



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DOMICILIOS

Los presentes son los términos y condiciones de acceso y uso de la información y servicios gestionados a través de domicilios.

SUGERENCIA: Se informa de la importancia de leer completamente este documento antes de utilizar el servicio. La falta de conocimiento de estos TyC no exime a los usuarios de su aplicación. Si no está de acuerdo con los TyC en su totalidad, se solicita abstenerse de utilizar el servicio, ya que solo se prestará a quienes acepten los términos aquí establecidos.

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 esta sociedad “Farmacia Droguería San Jorge”), Como entidad que ofrece mecanismos de comercialización no tradicionales, incluyendo la venta a distancia, se establecen las siguientes condiciones para el servicio de domicilios solicitado a través del centro de atención telefónica:

OBJETO: El propósito de este servicio es proporcionar a las personas acceso a un canal de venta a distancia, facilitando la satisfacción de sus necesidades de consumo relacionadas con el portafolio de productos comercializados por Farmacia Droguería San Jorge. El servicio se ofrece de manera ágil, práctica, remota y bien informada, destacando las diversas ofertas y promociones diseñadas por la Farmacia Droguería San Jorge para el ahorro de los consumidores, además de brindar información sobre el uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos.

La compra de productos a través de este canal está limitada a las áreas de cobertura dentro del territorio colombiano, cuyas zonas y horarios pueden ser consultados por los usuarios en <https://www.drogueriasanjorge.com/politicas-de-privacidad-y-terminos-de-uso/>. Por ello, las peticiones, quejas o reclamos relacionados con el servicio estarán regidos por las leyes colombianas.

CAPACIDAD: La prestación del servicio está reservado 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: Los usuarios podrán utilizar este servicio a través de las líneas oficiales de venta: +57 602 6410888 o aquellas publicadas en el sitio web www.drogueriasanjorge.com. Farmacia Droguería San Jorge no se responsabiliza por servicios ofrecidos a través de líneas no autorizadas.

Cuando un usuario interesado en este canal de ventas contacta a la compañía, antes de suministrar cualquier dato personal o hablar con un asesor, se le informa que es necesario el tratamiento de sus datos personales para prestar el servicio. Si el usuario continúa con la llamada, se considera que autoriza a Farmacia Droguería San Jorge a tratar sus datos personales, conforme a la normativa vigente y la política de tratamiento de datos disponible en [PTDP FD-San-Jorge.pdf](#). Los usuarios pueden ejercer sus derechos sobre sus datos contactando a sanjorge@drogueriasanjorge.com o a través de los canales de atención dispuestos en la página web.

Una vez autorizado el tratamiento de los datos, un asesor telefónico atenderá al usuario, evaluará sus necesidades de consumo y ofrecerá productos del portafolio de Farmacia Droguería San Jorge que se ajusten a sus solicitudes. También proporcionará detalles sobre los productos, sus características, precios y promociones, para que el usuario pueda tomar una decisión informada.

El asesor solicitará sus datos de acuerdo con la política de tratamiento de datos y confirmará la selección de productos realizada por el usuario, la cantidad, precios unitarios, precios finales, y descuentos aplicables, para que el usuario pueda verificar si se encuentra conforme o si requiere alguna modificación. Cuando el usuario exprese estar conforme con los productos, se gestionarán los datos necesarios para el pago, brindando información sobre tiempos de entrega, costos de envío, y resolviendo las dudas a que haya lugar. Una vez finalizado este proceso, se reiterará el pedido y sus condiciones para que el usuario confirme su decisión de compra.

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.

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 online 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 proporcionada por el asesor, 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 proporcionado por el asesor, 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 durante la llamada, y el costo del envío será comunicado en el resumen del pedido.

Las condiciones específicas del contrato, tales como productos (precio, cantidad, disponibilidad y requisitos adicionales), costos del servicio, medios de pago, tiempos de entrega, cobertura y lugar de entrega, serán acordadas de mutuo acuerdo durante el contacto telefónico, permitiendo que el usuario tome una decisión de consumo informada.

Se presume que cualquier persona presente en el domicilio de entrega se encuentre debidamente autorizado por el usuario para recibir el pedido, eximiendo así a Farmacia Droguería San Jorge de responsabilidad una vez la entrega se realice en la dirección indicada por el destinatario del envío.

La obligación de Farmacia Droguería San Jorge, como vendedor, es entregar los productos conforme a las condiciones acordadas, mientras que la obligación del usuario, como comprador, es realizar el pago de los productos. El usuario entiende y acepta que, para la entrega de los productos, deberá proporcionar datos personales, los cuales serán tratados de acuerdo con la política de privacidad de Farmacia Droguería San Jorge.



Entrega: 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.

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. 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.

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 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 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 domicilios en las ciudades de Cali y Jamundí

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.

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

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.

Peticiones, quejas y/o reclamos. El usuario puede presentar peticiones, quejas y/o reclamos (PQRS) 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 el establecimiento.

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.



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.