidad disponible, se devuelve el dinero.

Cualquier persona en el domicilio de entrega está autorizada a recibir el pedido. En el caso de retiro en droguería, la persona con el número de orden puede hacerlo.

EMCOFARMA se compromete a entregar los productos según los términos, mientras que el cliente debe pagarlos. Los datos personales del cliente se manejarán según la política de privacidad de **EMCOFARMA**. Una vez confirmado el pago, **EMCOFARMA** gestionará la entrega según lo establecido.

El cliente puede elegir entre dos métodos de entrega: envío a domicilio o retiro en droguería.

- Para el envío a domicilio, **EMCOFARMA** utilizará terceros aliados para entregar los pedidos en la dirección proporcionada por el cliente. Si el pedido incluye medicamentos con prescripción médica, el cliente debe presentar la fórmula correspondiente.
- Para el retiro en droguería, **EMCOFARMA** notificará al cliente por correo electrónico cuando el pedido esté listo. El cliente tiene 5 días para recogerlo en la

	TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SITIO WEB EMCOFARMA	FECHA: 01/04/2025
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		Página 5 de 7

droguería seleccionada durante los horarios habituales. Solo necesita informar el número de orden de pedido al funcionario de turno en la droguería.

Si el cliente no retira su pedido a tiempo, **EMCOFARMA** se comunicará para conocer su decisión. Tiene tres opciones: extender el plazo de retiro, enviar el pedido por domicilio con costo adicional si es necesario, o cancelar el pedido con devolución del pago.

Es responsabilidad del cliente verificar que los productos recibidos sean los solicitados y reportar cualquier discrepancia.

En caso de que la entrega de los productos se retrase más allá del tiempo establecido, el cliente puede solicitar la cancelación del pedido y la devolución del pago a través de los canales de comunicación oficiales de **EMCOFARMA**. En estas situaciones, **EMCOFARMA** también enviará comunicaciones al cliente para informarle sobre cualquier retraso en la entrega y mantenerlo al tanto del estado de su pedido. Si el cliente no solicita la cancelación del pedido, **EMCOFARMA** seguirá gestionando la entrega. El cliente tiene la opción de aceptar o rechazar la entrega. En caso de rechazo, el cliente puede solicitar la reversión del pago de acuerdo con las políticas de la compañía.

- **CONTENIDO DEL SITIO WEB.** El contenido del Sitio Web no constituye instrucciones específicas para los clientes en cuanto al cuidado de la salud. No debe interpretarse como una guía para la automedicación, ni sustituye el asesoramiento médico, diagnóstico o tratamiento profesional. Es puramente informativo y no debe utilizarse para determinar tratamientos médicos.

Se proporciona información básica sobre los productos en el Sitio Web para que el consumidor pueda informarse sobre sus características, pero el cliente sigue teniendo la responsabilidad de informarse sobre la calidad del producto y seguir las instrucciones de uso, dosificación y conservación proporcionadas en el empaque.

- **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El cliente acepta que para usar los servicios del Sitio Web de **EMCOFARMA**, es necesario que sus datos personales, incluidos los sensibles de salud, sean tratados conforme a la ley. Este tratamiento se realiza de acuerdo con las regulaciones actuales, como la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y la política de datos de **EMCOFARMA**, que encontrara en el sitio Web <https://emcofarma.com>. Los fines del tratamiento incluyen proveer servicios, procesar pedidos, mejorar la información del sitio, enviar notificaciones sobre pedidos y promociones, y cumplir con obligaciones legales.

El cliente tiene derecho a no responder preguntas sobre datos sensibles o de menores según la ley. **EMCOFARMA** se compromete a usar esta información solo para los fines establecidos y tomar medidas para su protección.

Al aceptar los Términos y Condiciones, el cliente autoriza el tratamiento de sus datos por parte de **EMCOFARMA** y terceros según sea necesario. Entiende que sus datos pueden ser almacenados y procesados en bases de datos en otros países.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SITIO WEB EMCOFARMA		FECHA: 01/04/2025
			VERSIÓN: 01
			CÓDIGO:
			Página 6 de 7

El cliente puede ejercer sus derechos de acceder, actualizar, rectificar, suprimir sus datos, revocar la autorización y conocer el tratamiento de sus datos, según la política de **EMCOFARMA**. Para preguntas, puede contactar a **EMCOFARMA** por correo electrónico o canales habilitados.

- **QUEJAS Y/O RECLAMOS.** Los clientes tienen la posibilidad de presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) en cualquier momento relacionados con el contenido del sitio web o su experiencia de uso. Pueden hacerlo a través del buzón digital pagina.emcosalud@emcosalud.com en el sitio web o al WhatsApp 316 0252183, se sugiere a los clientes que, en caso de tener alguna petición, queja o reclamo, utilicen preferentemente los canales dispuestos para tal fin.
- **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES A LOS CLIENTES.** Se establecen ciertas acciones prohibidas para los clientes dentro del sitio web:

1. Proporcionar información válida, veraz y actual.
2. No publicar contenido ilegal, amenazante o difamatorio.
3. No suplantar identidades.
4. No crear virus informáticos ni dañar el funcionamiento del sitio web.
5. No intentar acceder a sistemas o contraseñas sin autorización.
6. No alterar el funcionamiento del sitio web.
7. No intentar modificar el código fuente del sitio web.
8. No participar en operaciones fraudulentas en el sitio web.
9. Cumplir con los términos legales ni con los Términos y Condiciones.

El cliente reconoce que, si infringe estos términos, será responsable de cualquier daño causado a **EMCOFARMA**, otros clientes o terceros, y estará sujeto a acciones legales según la legislación vigente.

- **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.** Estos términos y condiciones se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a la jurisdicción ordinaria.
- **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PASARELA DE PAGOS.** El usuario declara que entiende y acepta que, en el evento que use la pasarela de pagos aplicarán los términos y condiciones generales de uso para compradores, los cuales podrán ser validados directamente en la página.

• **VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES**

Los presentes TyC estará vigente desde su fecha de aprobación; Este Programa deberá ajustarse conforme sea necesario de acuerdo con los cambios legislativos y regulatorios que se presenten, podrán ser modificados en cualquier momento y de forma unilateral por **EMCOFARMA**, siempre están disponibles para consulta, la última versión de los mismos, en la cual se informa cuando inicia a regir.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE SITIO WEB EMCOFARMA	FECHA: 01/04/2025
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO:
		Página 7 de 7

- RESPONSABLES**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Paula Alexandra Serrano	NOMBRE: Abel Fernely Sepúlveda	NOMBRE: Abel Fernely Sepúlveda
CARGO: Secretaria General	CARGO: Gerente	CARGO: Gerente