

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Por favor, lea atentamente los siguientes Términos y Condiciones de Uso antes de utilizar este sitio web.

Estos términos y condiciones regulan, entre otros, el acceso y la utilización de la página web <https://farmaciafuncional.com> (en adelante, la página web) cuyo titular es NUTRABIOTICS S.A.S. (en adelante, NUTRABIOTICS), sociedad identificada con NIT. 900.422.533-1 y domicilio principal en la calle 82 # 19 – 26 en la ciudad de Bogotá D.C., con teléfono y correo electrónico: servicioalcliente@farmaciafuncional.com; y usted (en adelante, el “Usuario” y/o “Visitante”), quien declara ser una persona mayor de edad en la República de Colombia, que cuenta con capacidad legal plena y válida para obligarse bajo los términos y condiciones del presente documento y la política de tratamiento de datos personales (en adelante y conjuntamente, los “Términos”), relación que se deriva de, o surge como consecuencia del acceso, uso, y/o, contratación de los Servicios de NUTRABIOTICS a través de la página web <https://farmaciafuncional.com> o por cualquier canal habilitado (Telefónico, chat, correo electrónico, WhatsApp) (en adelante, la “Página Web”).

Toda la información contenida en la página web y demás canales de comunicación están a disposición del público en general y al acceder, visitar, navegar y demás acciones pertinentes realizadas por el usuario visitante éste manifiesta que acepta en su totalidad los términos y condiciones aquí dispuestos. Su uso continuado del sitio tras la publicación de los términos y condiciones revisados constituye la aceptación de estos.

NUTRABIOTICS se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones de Uso en cualquier momento. El uso de este sitio web constituye revisión y aceptación de estos Términos y Condiciones de uso. Por favor revise esta página con regularidad.

GENERALIDADES

Aceptación: Por el hecho de acceder, navegar, usar y/o reservar o contratar cualquiera de los Servicios, a través de la Página Web o en las instalaciones, se entenderá para todos los efectos que El Usuario ha leído y aceptado estos Términos. En el momento en que el usuario accede a los servicios lo hace bajo su total

responsabilidad y por tanto, acepta sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso de la página Web de NUTRABIOTICS

Información actualizada: Para que NUTRABIOTICS pueda prestar eficientemente los Servicios que se ofrecen a través de la Página Web, es requisito indispensable que toda la información personal que sea diligenciada al solicitar un Servicio sea veraz, completa y actualizada. NUTRABIOTICS presume en todo momento que toda la información personal que El Usuario ha suministrado es correcta y veraz, por tanto, será responsabilidad única y exclusiva del Usuario actualizar, de tiempo en tiempo, dicha información personal.

Interpretación: Las palabras que se encuentren escritas con mayúscula inicial tendrán el significado especial que a cada una de ellas se les asigna dentro de estos Términos y para su atención.

Modificaciones: NUTRABIOTICS se reserva el derecho de modificar las presentes condiciones de uso y los contenidos de la página con el fin de adecuarla a nuevos requisitos legales.

USO DEL SITIO WEB

El Usuario se compromete a usar el sitio web, servicios y contenidos sin infringir la legislación aplicable, haciendo uso del principio de buena fe y el orden público. Teniendo en cuenta esto, está prohibido todo uso con fines ilícitos o que perjudiquen, impidan, puedan dañar o sobrecargar, de cualquier forma, la utilización y normal funcionamiento del sitio web que o directa o indirectamente atenten contra el mismo, contra los sitios asociados o contra otros usuarios del sitio web.

REGISTRO DE CUENTA

- Para utilizar el Servicio, los Usuarios deben registrarse y crear una cuenta proporcionando toda la información requerida de manera completa y veraz. El incumplimiento de este requisito resultará en la indisponibilidad del Servicio y la cancelación de la cuenta sin previo aviso.
- Los Usuarios son responsables de mantener sus credenciales de inicio de sesión confidenciales y seguras. Por esta razón, los Usuarios también están obligados a elegir contraseñas que cumplan con los más altos estándares de seguridad permitidos por esta Aplicación.

- Al registrarse, los Usuarios aceptan ser completamente responsables de todas las actividades que ocurran bajo su nombre de usuario y contraseña.
- Los Usuarios están obligados a informar de inmediato y sin ambigüedades a NUTRABIOTICS a través de los datos de contacto indicados en este documento, si creen que su información personal, incluidas, entre otras, las cuentas de usuario, las credenciales de acceso o los datos personales, han sido violados, divulgados indebidamente o robados.

DEBERES DEL USUARIO

En virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario se obliga a: (i) Ingresar sus Datos Personales de manera veraz al momento de registrarse en la Plataforma; (ii) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de su cuenta en la Plataforma; (iii) Notificar a NUTRABIOTICS respecto de cualquier uso no autorizado de su cuenta al interior de la Plataforma; (iv) Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público, y las buenas costumbres en contra de NUTRABIOTICS, MÉDICOS, y/o de terceros; (v) en el caso en el que el Usuario/Consumidor presente una reclamación a través de la Plataforma, deberá aportar fotos veraces y pruebas relacionadas respecto del cual se interpone la reclamación; (vi) Abstenerse de realizar conductas que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma (vii) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios; (viii) Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma con los mismos Datos Personales. El Usuario reconoce y acepta que NUTRABIOTICS se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con estos parámetros; (ix) Mantener custodia del dispositivo móvil o portátil por medio del cual accede a la Plataforma, garantizando que terceros no tengan acceso indebido a la Plataforma por acciones u omisiones del Usuario. Se aclara que, en caso de que se evidencie que el Usuario no ha custodiado en debida forma su dispositivo móvil o portátil, NUTRABIOTICS no tendrá ningún tipo de responsabilidad por accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma; (x) Tratar de manera respetuosa a los MÉDICOS y Usuarios; (xi) Abstenerse de usar la propiedad intelectual de NUTRABIOTICS y/o los Médicos para fines no autorizados expresamente por éstos.

Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente sección, NUTRABIOTICS se reserva el derecho de bloquear definitivamente la cuenta del Usuario en la Plataforma.

MEDICINA/SALUD — DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

La información proporcionada en este sitio web no debe interpretarse como asesoramiento médico personal o de instrucción, diagnóstico o tratamiento, esto es, no debe ser utilizada para el tratamiento de situaciones de salud específica sin consultar a un especialista. El contenido de este sitio web es únicamente de carácter informativo. El uso que haga el lector de la información contenida en este sitio web es únicamente responsabilidad del mismo, pues dicha información no sustituye la consulta con un médico o especialista. Los lectores deben consultar a profesionales de salud apropiados en cualquier asunto relacionado con su salud y bienestar.

La información y opiniones que aquí se incluyen son precisas y sólidas, y cuentan con el mejor criterio a disposición de los autores, pero debe entenderse que en algunos casos se trata de opiniones y por ende no deben ser asumidas como verdades absolutas, los lectores que no consultan a las autoridades competentes de salud asumen el riesgo de lesiones. Este sitio web no es responsable por errores u omisiones y las opiniones de autores específicos de textos incluidos en la página o a los que ésta vincule a través de hipervínculos no comprometen la responsabilidad ni la opinión de la sociedad titular del sitio web.

COPYRIGHT / MARCAS REGISTRADAS

Excepto cuando se indique lo contrario, todo el material de Propiedad Intelectual que se expone o presenta en esta web es propiedad de NUTRABIOTICS S.A.S.

El logotipo NUTRABIOTICS y los nombres de productos y servicios ofrecidos por NUTRABIOTICS son marcas registradas de NUTRABIOTICS S.A.S.

Se concede permiso para usar, copiar, y distribuir los materiales presentados en este sitio web sin posibilidad de modificación, con fines no comerciales solamente. No obstante deben indicarse y respetarse todos los derechos de autor, marcas registradas y demás avisos de propiedad de NUTRABIOTICS S.A.S., en todas y cada una de las copias o de las reproducciones que se efectúen y no podrá hacerse ningún tipo de modificación a las producciones intelectuales expuestas en esta página de propiedad de NUTRABIOTICS S.A.S. Todos los demás usos están prohibidos.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, no debe utilizar ninguna parte de este sitio web, o cualquier otra propiedad intelectual de NUTRABIOTICS S.A.S., en cualquier otro sitio web, en el código fuente de cualquier otro sitio web, o en cualquier otro material impreso o electrónico.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, no se debe modificar, publicar, reproducir, crear trabajos derivados, copiar, cargar, transmitir, distribuir o utilizar cualquiera de los contenidos de esta web, ni enmarcar este sitio dentro de cualquier otro sitio web, sin la previa autorización por escrito de NUTRABIOTICS S.A.S.

No se permite la recuperación sistemática de datos u otro contenido de este sitio web para crear o compilar, directa o indirectamente, una colección, compilación, base de datos o directorio sin el permiso previo por escrito de NUTRABIOTICS S.A.S. La vinculación de otro sitio web a cualquier página de este sitio web está prohibida sin el permiso previo por escrito de NUTRABIOTICS S.A.S.

PRODUCTOS

La información y descripciones en este sitio web están concebidos como información general, y no son necesariamente una descripción completa de cada producto, indicaciones de uso, o contraindicación de uso, sino que debe atenderse a la información detallada del producto en aras de conocer sus características, calidades o cualidades específicas.

PRODUCTOS QUE REQUIEREN PRESCRIPCIÓN MÉDICA

Dentro del catálogo de Farmacia Funcional se encuentran productos clasificados como medicamentos que, conforme a la normativa sanitaria colombiana, requieren prescripción médica para su dispensación.

Tanto en la Página Web como en el Chatbot de WhatsApp, estos productos estarán debidamente identificados. Para completar la compra de un medicamento que requiera prescripción, el Usuario deberá adjuntar una fórmula médica válida y vigente. El sistema no permitirá la finalización del pedido de dichos productos sin el envío de la prescripción correspondiente.

La verificación de la prescripción tiene por objeto dar cumplimiento a las normas sanitarias aplicables; sin embargo, no sustituye la consulta médica ni la responsabilidad del profesional formulador. NUTRABIOTICS no formula, no recomienda posologías personalizadas y no se pronuncia sobre la conveniencia terapéutica de los productos para cada paciente.

DECLARACIÓN DE GARANTÍA AL CONSUMIDOR

NUTRABIOTICS garantiza que todos los productos que ofrece para su consumo cumplen estrictamente con las normas y estándares establecidos por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y otras autoridades competentes. La vigencia de cada lote de producto está determinada expresamente por la **fecha de vencimiento** visible en el empaque final y envases, y la vida útil de cada producto se garantiza siempre y cuando el uso y conservación sea el determinado para el producto.

La fecha de vencimiento prevé el último día en el que se garantiza la seguridad y efectividad del producto, siempre y cuando se haya almacenado de manera continua conforme a las condiciones especificadas en el empaque final y envases, y no se haya abierto o vulnerado los sellos de seguridad o liner. Es así como la fecha de vencimiento indica si el consumidor puede o no iniciar el consumo del producto, sin embargo, la **garantía**, una vez iniciado el consumo será **limitada** a unas condiciones que se describen más adelante.

NUTRABIOTICS garantiza la calidad, seguridad y eficacia de sus suplementos dietarios, farmacéuticos, terapéuticos y fitoterapéuticos mediante protocolos y procedimientos establecidos. Nuestros productos cuentan con registro y autorización sanitaria, cumplen requisitos legales en etiquetado y empaque, con aprobación previa del INVIMA. Implementamos sistemas de gestión de calidad en la fabricación para asegurar la calidad y seguridad.

En NUTRABIOTICS, tenemos una firme convicción de que la supervisión médica es esencial para un tratamiento apropiado. Por esta razón, no realizamos formulaciones ni proporcionamos recomendaciones de consumo personalizadas.

La verificación de alergias y contraindicaciones es responsabilidad médica y del consumidor o paciente. Ante eventos adversos, se debe consultar a un profesional médico y notificarlos a NUTRABIOTICS para generar un reporte al INVIMA y tomar medidas para su seguridad.

En aras de garantizar un servicio excepcional, los **mensajeros** encargados de la entrega de los productos enviados a domicilio, adquiridos a través del Contact Center de NUTRABIOTICS, la Farmacia Funcional (<https://farmaciafuncional.com>) o las farmacias NUTRABIOTICS tienen la responsabilidad de esperar, si así lo solicita el destinatario, para verificar la entrega y confirmar que coincide con lo descrito en la factura. Asimismo, deben proporcionar al destinatario una prueba de entrega para su firma, asegurando su conformidad o permitiendo hacer anotaciones sobre posibles novedades relacionadas con la recepción del pedido.

1. **GARANTÍA AL CONSUMIDOR O PACIENTE:** Aplica desde la fecha de compra realizada directamente a NUTRABIOTICS o a La Farmacia Funcional, hasta cumplido el período calculado para consumo entre el “**modo de uso**” y la **cantidad de producto** establecida por envase o caja final, siempre y cuando la **fecha de vencimiento se encuentre vigente**.

Ejemplo:

- Nutracéutico X
- **Modo de uso establecido en su envase:** 1 cápsula 3 veces al día.
- **Cápsulas que contiene el envase:** 90 cápsulas.

$$\text{Periodo de garantía al consumo} = \frac{\text{Cápsulas totales del envase}}{\text{Total, cápsulas por día "modo de uso"}}$$

- **Período de garantía al consumo:** 30 días.
- **Verificación del período de vigencia del producto:** Producto con fecha de vencimiento vigente, vence en dos meses.

1.2. GARANTÍA AL CONSUMO EXTENDIDA: Todos los productos NUTRABIOTICS que hayan sido formulados por un **médico** con posología diferente a la contemplada en el “**modo de uso**”, contarán con garantía extendida al consumo en solidaridad de los tratamientos terapéuticos que de manera personalizada establezcan los médicos formuladores, de tal manera esta garantía aplica exclusivamente con presentación de la **fórmula médica**, desde la fecha de compra y hasta **máximo 6 meses** después, siempre y cuando aún esté **vigente su fecha de vencimiento**.

1.3. MODO DE HACER EFECTIVA LA GARANTÍA AL CONSUMO: Toda solicitud de efectividad de la garantía se gestionará a través del procedimiento de PQRS de NUTRABIOTICS:

Para los fines de efectividad de la garantía se gestionará una PQRS y el término de respuesta es **quince (15) días hábiles** contados a partir de la notificación del radicado con número de caso PQRS, surtida por NUTRABIOTICS al correo electrónico, dirección física, WhatsApp o teléfono suministrado para tales fines.

En caso de que para emitir respuesta de fondo se requiera investigación sobre la **muestra de retención** el término para la emisión de la respuesta será máximo de **treinta (30) días hábiles**

contados a partir de la notificación del número de radicado, debido a que estamos sujetos a la entrega de resultados por parte del laboratorio para emitir respuesta final y de fondo. En todo caso, la necesidad de la investigación debe notificarse al solicitante, caso contrario será exigible el cumplimiento en el término inicialmente mencionado.

2. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA: NUTRABIOTICS no garantiza que la calidad, seguridad y eficacia de sus productos se mantenga de forma ininterrumpida, cuando el consumo se haya iniciado, esto en razón a que no es posible controlar ni garantizar que el consumidor realice el uso y conservación conforme las instrucciones previstas en el envase o empaque final, a continuación, las causales de exoneración asociadas a este enunciado:

- No se garantiza que la calidad, seguridad y eficacia se mantenga si el consumidor no hace uso del producto conforme el “Modo de uso” predeterminado en el empaque final o el envase.
- NUTRABIOTICS no será responsable de la garantía si se reporta avería de producto ocasionada en el transporte después del término establecido en este documento y sin que se haya hecho salvedad expresa del modo de recibo en la prueba de entrega que porta el mensajero para el recibo a satisfacción.
- No se garantiza que la calidad, seguridad y eficacia se mantenga si el consumidor realiza uso y, o, conservación fuera de las especificaciones ambientales indicadas para el producto: El producto haya sido expuesto de manera directa a la luz o la humedad, haya sido sometido a temperatura por encima de la declarada en su envase, o, requiera cadena de frío.
- La preservación de la calidad, seguridad y eficacia del producto no puede asegurarse en el caso de consumidores que necesiten almacenarlo a temperaturas específicas, si residen en una ciudad con variaciones térmicas que superen la temperatura indicada para el producto.
- NUTRABIOTICS no estará obligado a recibir Probioessens en devolución debido a que es un producto que contiene probióticos.
- NUTRABIOTICS no estará obligado a recibir devoluciones de producto por justificación de error en la elección del producto por parte del consumidor o paciente.

- NUTRABIOTICS queda exonerado de toda responsabilidad por la garantía del producto que haya sido mezclado con otro o haya sido contaminado por agentes.
- NUTRABIOTICS queda exonerado de responder por la garantía del producto que se encuentre en envase no original.
- NUTRABIOTICS no es responsable de la garantía frente a inconformidad por sabor del producto ya que esto consiste en un juicio subjetivo.
- NUTRABIOTICS queda exonerado en caso de que el paciente o consumidor presente efectos secundarios no deseados o reacciones de hipersensibilidad. En todo caso, ante este escenario es fundamental acudir a su médico tratante.

3. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA: NUTRABIOTICS se compromete a gestionar sus PQRS asociadas a la garantía de producto en el menor tiempo posible. A continuación, se describe el paso a paso que debe seguir el interesado en la efectividad de la garantía:

Primero: Redactar un mensaje contando de manera detallada lo que sucedió y con qué productos, preferiblemente con las fechas de la ocurrencia, asociando la factura de compra que llegó con el pedido y manifestando qué le solicita a NUTRABIOTICS hacer al respecto.

Segundo: Tomar **fotos o videos** donde se evidencie lo que se desea probar para adjuntar al mensaje. Por ejemplo, que los productos no han sido destapados, el daño en la caja en que fueron embalados los productos y la foto de la guía firmada con novedad de abolladura en la caja, la filtración de un producto estando el producto completamente sellado, entre otros.

Tercero: Enviar el mensaje junto con las evidencias y datos de contacto a través de WhatsApp al número **+57 300 5046192** o a las direcciones de correo electrónico servicioalcliente@farmaciafuncional.com

Cuarto: Dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a su comunicación, recibirá en su WhatsApp o correo electrónico un mensaje de confirmación de radicado de su PQRS indicándole el número de caso y el estado en qué se encuentra.

Nota: El horario de atención para los medios mencionados es de **lunes a viernes**, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Por lo cual, sus mensajes serán contestados en horario hábil.

Adicionalmente, las reclamaciones por producto que haya sido comprado a proveedor o aliado autorizado deberán requerirse mediante el proveedor o aliado autorizado y, este a su vez deberá sustentar a NUTRABIOTICS la solicitud, por lo que se recomienda al consumidor o paciente seguir los pasos “primero” y “segundo” y llevarlos documentados al establecimiento de comercio del aliado o proveedor autorizado en que realizó la compra, exigiendo soporte de recibo de la reclamación.

3.1. Respuesta: La respuesta asociada a las pretensiones manifestadas en su requerimiento de efectividad de la garantía podrá ser aprobada o no aprobada.

- **Aprobada:** En los casos aprobados se indicará el sentido de la respuesta y el procedimiento a seguir de acuerdo con su caso.
- **No Aprobada:** En los casos no aprobados se dará sustento del sentido de la respuesta con los soportes de respaldo que considere pertinentes NUTRABIOTICS y, si el solicitante no está de acuerdo con la respuesta podrá presentar sus objeciones de manera sustentada máximo a los 5 días hábiles, contados a partir del recibo del mensaje de la no aprobación. Dichas objeciones deberán ser enviadas a través del correo electrónico servicioalcliente@farmaciafuncional.com.

3.1.1. Términos y condiciones ante aprobación:

- **Cambios de producto:** Notificada la aprobación de cambio de producto, NUTRABIOTICS tendrá máximo **10 días hábiles** para realizar el cambio de producto siempre y cuando el interesado no tenga a su cargo acciones pendientes (Notificación de la dirección a donde requiere el envío del producto de cambio o en la que requiere la recolección del producto en reclamación, entre otros que se requieran en la respuesta de aprobación enviada al correo del solicitante).
- **Devolución de dinero:** Notificada la aprobación de devolución de dinero y habiendo recibido por parte del solicitante los documentos requeridos en el mensaje de aprobación, NUTRABIOTICS dispondrá de un plazo de **15 días hábiles** para llevar a cabo la transferencia de los fondos correspondientes al pago del producto asociado con la mencionada aprobación.

Nota: La devolución de dinero se llevará a cabo exclusivamente para los productos objeto de reclamación que hayan sido expresamente aprobados por NUTRABIOTICS en la respuesta de aprobación. No se reconocen valores diferentes a los indicados en la factura por el producto reclamado.

La Declaración de Garantía al Consumidor se ajusta a lo estipulado por la Ley 1480 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 735 de 2013. Será aplicable a todas las adquisiciones de productos NUTRABIOTICS realizadas directamente por el paciente o consumidor a NUTRABIOTICS, o, a la Farmacia Funcional en Colombia. Cualquier modificación o actualización de esta declaración, en concordancia con las modificaciones normativas vigentes en Colombia, será notificada al consumidor o paciente principalmente a través de la publicación del documento más reciente en la página web oficial de NUTRABIOTICS y <https://farmaciafuncional.com>

CANAL DE WHATSAPP – CHATBOT AUTOMATIZADO

NUTRABIOTICS pone a disposición de los Usuarios un canal de pedidos a través de WhatsApp, operado mediante un sistema automatizado (chatbot) desarrollado y soportado por NUTRAPP INNOVATION SAS. Este canal permite la consulta del catálogo de productos, la realización de pedidos, la consulta del estado de órdenes anteriores, y la redirección al Contact Center para la atención personalizada de PQRS.

Naturaleza automatizada del canal.

El Chatbot es un sistema automatizado de flujos predefinidos y no utiliza inteligencia artificial para la generación de respuestas. Las interacciones del Usuario con el Chatbot no constituyen una conversación con un agente humano. El Usuario será informado de esta condición al inicio de cada interacción. En cualquier momento del flujo, el Usuario podrá solicitar ser atendido por un agente humano del Contact Center de NUTRABIOTICS.

Aceptación de condiciones.

Antes de proceder con un pedido a través del Chatbot, el Usuario deberá aceptar expresamente la Política de Tratamiento de Datos Personales y los presentes Términos y Condiciones. Esta aceptación se registrará

como parte del flujo conversacional. Sin dicha aceptación, el sistema no permitirá la finalización de la compra.

Funcionamiento del pedido.

El Chatbot guiará al Usuario a través de los siguientes pasos: (i) selección de productos del catálogo disponible; (ii) verificación de disponibilidad de inventario; (iii) solicitud de datos personales necesarios para la gestión del pedido (documento de identidad, nombre completo, teléfono, dirección de entrega); (iv) presentación de un resumen del pedido que incluye la descripción de los productos seleccionados, el precio unitario de cada uno, el precio total, y los costos adicionales aplicables, si los hubiere; (v) aceptación expresa del pedido por parte del Usuario; (vi) redirección a la pasarela de pagos para la ejecución del pago; (vii) confirmación del pedido por el mismo canal una vez procesado el pago.

El pedido se registra como recibido únicamente cuando la pasarela de pagos notifica la aprobación de la transacción. Si la transacción es rechazada, el pedido no se procesa y el Usuario será informado por el mismo canal.

Precios.

Los precios mostrados en el Chatbot corresponden a los precios públicos vigentes de Farmacia Funcional Colombia e incluyen los impuestos aplicables. No existirá diferencia entre el valor informado al Usuario en el canal y el valor cobrado, salvo que se aplique un incentivo comercial, descuento o beneficio específico para el canal, en cuyo caso el precio final reflejará claramente dicho ajuste antes de la confirmación del pedido.

Inactividad y reinicio.

Si el Usuario permanece inactivo durante el flujo de pedido, el sistema enviará mensajes de recordatorio. En caso de que la inactividad persista, el flujo se reiniciará y el Usuario deberá iniciar nuevamente el proceso. En ningún caso se generará un cargo al Usuario sin que este haya completado y confirmado expresamente el pedido y el pago.

Errores en el flujo.

Si el sistema presenta una falla técnica durante el procesamiento de un pedido y el pago ha sido debitado sin que el pedido se haya registrado correctamente, el Usuario podrá consultar el estado de su orden a

través de la opción "Mis pedidos" del Chatbot o comunicarse con el Contact Center. NUTRABIOTICS gestionará la situación conforme a la Declaración de Garantía al Consumidor y las disposiciones legales aplicables, incluyendo la reversión del pago si corresponde.

INFORMACIÓN PREVIA A LA TRANSACCIÓN Y RESUMEN DEL PEDIDO

De conformidad con el literal d) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, antes de la finalización de cualquier transacción realizada a través de la Página Web o el Chatbot de WhatsApp, NUTRABIOTICS presentará al Usuario un resumen del pedido que incluirá:

- a) La descripción completa de todos los productos seleccionados.
- b) El precio unitario de cada producto, incluidos los impuestos aplicables.
- c) Los costos adicionales por envío u otros conceptos, si los hubiere, debidamente individualizados.
- d) La sumatoria total que el Usuario deberá pagar.

Este resumen se presentará antes de que el Usuario confirme el pedido y proceda al pago. En la Página Web, el resumen estará disponible para impresión o descarga. En el Chatbot de WhatsApp, el resumen se presentará como un mensaje detallado dentro del flujo conversacional.

La aceptación de la transacción por parte del Usuario deberá ser expresa e inequívoca. Ningún pedido será procesado ni ningún cargo será generado sin la confirmación activa del Usuario.

METODOS DE PAGO

Los métodos de pago habilitados varían según el canal de venta utilizado:

- **En la Página Web (<https://farmaciafuncional.com>):** Pagos en línea (tarjeta de crédito o débito, PSE, pagos en efectivo en tiendas aliadas) mediante la pasarela de pagos Openpay. Desde la Página Web no se capturan, almacenan ni transmiten datos transaccionales directamente.

Openpay es una plataforma de pagos certificada con certificación PCI nivel 1, que garantiza la seguridad de todas las transacciones por medio de software de encriptación, procedimientos de validación y medidas robustas de protección de datos a nivel bancario. Si el pago se realiza por PSE, Openpay se encarga de comunicar al Usuario directamente con su banco a través de ACH, utilizando los procesos de seguridad de la entidad financiera correspondiente.

- **En el Canal de WhatsApp (Chatbot):** Pagos en línea mediante la pasarela de pagos Wompi. El cargo o reserva del dinero del Usuario se genera únicamente después de que el Usuario realiza y confirma el pago a través de Wompi. Wompi procesa la transacción de forma segura y genera la autorización, débito o reserva del valor correspondiente según el medio de pago utilizado.

En ningún caso NUTRABIOTICS captura, almacena ni transmite directamente datos de tarjetas de crédito, débito u otros instrumentos financieros del Usuario. Los datos transaccionales son gestionados exclusivamente por la pasarela de pagos correspondiente a cada canal.

REVERSIÓN DEL PAGO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto se entiende pactado en las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia respecto de bienes que por su naturaleza no deban consumirse. Los productos comercializados a través de Farmacia Funcional — incluyendo suplementos dietarios, fitoterapéuticos, medicamentos, aceites esenciales y alimentos funcionales — son bienes consumibles y perecederos por naturaleza, razón por la cual no se encuentran cobijados por el derecho de retracto previsto en dicho artículo.

Lo anterior no afecta los demás derechos que la ley otorga al consumidor, en particular:

a) El derecho a la reversión del pago conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011: Cuando la adquisición de los productos se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, siempre y cuando se cumpla con alguna de las causales previstas por la Ley. La reversión de Pago no procederá cuando las operaciones hayan sido realizadas por medio de canales presenciales ni cuando el pago sea efectuado en efectivo.

Causales para que Proceda la Reversión

De conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, los casos en los cuales procederá la reversión de pago son:

- 1. Cuando el Cliente sea objeto de fraude.** En relación con las operaciones fraudulentas o no solicitadas se presumirá -admite prueba en contrario- que el consumidor tuvo noticia, a más tardar, sesenta (60) días calendario después de que la transacción sea visible en su estado de cuenta y el banco emisor del medio de pago que utilizó para realizar la compra, le haya informado en los términos del literal b del artículo 5 y el literal j del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 y demás normas aplicables. Si no existe certeza sobre la fecha exacta en la que el consumidor tuvo noticia de cualquiera de los hechos que den lugar al derecho de reversión se observará lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 4 de la Ley 1480 de 2011.
- 2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.**
- 3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.**
- 4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado,** no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- 5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.**

El cliente podrá solicitar la reversión a través de los canales de comunicación habilitados por NUTRABIOTICS.

NUTRABIOTICS informa a los usuarios que dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que se tiene para presentar la reclamación o queja para solicitar la reversión ante el proveedor del bien o servicio, el usuario también deberá notificar al emisor del instrumento de pago (Entidad Bancaria) utilizado para realizar la compra por el canal electrónico, sobre la reclamación de reversión de pago, informando si debe o no realizar la devolución del bien que le ha sido entregado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.51.6 de Decreto 587 de 2016 (compilado en el Decreto 1074 de 2015).

En el evento en que el usuario que efectuó la compra no sea el titular del instrumento de pago (tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico), la mencionada notificación al emisor del instrumento de pago (Entidad Bancaria) deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

Reversión parcial: Cuando la adquisición corresponda a varios bienes, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el artículo anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del bien o bienes respecto de los cuales se presenta la causal.

Para el efecto, el Cliente deberá indicar la causal o causales invocadas, las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, el valor por el que se solicita la reversión e identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

NUTRABIOTICS contará con quince (15) días hábiles a partir del momento en que sea recibida la solicitud remitida por parte del Cliente y para dar respuesta sobre la solicitud de reversión. En caso de que no proceda la Reversión de Pago, NUTRABIOTICS le notificará al Cliente la negativa de aceptación de la solicitud y los motivos de la misma. La reversión para el canal digital dependerá del medio de compra empleado para realizar la transacción. Para los otros canales, el área de servicio al cliente le dará trámite, conforme al medio de pago, devolución que en todo caso no excederá el término legalmente establecido.

Devolución de Producto

Si con ocasión a la transacción que es objeto de reversión, el usuario recibió uno o varios productos, deberá indicar este hecho e informar que dicho

o dichos bienes están a disposición de Cruz Verde para proceder con su recolección; producto(s) que deberá(n) estar en la(s) misma(s) condición(es)

en la(s) cual(es) fue(ron) entregado(s). Lo anterior, con la finalidad de que el usuario cumpla con la obligación de devolución contemplada en el artículo 2.2.2.51.4 del Decreto 1074 de 2015.

b) El derecho a la garantía legal: conforme a la Declaración de Garantía al Consumidor de NUTRABIOTICS y a las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 735 de 2013.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De conformidad con el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se informa al Usuario que la autoridad de protección al consumidor en Colombia es la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**. El Usuario puede acceder al sitio web de la SIC para presentar quejas, reclamos o consultas relacionadas con la protección de sus derechos como consumidor a través del siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co>.

Este enlace se encuentra igualmente disponible de forma visible en la Página Web <https://farmaciafuncional.com>

SITIOS WEB DE TERCEROS

Este website puede contener enlaces a otros sitios de Internet (“sitios web de terceros”) que no son mantenidos por NUTRABIOTICS. Estos vínculos se proporcionan únicamente para su conveniencia. NUTRABIOTICS no garantiza ni es responsable por el contenido de los productos o servicios ofrecidos por terceros, ni por la información contenida en estos sitios web de terceros y tampoco por el uso de la Propiedad Intelectual en esos sitios web de terceros. NUTRABIOTICS recomienda tomar el tiempo para leer las políticas de privacidad y los acuerdos de usuario de cualquier sitio web de terceros.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

NUTRABIOTICS procurará mantener la Página Web y el Chatbot disponibles de forma continua. No obstante, no garantiza que el funcionamiento de estos medios sea ininterrumpido o libre de errores técnicos, ni que los defectos sean corregidos de forma inmediata. NUTRABIOTICS no será responsable por la indisponibilidad temporal de la Página Web o el Chatbot causada por mantenimiento programado, fallas técnicas ajenas a su control, o interrupciones en los servicios de terceros proveedores (incluyendo servicios de alojamiento, pasarelas de pago o plataformas de mensajería).

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

NUTRABIOTICS no será responsable por cualquier daño, pérdida, reclamo, ni por daños directos o indirectos, especiales, incidentales o consecuentes o de ningún tipo de daño que provenga de un contrato, agravio, responsabilidad estricta o de cualquier otro modo, que surja de (a) el uso o la imposibilidad de usar, este sitio web, el Chatbot de Whatsapp o el contenido de este sitio web, o (b) si como resultado de la negligencia grave o acciones intencionales de NUTRABIOTICS se genera el acceso no autorizado o la alteración de transmisiones, datos o información contenida en la página, incluso si NUTRABIOTICS ha sido advertido de la posibilidad de tales daños.

FUERZA MAYOR

NUTRABIOTICS realizará su mejor esfuerzo para cumplir con sus obligaciones derivadas de las contrataciones que realicen los usuarios a través de la página Web. Sin embargo, no será responsable por demoras, incumplimiento o por otras anomalías, si la demora, incumplimiento o anomalía se debe a fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero no limitado a, eventos climáticos adversos, accidentes de tránsito,

entre otros. En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la entrega del producto, NUTRABIOTICS informará al Usuario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al conocimiento del evento e indicará las alternativas disponibles, que podrán incluir un nuevo plazo de entrega, el cambio del producto o la devolución del dinero, conforme a la preferencia del Usuario y a lo dispuesto en la ley.

La ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito no afecta el derecho del consumidor a la reversión del pago previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 cuando se configuren las causales allí establecidas, ni el derecho a la garantía legal.

COOKIES

La Página Web utiliza cookies, incluyendo herramientas de analítica web como Google Tag Manager, con el propósito de mejorar la experiencia de navegación del Usuario, analizar el uso del sitio, y optimizar los contenidos y servicios ofrecidos.

Las cookies son pequeños archivos de datos que se almacenan en el dispositivo del Usuario al visitar la Página Web. Algunas cookies son estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio (cookies técnicas), mientras que otras permiten recopilar información sobre los hábitos de navegación del Usuario (cookies analíticas y de marketing).

Al acceder a la Página Web por primera vez, el Usuario será informado sobre el uso de cookies a través de un aviso visible (banner de cookies) y podrá aceptar o configurar sus preferencias de cookies. El Usuario podrá deshabilitar las cookies en cualquier momento desde la configuración de su navegador, aunque esto puede afectar la funcionalidad de ciertos elementos de la Página Web.

En la medida en que las cookies permitan identificar a una persona natural, los datos recopilados a través de estas tecnologías serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales y a la Ley 1581 de 2012.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

NUTRABIOTICS, en calidad de responsable del tratamiento, y NUTRAPP INNOVATION SAS, en calidad de encargado del tratamiento, respetan la privacidad de los Usuarios y cumplen con la normativa colombiana en materia de protección de datos personales, en observancia de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas complementarias bajo los principios del Habeas Data, como lo son:

- **Principio de Finalidad:** Los datos recogidos en este sitio web y los sitios asociados tienen una finalidad legítima de acuerdo con la ley colombiana y acuerdos internacionales.
- **Circulación Restringida:** Los datos personales suministrados por el usuario no serán distribuidos libremente a través de internet, ni de otros medios de comunicación digital o física a menos que su entrega controlada sea necesaria para el correcto funcionamiento del sitio web, o la realización de las actividades que garanticen a NUTRABIOTICS entregar a cabalidad los productos y/o servicios ofrecidos en este sitio web o los sitios web asociados.
- **Temporalidad de la información:** La información de los usuarios no será suministrada cuando deje de servir para la finalidad inicial para la que ha sido recogida o las finalidades asociadas al desarrollo de las actividades vinculadas a nuestro productos y servicios.
- **Seguridad:** La información registrada en este sitio web, así como aquella que sea registrada, indexada y actualizada será gestionada bajo procesos técnicos que garanticen su seguridad, de modo que no pueda ser adulterada, extraviada o consultada por terceros no autorizados. No obstante, no responderá en ningún caso y en ninguna circunstancia, por los ataques o incidentes contra la seguridad de sus sistemas informáticos; o por cualquier exposición o acceso no autorizado, fraudulento o ilícito, y que pueda afectar la confidencialidad, integridad o autenticidad de la información publicada o asociada con los contenidos y servicios que se ofrecen. En estricta aplicación al principio de Seguridad en el Tratamiento de los Datos Personales, proporciona las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar a los registros minimizando el riesgo de su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, fallas técnicas. La obligación y responsabilidad de NUTRABIOTICS se limita a disponer de los medios adecuados para este fin.

- **Confidencialidad:** Todas las personas naturales o jurídicas estén vinculadas directa o indirectamente con NUTRABIOTICS que intervengan en la administración de datos personales que no sean de carácter público, están obligadas a garantizar la reserva de la información aún después de finalizada su relación con la administración de datos.

JURISDICCIÓN

Este sitio es controlado y operado por NUTRABIOTICS S.A.S. desde sus oficinas ubicadas en Bogotá, Colombia, por ende el sitio se encuentra regulado por la legislación Colombiana y ha sido dispuesto conforme a la misma, NUTRABIOTICS S.A.S., no garantiza el cumplimiento de la legislación específica de y en países distintos al mencionado.

Estos Términos de Servicio y el uso que el Usuario hace del Servicio se regirán de conformidad con las leyes de Colombia, sin incluir (i) los principios de conflicto de leyes, (ii) la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, (iii) la Convención de 1974 sobre la Prescripción en materia de Compraventa Internacional de Mercaderías, y (iv) el Protocolo que enmienda la Convención de 1974, hecho en Viena el 11 de abril de 1980.

Toda controversia relativa a este sitio web está sujeta a la sede de un tribunal de jurisdicción competente en Bogotá, Colombia. El Usuario acepta someterse a la exclusiva jurisdicción y competencia territorial de estos tribunales y renunciar a cualquier objeción en cuanto a la jurisdicción, competencia territorial o tribunal inapropiado de tales tribunales.

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones de Uso se considera inválida, ilegal o inaplicable, entonces la provisión inválida, ilegal o no aplicable será separada de las demás disposiciones, y dicha disposición inválida, ilegal o inaplicable, no afectará la validez o la aplicabilidad de las disposiciones restantes.

Es responsabilidad del usuario leer y entender los términos y condiciones y la política de protección de datos generales de NUTRABIOTICS antes de usar cualquier servicio ofertado por NUTRABIOTICS. Para más información, consulte nuestra Política de Privacidad en el siguiente enlace: <https://nutrabiomics.info/politicas-de-sgc/>

En caso de preguntas, inquietudes, comentarios y/o sugerencias respecto a nuestro sitio web, lo invitamos a contactarse a través del siguiente correo electrónico: servicioalcliente@farmaciafuncional.com

Ultima actualización: 24 de junio 2026