



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGAS NACIONALES Y PAGINA WEB

En el presente, **FD San Jorge S.A.S.** sociedad por acciones simplificada legalmente constituida en Colombia, en la ciudad de Cali Colombia y registrada en la Cámara de Comercio con el número de Matrícula 418536-3 del 9 de enero de 1996 e identificada con el Nit 805.002.583-1. (en adelante estas dos sociedades “Farmacia Droguería San Jorge”) como persona jurídica responsable del sitio web www.drogueriasanjorge.com (en adelante, el “Sitio Web”), regula los términos y condiciones de acceso y uso del sitio web.

SUGERENCIA: Se informa de la importancia de leer detenidamente el presente documento, de forma previa a cualquier uso de los servicios. El desconocimiento de los TyC no inhabilita la aplicación de las condiciones aquí establecidas. En caso de no estar de acuerdo con los TyC en su integridad, le solicitamos amablemente abstenerse de usar el servicio, debido a que la prestación de los servicios se limita a las personas que aceptan los TyC.

INFORMACIÓN: Señor usuario, se le informa que el sitio de comercio electrónico, identificado bajo el dominio www.drogueriasanjorge.com, cumple con la normatividad vigente en materia de ventas a distancia y protección al consumidor. Este sitio web está diseñado para ofrecer al consumidor una experiencia de compra ágil, práctica e informada de los productos comercializados por Farmacia Droguería San Jorge, tales como: medicamentos, productos Fitoterapéuticos, dispositivos médicos, productos de dermocosmética y belleza, artículos de bebé y maternidad, productos para el cuidado personal, bienestar y nutrición, alimentos y bebidas, entre otros. Además, el sitio presenta diversas ofertas y promociones diseñadas por Farmacia Droguería San Jorge para el ahorro de los consumidores y proporciona información sobre el uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos.

La adquisición de los productos en línea aplica solo para las zonas de cobertura dentro del territorio colombiano, zonas que están para consulta del usuario en www.drogueriasanjorge.com. En tal razón, las peticiones, quejas o reclamos relacionado con el uso del sitio web, la información subida, las promociones ofrecidas y los productos adquiridos se regirán por las leyes colombianas.

Debido al permanente cambio y actualización en las tecnologías y desarrollos en seguridad, **FD San Jorge S.A.S.** se reservan el derecho en cualquier momento a revisar esta Política de Privacidad, por medio de la actualización de este anuncio. Al usar esta página, el usuario conviene en darse por obligado por cualquiera de tales revisiones, debiendo entonces visitar



periódicamente esta página para determinar la Política vigente en ese momento a la cual el usuario estará sometido en el evento que decida utilizar esta página.

FD San Jorge S.A.S. se reservan el derecho a modificar esta Política de Privacidad cuando sea necesario. Le sugerimos la visita periódica a esta Política de Privacidad para estar informado de la versión más actual.

A continuación, los TyC generales del sitio web:

Objeto. Los TyC regulan el acceso y uso del sitio web de Farmacia Droguería San Jorge, son de obligatorio cumplimiento. El uso de los servicios del sitio web implican la aceptación integral de los TyC publicados en su momento. El solo acceso al sitio web no generará una relación contractual entre el usuario y Farmacia Droguería San Jorge.

Capacidad. La prestación del servicio está reservada exclusivamente para personas mayores de 18 años y aquellos que cuenten capacidad jurídica. Cualquier menor de edad o persona que no posea dicha capacidad debe abstenerse de utilizar este canal. En estos casos, los padres, tutores o representantes legales serán los únicos responsables de las acciones realizadas por sus representados.

Uso. Para utilizar los servicios, el usuario debe leer y aceptar previamente todas las condiciones establecidas en estos TyC, así como en la política de privacidad de Farmacia Droguería San Jorge. Documentos que se encuentran disponibles para su consulta en [Términos y Condiciones - Farmacia Droguería San Jorge](#). El usuario podrá utilizar el sitio web de Farmacia Droguería San Jorge sin registrarse como usuario del sitio web, esta modalidad se denominará “visitantes”. Lo anterior no exime al usuario del cumplimiento de los presentes TyC.

El Usuario reconoce que, durante el funcionamiento de este canal, pueden presentarse circunstancias ajenas a la voluntad de Farmacia Droguería San Jorge que implique que el mismo no se encuentre operativo durante un determinado período. En tal caso, Farmacia Droguería San Jorge procurará restablecer el uso con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

En ningún caso Farmacia Droguería San Jorge será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes de la imposibilidad de uso del canal.



Registro e inicio de sesión. Solo los usuarios registrados en nuestro portal pueden realizar compras. El registro es voluntario y al realizarlo acepta los términos y condiciones de nuestro portal. El registro se hace de la siguiente manera:

1. Dar clic en “REGISTRARSE” en la pantalla Inicio de sesión
2. Diligencie la información solicitada y de clic en “ENVIAR”

Una vez registrado puede iniciar sesión ingresando el e-mail y contraseña indicados en el paso anterior.

Los datos de acceso a la cuenta son de uso personal, por tal razón deben ser conservados por el usuario, asumiendo toda la responsabilidad por el uso de estos. El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una clave secreta, de conocimiento exclusivo del Usuario. El usuario se compromete a notificar a Farmacia Droguería San Jorge en forma inmediata, cualquier uso no autorizado de su cuenta y/o clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Cuando el usuario olvide sus datos de registro, el sitio web tendrá la opción de recuperar datos, de acuerdo con los procedimientos contenidos en este sitio.

Farmacia Droguería San Jorge se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional para corroborar los datos personales y/o la identidad del Usuario. Asimismo, podrá negar, suspender temporal o definitivamente, o cancelar el registro de aquellos usuarios cuyos datos no puedan ser verificados.

Información sobre Productos. Farmacia Droguería San Jorge proporcionará información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos exhibidos en su sitio web. La descripción de los productos cumplirá con las normas vigentes y aplicables al ordenamiento jurídico colombiano.

La disponibilidad de productos para el canal de venta a distancia puede diferir de otros canales. El usuario acepta que la disponibilidad de productos puede variar, y en caso de no contar con stock para este canal, Farmacia Droguería San Jorge lo informará a través de correo electrónico o cualquier medio de comunicación eficaz.

La información de los precios de los productos exhibidos en el sitio web cumplirá con los parámetros definidos por la normatividad vigente. Los precios de los productos no incluyen los gastos asociados al costo de entrega, los cuales se detallarán en el resumen del pedido. Los precios



del sitio web pueden ser diferentes a los informados en los puntos de venta de Farmacia Droguería San Jorge, por ser un canal de comercialización distinto.

Promociones. Las promociones disponibles a través de este canal pueden diferir de las ofrecidas en los puntos de venta físicos de Farmacia Droguería San Jorge u otros canales de venta. Solo serán válidas en este canal las campañas, descuentos y promociones que se indiquen expresamente como aplicables a domicilios. Cada promoción estará sujeta a los términos y condiciones específicos, que estarán disponibles para los consumidores en el sitio web.

Despacho y entrega de mercancía: Nos comprometemos a despachar su pedido después de la confirmación de su pago por nuestro personal encargado, aclarando que este proceso puede retardarse según la disponibilidad del stock de los productos. Entiéndase por “despachar” el hacer entrega del producto embalado y listo al transportador, esto se verificará con la información de la guía.

Cali – Jamundí: Su pedido será entregado hasta dos días después de realizada la compra.

Palmira – Santander de Quilichao – Yumbo – Buga – Tuluá – Poblado Campestre: Tu pedido será entregado hasta 3 días después de realizada tu compra.

Bogotá: Si su producto está disponible en nuestra sucursal de Bogotá, la entrega se realizará hasta dos días después de realizada la compra, Si su producto no está disponible en nuestra sucursal de Bogotá, su pedido será entregado de 2 a 5 días hábiles después de realizada su compra.

Resto del país: Le entregaremos su paquete a al transportador hasta un día hábil después de realizada la compra. En ciudades principales debe recibir su paquete de 1 a 5 días hábiles, para otras ciudades los tiempos varían según la operación del transportador.

Debe tener en cuenta que los pedidos fuera de la ciudad de Cali son transportados por empresas de transporte especializadas y son subcontratadas para tal fin pero que son ajenas a nuestro control. Estas empresas prestan un servicio que en condiciones normales tarda de 1 a 5 días hábiles. Pero que pueden presentar algunos retrasos o inconvenientes.

Se recomienda revisar las áreas de cobertura que se encuentran disponibles para su consulta en <https://www.drogueriasanjorge.com/politicas-de-privacidad-y-terminos-de-uso/>.



Compras. el usuario debe revisar el procedimiento de compra y las recomendaciones pertinentes del mismo que se encuentran disponibles para su consulta en <https://www.drogueriasanjorge.com/politicas-de-privacidad-y-terminos-de-uso/>, antes de proceder con la finalización de la compra.

Derecho de reversión. Según el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, dado que el sitio web de Farmacia Droguería San Jorge es un canal de comercio electrónico donde se realizan pagos mediante instrumentos electrónicos, el usuario tiene derecho a solicitar la reversión de una operación de pago en los siguientes casos: i) si fue víctima de fraude; ii) si se realizó una operación no solicitada; iii) si el producto no fue recibido; iv) si el producto recibido no coincide con lo solicitado o no cumple con las características indicadas en el sitio web de Farmacia Droguería San Jorge; o v) si el producto entregado es defectuoso. La solicitud de reversión debe realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a que el usuario tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en los casos en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o incorrecto. El usuario deberá presentar la queja correspondiente y devolver el producto cuando recibió el mismo. Si procede la reversión, esta se realizará dentro del plazo legal.

Para que la reversión de pago sea efectiva, el usuario debe notificar su reclamación tanto a Farmacia Droguería San Jorge como al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para la compra, dentro de los cinco (5) días hábiles mencionados. El emisor, junto con los demás actores del proceso de pago, gestionará la reversión de la transacción al comprador.

Se precisa señalar que Farmacia Droguería San Jorge no es una entidad emisora de instrumentos de pago electrónico, por lo que no se responsabiliza por el tiempo que dichas instituciones tardan en procesar la reversión. No obstante, en cumplimiento de la normativa, Farmacia Droguería San Jorge gestionará la notificación al emisor del instrumento de pago, para realizar el proceso de notificación al proveedor del servicio de procesamiento de pagos electrónicos mediante datáfonos utilizado para realizar la compra, dentro de los plazos establecidos por la ley vigente.

Derecho de retracto y garantía. Farmacia Droguería San Jorge comercializa productos relacionados con la salud, por lo cual, la devolución de medicamentos, productos naturales o de uso personal solo se acepta en dos situaciones:



1. producto mal despachado
2. problemas en la calidad del producto.

El trámite que daremos a las devoluciones de productos comprados por cualquier medio se llevará a cabo según lo establecido en los "términos y condiciones, reclamos y devoluciones" de Farmacia Droguería San Jorge, disponibles en su página web.

Proceso de Pago. Para realizar el pago de los productos, se ofrecen las siguientes opciones:

- A. **Pago en línea (tarjeta de crédito y PSE):** El pago se procesará a través de una pasarela de pago segura, donde podrá realizar su pago con tarjeta de crédito o débito a su cuenta a través de PSE. En estos casos, la responsabilidad del manejo de la información personal recae exclusivamente en la entidad financiera, conforme a sus acuerdos con los usuarios. Farmacia Droguería San Jorge S.A.S. no almacena información financiera de los usuarios.
- B. **Pago en efectivo al momento de la entrega (pago contra entrega):** Esta opción no admite pagos a través de billeteras digitales. Farmacia Droguería San Jorge S.A.S. no realizará cambios unilaterales en el método de pago elegido por el usuario. En caso de recibir un mensaje solicitando un cambio en el método de pago, se debe ignorar y proceder con el pago según lo acordado inicialmente. Disponible únicamente para las ciudades de Cali y Jamundí

Control del sitio web. El sitio web es controlado y operado por Farmacia Droguería San Jorge desde sus oficinas ubicadas en Colombia. Farmacia Droguería San Jorge no se responsabiliza de que el material en el sitio web sea apropiado o está disponible para su uso en otros países, estando prohibido su acceso desde territorios donde su contenido sea ilegal. Aquellos que decidan acceder a este sitio web desde otros lugares lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables.

Presentación comercial. En el sitio web de Farmacia Droguería San Jorge se ofrecerá un catálogo con los productos comercializados, algunos de los cuales requieren fórmula médica para su venta. Este catálogo incluirá información precisa, fidedigna y actualizada de cada producto, así como su precio total con impuestos incluidos. La disponibilidad de los productos está sujeta a las unidades en existencia. El usuario



acepta que las existencias pueden disminuir durante el uso del sitio web debido a su carácter dinámico. En caso de que se procese un pago por una cantidad mayor a las unidades disponibles o sin existencia, Farmacia Droguería San Jorge informará al usuario y procederá con la devolución del dinero, conforme a su "Política de Devoluciones, Garantías, Derecho de Retracto y Reversión de Pago" disponible en su página web. Las compras con descuentos estarán sujetas a los términos y condiciones de la promoción, incluidas las limitaciones de referencias y cualquier restricción impuesta por las autoridades.

Farmacia Droguería San Jorge se reserva el derecho de modificar o discontinuar productos en cualquier momento. El usuario podrá visualizar la información actualizada de los productos antes de realizar la compra. Al seleccionar los productos, estos se añadirán a la "bolsa de compras", donde el usuario podrá revisar un resumen detallado del pedido antes de finalizar la transacción, lo que le permitirá verificar que los productos seleccionados reflejan su intención de compra. El usuario tendrá el derecho de cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla.

En nuestro portafolio, encontrará algunos productos que son de venta bajo prescripción médica, al seleccionar estos productos, usted declara poseer la Formula Medica y estar en capacidad de suministrarla físicamente o vía mail en el momento de la entrega o previo al despacho. No fomentamos la automedicación, la farmacia no se hace responsable de efectos adversos derivados del uso incorrecto del medicamento o la automedicación.

Condiciones generales del contrato. Al emitir su consentimiento libre, expreso e informado respecto al pedido, el usuario celebra un contrato de compraventa con Farmacia Droguería San Jorge. Este contrato se regirá por las normas de protección al consumidor, los términos estipulados en este documento, y, en lo no escrito por las normas civiles aplicables al contrato de compraventa.

El objeto del contrato recae sobre los productos que el usuario ha manifestado su voluntad de adquirir, luego de haber sido informado sobre sus características, cantidad, precio y demás condiciones del servicio.

Las características de calidad del producto estarán basadas en la información expuesta en el sitio Web, conforme a los datos técnicos del registro sanitario o suministrados por el fabricante, los cuales se encuentran en las bases de datos de Farmacia Droguería San Jorge, respetando siempre las restricciones legales en materia higiénico-sanitaria.



El valor total del contrato será el informado en el resumen del pedido, que detallará todos los costos asociados a la operación. El usuario podrá elegir libremente el medio de pago entre las opciones ofrecidas. La entrega se realizará en la dirección proporcionada por el usuario, y el costo del envío será comunicado en el resumen del pedido.

Farmacia Droguería San Jorge realizará entregas exclusivamente en las zonas y lugares cubiertos por su red de distribución. El usuario acepta que no se procesarán entregas si el domicilio registrado no está dentro de las zonas habilitadas por la farmacia. Si el usuario selecciona una cantidad de unidades superior a las disponibles o que exceda las limitaciones establecidas por la promoción o las autoridades, se le informará y se procederá con la devolución del dinero correspondiente, de acuerdo con las políticas aplicables al método de pago seleccionado.

El usuario debe revisar el procedimiento de compra y las recomendaciones pertinentes del mismo que se encuentran disponibles para su consulta en <https://www.drogueriasanjorge.com/politicas-de-privacidad-y-terminos-de-uso/>, antes de proceder con la finalización de la compra.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, está debidamente autorizado por el usuario para recibir su pedido, y por tanto Farmacia Droguería San Jorge queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el sitio web, dado que el domicilio indicado para la entrega corresponde al destinatario del envío y por tanto autorizado para recibir. Así mismo, para las entregas mediante la opción de retiro en droguería, se entiende que la persona que cuenta con el número de orden es la autorizada para su retiro, puesto que esta información solo es remitida a los datos de contacto suministrados por el usuario.

La obligación de Farmacia Droguería San Jorge en su calidad de vendedor será la de entregar los productos, de acuerdo con las condiciones de entrega señaladas en este documento; mientras que la obligación del usuario en su calidad de comprador será el pago de los productos. El usuario entiende y acepta que, para efecto de la entrega de los productos adquiridos, deberá suministrar datos personales, los cuales serán tratados de acuerdo con la política de privacidad de Farmacia Droguería San Jorge. Una vez verificado el pago, Farmacia Droguería San Jorge procederá con la gestión de entrega de los productos adquiridos, en el término informado.



El usuario debe revisar el área de cobertura que se encuentra disponible para su consulta en <https://www.drogueriasanjorge.com/politicas-de-privacidad-y-terminos-de-uso/>, antes de proceder con la finalización de la compra.

Entrega- Nos comprometemos a despachar su pedido después de la confirmación de su pago por nuestro personal encargado, aclarando que este proceso puede retardarse según la disponibilidad del stock de los productos. Entiéndase por “despachar” el hacer entrega del producto embalado y listo al transportador, esto se verificará con la información de la guía.

Cali – Jamundí: Su pedido será entregado hasta dos días hábiles después de realizada la compra.

Palmira – Santander de Quilichao – Yumbo – Buga - Tuluá - Poblado Campestre: Tu pedido será entregado hasta 3 días hábiles después de realizada tu compra.

Bogotá: Si su producto está disponible en nuestra sucursal de Bogotá, la entrega se realizará hasta dos días después de realizada la compra, Si su producto no está disponible en nuestra sucursal de Bogotá, su pedido será entregado de 2 a 5 días hábiles después de realizada su compra.

Resto del país: Le entregaremos su paquete al transportador hasta un día después de realizada la compra. En ciudades principales debe recibir su paquete de 1 a 5 días hábiles, para otras ciudades los tiempos varían según la operación del transportador.

Debe tener en cuenta que los pedidos fuera de la ciudad de Cali son transportados por empresas de transporte especializadas y son subcontratadas para tal fin pero que son ajenas a nuestro control. Estas empresas prestan un servicio que en condiciones normales tarda de 1 a 5 días hábiles. Pero que pueden presentar algunos retrasos o inconvenientes.

Sabemos que en muchos casos un retraso en la entrega de los productos solicitados puede traer consecuencias importantes para la salud o generar un perjuicio económico. Tenga en cuenta que no podemos garantizar la entrega de su mercancía en el tiempo esperado e indicado. Por tal motivo, si requiere una garantía de entrega total no debe



realizar su pedido por este medio. Si fallamos en el tiempo de entrega, nuestra responsabilidad es limitada a la devolución de su dinero.

El usuario tiene el deber de verificar que los productos recibidos coincidan con lo solicitado al momento de la entrega y notificar cualquier discrepancia al personal de domicilio en ese mismo momento.

Farmacia Droguería San Jorge realizará la entrega de los pedidos a través de terceros aliados, en la dirección proporcionada por el usuario. En el caso de medicamentos de prescripción médica, el usuario debe presentar la fórmula correspondiente a través de los medios habilitados, ya sea de forma digital o física, el incumplimiento de este requisito impedirá la entrega del pedido.

Si los productos no se entregan en el tiempo informado, el usuario tiene derecho a solicitar la cancelación del pedido contactando a la compañía a través de sus canales oficiales. En caso de retrasos, Farmacia Droguería San Jorge informará al usuario sobre la situación del pedido. Si el usuario no solicita la cancelación, la farmacia continuará con las gestiones de entrega, y el comprador tendrá la libertad de aceptar o rechazar la entrega.

Contenido del Sitio Web. El Sitio Web de Farmacia Droguería San Jorge puede incluir principios generales de cuidado de la salud que no deben interpretarse como instrucciones específicas para los usuarios. El contenido no constituye una guía para la automedicación ni reemplaza el asesoramiento, diagnóstico o tratamiento médico. La información en el Sitio Web es solo de carácter informativo y no debe usarse para determinar el tratamiento de ninguna afección o enfermedad. Además, aunque se presenta la información mínima requerida sobre los productos, se recomienda al usuario cumplir con su deber de informarse adecuadamente sobre la calidad, uso, consumo y conservación de los productos, tal como lo establece el estatuto del consumidor. Se sugiere revisar la información en los empaques de los productos, incluyendo dosificación, precauciones, advertencias, interacciones y contraindicaciones, antes de usar cualquier medicamento, dispositivo médico, suplemento dietario, o cosmético mencionado en el Sitio Web.

Tratamiento de datos personales. El usuario entiende y acepta que, para recibir los servicios ofrecidos a través de este canal, es necesario el tratamiento de sus datos personales. Por lo tanto, el usuario autoriza de manera expresa, informada y previa a Farmacia Droguería San Jorge, identificada con NIT No. 805.002.583-1, a procesar sus



datos personales, incluidos los datos sensibles de salud requeridos para la compra de productos farmacéuticos con fórmula médica, conforme a la normativa vigente.

El tratamiento de los datos personales se llevará a cabo de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y cualquier otra ley o norma que las modifique o sustituya, así como conforme a la política de tratamiento de datos de Farmacia Droguería San Jorge, disponible en <https://www.drogueriasanjorge.com/politicas-de-privacidad-y-terminos-de-uso/>.

Las finalidades del tratamiento de los datos personales del usuario serán: 1) Proveer los servicios y productos requeridos; 2) Procesar el pedido, 3) Mejorar la prestación del servicio, 4) Enviar información vía correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto, medios digitales tales como Facebook, o "WhatsApp" u otras plataformas similares, al número de celular o medio de comunicación que el usuario informe para enviarle la siguiente información: (i) Acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados por el usuario; (ii) Para enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios de Farmacia Droguería San Jorge o de las empresas afiliadas, subsidiarias o controlante, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario; (iii) Realizar encuestas o confirmar los Datos Personales, del usuario; y (iv) Para que el cliente pueda hacer uso de los beneficios de Farmacia Droguería San Jorge por cualquiera de los canales de comunicación, venta o canje dispuestos, tanto presenciales como remotos; 5) Cumplir con los deberes normativos en la comercialización de productos farmacéuticos y otros aspectos; 6) Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la operación de Farmacia Droguería San Jorge; 7) Definir estrategias de comercialización de los productos y servicios prestados por Farmacia Droguería San Jorge; 8) Suministrar información de facturación u otros datos; 9) ofrecer productos y servicios propios y de terceros; 10) Obtener y determinar perfiles de los usuarios, incluyendo sus hábitos de consumo; 11) Otros fines, de acuerdo con lo contemplado en la política de tratamiento de datos personales de Farmacia Droguería San Jorge.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Usuario tiene el derecho a no responder preguntas que soliciten información sobre datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes. En los términos de dicha ley, , se entiende por datos sensibles aquellos



que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Farmacia Droguería San Jorge adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que la información sensible del usuario no sea utilizada, comercializada, cedida, transferida ni sometida a cualquier otro tratamiento que no sea compatible con las finalidades establecidas en estos Términos y Condiciones. Esta información incluye datos sensibles que, por su naturaleza, requieren una protección especial para evitar su uso indebido y garantizar la privacidad del titular.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario consiente explícitamente que sus datos personales sean tratados por Farmacia Droguería San Jorge y cualquier tercero involucrado en el cumplimiento de las finalidades descritas. Esta autorización incluye el procesamiento de los datos necesarios para la ejecución de dichos fines. La información personal del usuario podrá ser almacenada y procesada en las bases de datos de Farmacia Droguería San Jorge y de los terceros asociados, las cuales podrían estar ubicadas en diferentes países. El usuario acepta y consiente la transferencia de sus datos personales a otros países como parte de la ejecución de estos Términos y Condiciones. Farmacia Droguería San Jorge asegura que cualquier transferencia internacional de datos se realizará de acuerdo con las normativas vigentes y que se adoptarán medidas adecuadas para proteger la información personal durante su manejo en los distintos territorios.

En cumplimiento con los deberes legales, Farmacia Droguería San Jorge informa que el usuario tiene la opción de no suministrar sus datos, lo que resultará en la interrupción del proceso de cotización, compra u otros servicios similares que requieran esta información. El usuario entiende y acepta que, para poder utilizar los servicios solicitados, es necesario el tratamiento de sus datos personales. Por ello, autoriza de manera previa, expresa, informada y voluntaria a Farmacia Droguería San Jorge para que realice el tratamiento de sus datos personales en general. Esto incluye la recolección, almacenamiento, circulación, procesamiento, compartición, transmisión, transferencia, supresión, actualización y uso de sus datos personales, incluyendo



aquellos sensibles relacionados con la salud del usuario, cuando sean necesarios para la adquisición de productos con condición de venta bajo fórmula médica o para cumplir con las obligaciones normativas. El usuario también autoriza a recibir las comunicaciones relacionadas con las finalidades informadas a través de cualquier medio. Además, autoriza a Farmacia Droguería San Jorge para conservar cualquier evidencia o comunicación intercambiada entre el usuario y Farmacia Droguería San Jorge.

Farmacia Droguería San Jorge informa que el usuario, como titular de los datos personales, tiene el derecho de conocer, acceder, actualizar, rectificar y suprimir sus datos. También puede revocar la autorización concedida y solicitar prueba de dicha autorización. Además, el usuario puede conocer el tratamiento que se dará a sus datos, el cual se llevará a cabo de acuerdo con la Política de “Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad”, que están disponibles en la página web www.drogueriasanjorge.com. Si el usuario tiene alguna inquietud sobre el tema, puede ponerse en contacto a través del correo electrónico oficialdecumplimiento@farmaciadrogueriasanjorge.com o mediante los canales habilitados por Farmacia Droguería San Jorge.

Así mismo, Farmacia Droguería San Jorge informa que los datos proporcionados por el usuario al registrarse en el sitio web, están resguardados tecnológicamente.

Derechos de Propiedad Intelectual. Todo el contenido publicado en el Sitio Web está protegido por las normas de propiedad intelectual. Se deja expresa constancia de que las marcas, nombres comerciales, logos y demás signos distintivos contenidos en la Página Web, en los que se identifique a Farmacia Droguería San Jorge y/o al Sitio Web son de propiedad exclusiva de Farmacia Droguería San Jorge, encontrándose completamente prohibida su uso y/o reproducción sin que medie autorización expresa de Farmacia Droguería San Jorge. De igual forma, las marcas, nombres comerciales, logos y demás signos distintivos que identifique a los productos y/o los fabricantes de los mismos, son de exclusiva propiedad de estos últimos, y han sido dispuestos en el sitio web con la autorización de los titulares de los derechos de propiedad intelectual. Se encuentra prohibida la reproducción total o parcial del Sitio Web, así como su traducción a cualquier idioma sin el permiso previo, expreso y por escrito de la Farmacia Droguería San Jorge.



Responsabilidad. El usuario acepta que el uso del sitio web será realizado por su cuenta y responsabilidad. En tal virtud, el usuario declara que toda la información que suministre será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Peticiones, quejas y/o reclamos PQR's. El usuario puede presentar peticiones, quejas y/o reclamos (PQR's) en cualquier momento, ya sea en relación con los contenidos del sitio web o cualquier inconformidad surgida de la prestación de los servicios ofrecidos por Farmacia Droguería San Jorge, a través de los canales habilitados por Farmacia Droguería San Jorge.

De conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, recomendamos a los usuarios que utilicen preferentemente los canales dispuestos por la empresa para este fin.

Prohibiciones. El usuario se obliga a abstenerse de realizar, directa o indirectamente, cualquiera de las siguientes acciones:

- Dar información que no sea válida, veraz, actual y comprobable.
- Infringir con cualquier derecho de propiedad intelectual que se pueda derivar del uso de esta Página Web.
- Incluir en la Página Web contenido que sea ilegal, amenazador, abusivo, acosador, difamatorio, calumnioso, injurioso, engañoso, fraudulento, invasivo de la privacidad, tortuoso, obsceno, ofensivo o profano.
- Suplantar la identidad de cualquier persona, incluyendo empleados, representantes del sitio web o usuarios de la misma.
- Generar virus informáticos o cualesquiera otros códigos informáticos, archivos o programas que están diseñados para o destinados a interrumpir, dañar, limitar o interferir con el correcto funcionamiento del sitio web, de cualquier software, hardware o equipo de telecomunicaciones o para dañar u obtener acceso no autorizado a cualquier sistema de datos, contraseña u otra información del sitio web o cualquier tercero. En general, el Usuario se abstendrá realizar acciones con la intención de alterar o afectar el correcto funcionamiento y acceso al sitio web o de cualquier actividad relacionada con ésta.
- Descifrar, descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa o intentar derivar el código fuente o ideas subyacentes o algoritmos de cualquier parte del sitio web, así como modificar, traducir o crear trabajos derivados de cualquier parte del sitio web.



- Adelantar cualquier tipo de operaciones fraudulentas, al momento de registrarse o realizar compras a través del sitio web.
- En general, incumplir con los mandatos legales o con cualquier aparte de estos Términos y Condiciones.
- El Usuario entiende y acepta que, en caso de incumplir los presentes TyC, será responsable por cualquier daño que genere a Farmacia Droguería San Jorge a otros usuarios o a cualquier tercero relacionado con Farmacia Droguería San Jorge o el Sitio Web. Entiende que podrá ser sujeto en un proceso jurisdiccional o de cualquier otra índole, quedando entonces sometido a los procedimientos legales contemplados a la luz de la legislación civil, penal o aquella que se ajuste al caso concreto.

Legislación Aplicable y Jurisdicción: Estos términos y condiciones se regirán e interpretarán por las leyes de la República de Colombia; Cualquier controversia derivada del presente documento será resuelta por la jurisdicción ordinaria.

Entrada en Vigencia: Estos términos y condiciones pueden ser modificados unilateralmente por Farmacia Droguería San Jorge en cualquier momento. La versión más reciente de los mismos estará disponible en www.drogueriasanjorge.com para su consulta, y entrará en vigencia desde la fecha de publicación.

Contacto: Para consultas y servicio al cliente, los usuarios pueden comunicarse con Farmacia Droguería San Jorge a través del correo electrónico servicioalcliente@farmaciadrogueriasanjorge.com o al número telefónico 6026410888.

Estos TyC entran en vigencia a partir del 1 de febrero del 2025.

Derecho de reversión: Según el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, dado que el sitio web de Farmacia Droguería San Jorge es un canal de comercio electrónico donde se realizan pagos mediante instrumentos electrónicos, el usuario tiene derecho a solicitar la reversión de una operación de pago en los siguientes casos: **i)** si fue víctima de fraude; **ii)** si se realizó una operación no solicitada; **iii)** si el producto no fue recibido; **iv)** si el producto recibido no coincide con lo solicitado o no cumple con las características indicadas en el sitio web de Farmacia Droguería San Jorge; o **v)** si el producto entregado es defectuoso.

Términos para solicitar la reversión: La solicitud de reversión debe solicitarse a través del correo servicioalcliente@drogueriasanjorge.com o por WhatsApp al (+57) 317 644 4660, dentro de los



cinco (5) días hábiles posteriores a que el usuario tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en los casos en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o incorrecto. El usuario deberá presentar la queja correspondiente y devolver el producto cuando recibió el mismo. Del mismo modo el cliente deberá notificar de tal situación a la entidad bancaria emisora del instrumento de pago dentro del mismo plazo. Si la solicitud procede, la reversión se realizará dentro del plazo legal. El emisor, junto con los demás actores del proceso de pago, gestionará la reversión de la transacción al comprador.

Se precisa señalar que Farmacia Droguería San Jorge no es una entidad emisora de instrumentos de pago electrónico, por lo que no se responsabiliza por el tiempo que dichas instituciones tardan en procesar la reversión. No obstante, en cumplimiento de la normativa, Farmacia Droguería San Jorge gestionará la notificación al emisor del instrumento de pago, para realizar el proceso de notificación al proveedor del servicio de procesamiento de pagos electrónicos mediante datáfonos utilizado para realizar la compra, dentro de los plazos establecidos por la ley vigente. El proceso para ejercer el derecho de reversión podrá ser consultado en la [Política de Devoluciones](#) en la página web.

Derecho Garantía

El cliente podrá presentar reclamaciones cuando el producto no cumpla con las condiciones de calidad, idoneidad, funcionamiento o seguridad exigidas por la ley o por el fabricante, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

Para solicitar la efectividad de la garantía, el cliente deberá realizar su solicitud mediante el formato de PQSRF disponible en los puntos de venta o enviando un correo a servicioalcliente@drogueriasanjorge.com, indicando la posible falla del producto. Se recomienda conservar la factura de compra o aportar información que permita buscar su copia y gestionar el cambio dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente. El proceso para ejercer el derecho de Garantía podrá ser consultado en la [Política de Devoluciones](#) en la página web.

Derecho al Retracto: El cliente puede solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (05) días hábiles siguientes a la entrega del producto **1480 del 2011 art. 47 Retracto**. Este Derecho aplicará para las compras realizadas por el cliente por medio de ventas **no presenciales**, para nuestro caso las compras realizadas por medio de página web, WhatsApp Y Call Center. En ningún caso el derecho al retracto aplica para las preparaciones Magistrales. El proceso para ejercer el derecho de Retracto podrá ser consultado en la [Política de Devoluciones](#) en la página web.



Cambio o Devoluciones

Por manejar productos que involucran la salud de las personas, **FD San Jorge S.A.S.**, solo acepta devolución de medicamentos, productos naturales o productos de uso personal, en los siguientes dos casos: producto mal despachado y problemas en la calidad del producto. Para mayor consulta en la [Política de Devoluciones](#) en la página web

B) SERVICIO POSTVENTA.

Este será un canal adicional de servicio postventa, en el cual el Usuario podrá:

1. Consultar Estado del Pedido

Este es un servicio de información, cuya única finalidad es permitir que el usuario consulte el estado de su pedido. Para ello, el usuario deberá contactarse con un agente del servicio, opción que estará habilitada únicamente dentro de los horarios de atención. El usuario deberá ingresar el número de pedido, y una vez proporcionado este dato, se le informará el estatus correspondiente de su pedido.

2. Atención al cliente

Este servicio será gestionado por un asesor dentro de los horarios de atención establecidos para este canal: de lunes a sábado, de 8:00 am a 7:20 pm, y los domingos de 9:00 am a 5:30 pm. A través de este servicio, el Usuario podrá gestionar fácilmente solicitudes relacionadas con novedades de su pedido, obtener información sobre devoluciones de pagos realizados a través de la pasarela de pago, y gestionar la factura electrónica. Es importante señalar que este método no reemplaza los otros mecanismos habilitados para que el consumidor radique sus peticiones, quejas o reclamos, permitiendo que quede constancia de la fecha y hora de la radicación, y asegurando un sistema para el seguimiento posterior.

Es así como, este canal le permitirá al usuario realizar las siguientes gestiones:

- Atención para demoras en la entrega, a través de un asesor.
- Cancelar o desistir de la compra.
- Modificar sus pedidos, cambiando la hora de entrega.
- Recibir información sobre devolución de dinero de Mercado pago.



- Cambiar la dirección de envío siempre y cuando no se haya realizado ya el envío del pedido.
- Recibir información de puntos de venta.
- Solicitar cambios de productos de su pedido.
- Solicitud de factura electrónica.
- Actualizar sus datos personales.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El usuario entiende y acepta que, para recibir los servicios ofrecidos a través de este canal, es necesario el tratamiento de sus datos personales. Por lo tanto, el usuario autoriza de manera expresa, informada y previa a Farmacia Droguería San Jorge, identificada con NIT No. 805.002.583-1, a procesar sus datos personales, incluidos los datos sensibles de salud requeridos para la compra de productos farmacéuticos con fórmula médica, conforme a la normativa vigente.

El tratamiento de los datos personales se llevará a cabo de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y cualquier otra ley o norma que las modifique o sustituya, así como conforme a la política de tratamiento de datos de Farmacia Droguería San Jorge, disponible en [PTDP FD-San-Jorge.pdf](#)

Las finalidades del tratamiento de los datos personales del usuario serán: 1) Proveer los servicios y productos requeridos; 2) Procesar el pedido, 3) Mejorar la prestación del servicio, 4) Enviar información vía correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto, medios digitales tales como Facebook, o "WhatsApp" u otras plataformas similares, al número de celular o medio de comunicación que el usuario informe para enviarle la siguiente información: (i) Acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados por el usuario; (ii) Para enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios de Farmacia Droguería San Jorge o de las empresas afiliadas, subsidiarias o controlante, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario; (iii) Realizar encuestas o confirmar los Datos Personales, del usuario; y (iv) Para que el cliente pueda hacer uso de los beneficios de Farmacia Droguería San Jorge por cualquiera de los canales de comunicación, venta o canje dispuestos, tanto presenciales como remotos; 5) Cumplir con los deberes normativos en la comercialización de productos farmacéuticos y otros aspectos; 6) Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la operación de Farmacia Droguería San Jorge; 7) Definir estrategias de comercialización de los productos y servicios prestados por Farmacia Droguería San Jorge; 8) Suministrar información de facturación u otros



datos; 9) ofrecer productos y servicios propios y de terceros; 10) Obtener y determinar perfiles de los usuarios, incluyendo sus hábitos de consumo; 11) Otros fines, de acuerdo con lo contemplado en la política de tratamiento de datos personales de Farmacia Droguería San Jorge.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Usuario tiene el derecho a no responder preguntas que soliciten información sobre datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes. En los términos de dicha ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Farmacia Droguería San Jorge adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que la información sensible del usuario no sea utilizada, comercializada, cedida, transferida ni sometida a cualquier otro tratamiento que no sea compatible con las finalidades establecidas en estos Términos y Condiciones. Esta información incluye datos sensibles que, por su naturaleza, requieren una protección especial para evitar su uso indebido y garantizar la privacidad del titular.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario consiente explícitamente que sus datos personales sean tratados por Farmacia Droguería San Jorge y cualquier tercero involucrado en el cumplimiento de las finalidades descritas. Esta autorización incluye el procesamiento de los datos necesarios para la ejecución de dichos fines. La información personal del usuario podrá ser almacenada y procesada en las bases de datos de Farmacia Droguería San Jorge y de los terceros asociados, las cuales podrían estar ubicadas en diferentes países. El usuario acepta y consiente la transferencia de sus datos personales a otros países como parte de la ejecución de estos Términos y Condiciones. Farmacia Droguería San Jorge asegura que cualquier transferencia internacional de datos se realizará de acuerdo con las normativas vigentes y que se adoptarán medidas adecuadas para proteger la información personal durante su manejo en los distintos territorios.

En cumplimiento con los deberes legales, Farmacia Droguería San Jorge informa que el usuario tiene la opción de no suministrar sus datos, lo que resultará en la interrupción del proceso de cotización, compra u otros servicios similares que requieran esta información. El usuario entiende y acepta que, para poder utilizar los servicios solicitados, es necesario el tratamiento de sus datos personales. Por ello, autoriza de manera previa, expresa, informada y voluntaria a Farmacia



Droguería San Jorge para que realice el tratamiento de sus datos personales en general. Esto incluye la recolección, almacenamiento, circulación, procesamiento, compartición, transmisión, transferencia, supresión, actualización y uso de sus datos personales, incluyendo aquellos sensibles relacionados con la salud del usuario, cuando sean necesarios para la adquisición de productos con condición de venta bajo fórmula médica o para cumplir con las obligaciones normativas. El usuario también autoriza a recibir las comunicaciones relacionadas con las finalidades informadas a través de cualquier medio. Además, autoriza a Farmacia Droguería San Jorge para conservar cualquier evidencia o comunicación intercambiada entre el usuario y Farmacia Droguería San Jorge.

Farmacia Droguería San Jorge informa que el usuario, como titular de los datos personales, tiene el derecho de conocer, acceder, actualizar, rectificar y suprimir sus datos. También puede revocar la autorización concedida y solicitar prueba de dicha autorización. Además, el usuario puede conocer el tratamiento que se dará a sus datos, el cual se llevará a cabo de acuerdo con la Política de “Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad”, que están disponibles en la página web www.drogueriasanjorge.com. Si el usuario tiene alguna inquietud sobre el tema, puede ponerse en contacto a través del correo electrónico oficialdecumplimiento@farmaciadrogueriasanjorge.com o mediante los canales habilitados por Farmacia Droguería San Jorge.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN: Estos términos y condiciones se regirán e interpretarán por las leyes de la República de Colombia; Cualquier controversia derivada del presente documento será resuelta por la jurisdicción ordinaria.

ENTRADA EN VIGENCIA: Estos términos y condiciones pueden ser modificados unilateralmente por Farmacia Droguería San Jorge en cualquier momento. La versión más reciente de los mismos estará disponible en www.drogueriasanjorge.com para su consulta, y entrará en vigencia desde la fecha de publicación.

CONTACTO: Para consultas y servicio al cliente, los usuarios pueden comunicarse con Farmacia Droguería San Jorge a través del correo electrónico servicioalcliente@drogueriasanjorge.com o al número telefónico 6026410888.

Estos TyC entran en vigencia a partir del 1 de febrero del 2025.