



TÉRMINOS Y CONDICIONES
PÁGINA WEB
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA
DISMEDEX S.A.S

Junio de 2025
V1

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

Bienvenido al sitio web de **Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S.**, una plataforma digital para la comercialización y distribución de medicamentos, productos homeopáticos, dispositivos médicos y suplementos nutricionales en Colombia. Al acceder, navegar y/o realizar compras en nuestro sitio, usted acepta los siguientes Términos y Condiciones.

1. ALCANCE Y OBJETO

El presente documento regula el uso del sitio web, así como las condiciones bajo las cuales se ofrece la venta, despacho y entrega de los productos. Al hacer uso de esta plataforma, el cliente acepta haber leído, comprendido y estar de acuerdo con estas condiciones.

2. CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

El uso del sitio web de Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S. implica la aceptación de las siguientes condiciones, las cuales tienen como objetivo garantizar un entorno seguro, transparente y conforme a la ley para todos los usuarios.

- A. El cliente debe ser mayor de edad (18 años) para realizar compras.
- B. La información suministrada por el cliente deberá ser veraz, completa y actualizada.
- C. No está permitido utilizar el sitio para fines ilegales, fraudulentos o que vulneren los derechos de terceros o las normas vigentes.

3. PRODUCTOS Y DISPONIBILIDAD

Dismedex ofrece:

- A. Medicamentos especializados (bajo fórmula médica, conforme a la legislación colombiana).
- B. Productos homeopáticos y complementarios.
- C. Dispositivos médicos de uso domiciliario y clínico.
- D. Suplementos nutricionales y fórmulas especializadas.

Importante: Algunos productos requieren **prescripción médica**. En estos casos, se solicitará al cliente cargar una copia legible de la fórmula emitida por un profesional habilitado, la cual será verificada por nuestro equipo farmacéutico.



TÉRMINOS Y CONDICIONES
PÁGINA WEB
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA
DISMEDEX S.A.S

Junio de 2025
V1

4. PROCESO DE COMPRA

- A. El cliente selecciona los productos y los agrega al carrito.
- B. El sistema solicitará registro o inicio de sesión con datos personales.
- C. Se podrá elegir el método de pago habilitado (PSE, tarjeta de crédito o débito o contraentrega en la ciudad de Bogotá o el municipio de Soacha).
- D. Una vez confirmado el pago, el cliente recibirá un correo electrónico de confirmación del pedido.

5. PRECIOS Y PAGOS

Todos los precios están expresados en pesos colombianos (COP) e incluyen impuestos (IVA) cuando corresponda. Dismedex se reserva el derecho de actualizar los precios y ofertas sin previo aviso.

Los pagos se realizan a través de plataformas certificadas y seguras. Dismedex no almacena información bancaria de los clientes.

6. DESPACHO Y COBERTURA

Trabajamos para garantizar que sus pedidos lleguen de manera segura y oportuna. Nuestro servicio de despacho está diseñado para ofrecer cobertura nacional y mantener una comunicación clara con nuestros clientes durante todo el proceso de entrega.

- A. Realizamos envíos a todo el territorio colombiano.
- B. Los tiempos de entrega pueden variar según la ciudad, disponibilidad del producto y operador logístico.
- C. Se notificará al cliente el estado del pedido por correo electrónico, mensaje de texto vía Whatsapp y/o, llamada.

Importante: En el caso de medicamentos sensibles a temperatura o con condiciones especiales de transporte, Dismedex se reserva el derecho de realizar envíos únicamente a zonas que garanticen dichas condiciones.

7. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO

Conforme a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, los consumidores tienen derecho a retractarse de su compra realizada a través de nuestro canal digital dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PÁGINA WEB DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA DISMEDEX S.A.S	<i>Junio de 2025</i> <i>V1</i>
---	---	--

Excepciones al derecho de retracto: Por razones de salud pública y seguridad, no aplica el derecho de retracto en los siguientes casos:

- A. Medicamentos de control especial o perecederos.
- B. Productos cuya cadena de frío, empaque o conservación haya sido alterada tras la entrega.
- C. Productos de uso personal o sanitario que hayan sido abiertos o manipulados.

Para ejercer el derecho de retracto, el cliente debe enviar una solicitud al correo electrónico oficial de servicio al cliente: info@dismedex.com.co, indicando: (I) Nombre completo del comprador, (II) Número de pedido, (III) Fecha de compra y recepción, (IV) Motivo del retracto, (V) Evidencia fotográfica del estado del producto (si aplica).

Una vez recibida, validada y aprobada la solicitud, procederemos a coordinar la recolección del producto (si aplica) y la reversión del pago, conforme al método de pago utilizado.

8. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

En Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S. garantizamos la calidad de nuestros productos y su correcta entrega. Aún así, comprendemos que pueden presentarse situaciones en las que sea necesario realizar un cambio o devolución.

Se aceptarán cambios o devoluciones únicamente cuando:

- A. El producto fue recibido en mal estado, dañado o roto.
- B. El producto está vencido o próximo a vencerse (menos de 3 meses de vigencia).
- C. El producto entregado no corresponde al pedido realizado.
- D. El producto fue afectado durante el transporte.

Condiciones para aplicar a cambio o devolución:

El cliente deberá notificar el caso al correo electrónico info@dismedex.com.co dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del pedido. Se debe adjuntar la siguiente información: (I) Número de pedido, (II) Nombre completo, (III) Descripción del inconveniente, (IV) Evidencia fotográfica clara del producto y su empaque.

Una vez recibido el reporte, el área encargada revisará la solicitud y emitirá una respuesta formal en un plazo no mayor a 1 día hábil, indicando el proceso de solución (cambio del producto, envío nuevo o reembolso).



TÉRMINOS Y CONDICIONES
PÁGINA WEB
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA
DISMEDEX S.A.S

Junio de 2025
V1

8.1. REEMBOLSOS Y REVERSIONES DE PAGO

EN LOS CASOS EN QUE SE AUTORICE LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO, EL REEMBOLSO SE EFECTUARÁ CONFORME AL MÉTODO DE PAGO UTILIZADO POR EL CLIENTE:

PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO: LA REVERSIÓN SE PROCESARÁ A TRAVÉS DE LA PASARELA DE PAGOS EN UN PLAZO ESTIMADO DE 10 A 15 DÍAS HÁBILES, DEPENDIENDO DE LOS TIEMPOS DEL EMISOR DE LA TARJETA (ENTIDAD FINANCIERA).

PAGOS VÍA PSE (TRANSFERENCIA BANCARIA): EN CASO DE SER ENTRE BANCOS DISTINTOS, LOS TIEMPOS PUEDEN VARIAR ENTRE 1 Y 2 DÍAS HÁBILES, DEPENDIENDO DE LA ENTIDAD FINANCIERA RECEPTORA.

9. CANCELACIÓN DEL PEDIDO POR PARTE DEL CLIENTE

En Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S. Comprendemos que pueden presentarse cambios en las decisiones de compra. Por esta razón, permitimos la cancelación voluntaria del pedido por parte del cliente en cualquier momento antes de la recepción del producto.

El cliente puede solicitar la cancelación por cualquiera de las siguientes razones, entre otras:

- A. Error al generar el pedido.
- B. Compra ya realizada en otro lugar.
- C. Inconformidad con el tiempo estimado de entrega.
- D. No cuenta con fórmula médica (en los casos en que sea requerida).
- E. Desinterés o cambio en la necesidad del producto.
- F. Cualquier otra razón que el cliente considere válida.

Para solicitar la cancelación, el cliente debe comunicarse con nuestra línea de atención WhatsApp 301 9464296 o al correo electrónico info@dismedex.com.co, indicando: (I) Número de pedido, (II) Nombre completo, (III) Motivo de cancelación (opcional, pero nos ayuda a mejorar).

En caso de que el pedido ya esté pago, se iniciará el proceso de reembolso conforme a lo estipulado en el ítem de Reembolsos y Reversiones de Pago, dependiendo del medio utilizado por el cliente (tarjeta, PSE u otros).



TÉRMINOS Y CONDICIONES
PÁGINA WEB
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA
DISMEDEX S.A.S

Junio de 2025
V1

10. CANCELACIÓN DEL PEDIDO POR PARTE DE DISTRIBUCIONES FARMACEUTICAS DISMEDEX S.A.S

Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S. se reserva el derecho de cancelar pedidos cuando se identifiquen situaciones que afecten la seguridad, legalidad o cumplimiento de las políticas institucionales.

Las situaciones en las que se podrá cancelar un pedido incluyen, pero no se limitan a:

- A. Uso indebido o fraudulento de datos personales o financieros.
- B. Pedidos que generen alertas de fraude a través de la pasarela de pagos.
- C. Creación de perfiles falsos con el fin de obtener beneficios indebidos (descuentos, promociones u otros).
- D. Reprogramación del envío por más de **tres (3) ocasiones**, sin lograr contacto o ubicación efectiva del cliente.
- E. Falta de cumplimiento de requisitos legales, como no presentar la fórmula médica cuando ésta es obligatoria.
- F. Cualquier otro comportamiento o situación que vaya en contra de los principios, valores y políticas internas de la compañía.

En caso de que el pedido ya esté pago, el equipo de atención procederá con la cancelación y gestionará la devolución correspondiente según los lineamientos establecidos en la sección de Reembolsos y Reversiones de Pago.

11. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Responsable del tratamiento de datos:

Razón social: Distribuciones Farmacéuticas Dismedex SAS

NIT: 901950960-1

Domicilio: Soacha, Cundinamarca

Correo electrónico: habeasdata@dismedex.com.co

Esta política tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de las normas vigentes sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015, así como otras disposiciones aplicables en Colombia.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PÁGINA WEB DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA DISMEDEX S.A.S	<i>Junio de 2025</i> V1
---	--	--

11.1. RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS

La empresa Distribuciones Farmacéuticas Dismedex SAS será la responsable del uso, manejo y protección de los datos personales que sean recolectados a través de diferentes medios físicos o digitales. Para cualquier solicitud o consulta relacionada con esta política, puede comunicarse con el área de servicio al cliente al correo: habeasdata@dismedex.com.co.

11.2. USO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos recolectados serán tratados únicamente con previa autorización y para las siguientes finalidades: (I) Procesar pedidos o solicitudes realizadas por el titular, (II) Ofrecer productos o servicios propios o de terceros, (III) Mejorar la experiencia de los usuarios en los canales digitales, (IV) Cumplir obligaciones legales y contractuales, (V) Realizar actividades de fidelización, análisis de consumo y segmentación de mercado, (VI) Enviar comunicaciones comerciales, publicitarias o informativas, (VII) Transferir o transmitir información a empresas aliadas, filiales o terceros autorizados, incluso fuera del país, en cumplimiento de las finalidades aquí descritas.

11.3. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

Toda persona cuyos datos personales sean tratados por la empresa tiene derecho a: (I) Conocer, actualizar y corregir su información, (II) Solicitar prueba de la autorización otorgada, (III) Ser informado sobre el uso dado a sus datos, (IV) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por uso indebido de su información, (V) Revocar la autorización o solicitar la eliminación de sus datos, siempre que no exista una obligación legal o contractual de conservarlos, (VI) acceder de forma gratuita a sus datos personales.

11.4. PROTECCIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Nos comprometemos a proteger la información personal mediante medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas. Sin embargo, no nos hacemos responsables por accesos no autorizados derivados de actos ilícitos o violaciones de sistemas de terceros.

11.5. DATOS SENSIBLES

El suministro de datos sensibles (como información de salud o creencias) es opcional y solo será solicitado cuando sea necesario para prestar un servicio específico. La negativa a proporcionar estos datos no afectará el acceso a nuestros productos o servicios, salvo cuando dicha información sea imprescindible.



TÉRMINOS Y CONDICIONES
PÁGINA WEB
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA
DISMEDEX S.A.S

Junio de 2025
V1

11.6. CONTACTO Y CONSULTAS

Para ejercer sus derechos como titular de los datos personales, puede comunicarse con nosotros al correo electrónico: habeasdata@dismedex.com.co.

12. RESPONSABILIDAD

Dismedex actúa como comercializadora y distribuidora. No sustituimos la asesoría médica o farmacéutica profesional. El uso inadecuado de productos es responsabilidad del consumidor.

La empresa no se responsabiliza por:

- A. Uso indebido del sitio por parte del cliente.
- B. Información errónea ingresada por el cliente.
- C. Problemas ajenos a la empresa (caídas de plataformas de pago, fuerza mayor, transporte externo).

Importante: Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S, no realiza recomendaciones, diagnósticos, ni formulaciones de productos o medicamentos. Para cualquier orientación médica o farmacológica, se recomienda consultar con un profesional de la salud debidamente calificado.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido del sitio (logos, imágenes, textos, nombres comerciales) es propiedad de Dismedex o de terceros autorizados, y está protegido por las leyes colombianas e internacionales de propiedad intelectual.

14. MODIFICACIONES

Dismedex se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las nuevas condiciones se publicarán en esta sección y entrarán en vigor desde su publicación.

15. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia será resuelta ante las autoridades competentes en el municipio de Soacha, Cundinamarca.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PÁGINA WEB DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA DISMEDEX S.A.S	<i>Junio de 2025</i> V1
---	--	--

16. CONTACTO

Si tiene preguntas, quejas o reclamos sobre estos términos o cualquier aspecto de nuestros servicios, puede comunicarse a:

- Correo: info@dismedex.com.co
- Teléfono: 301 9464296
- WhatsApp: 301 9464296
- Horario de atención: Lunes a sábado, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

17. TIEMPOS DE ENTREGA

En Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S. Nos comprometemos a realizar entregas seguras, oportunas y con trazabilidad. Sin embargo, algunos productos pueden estar sujetos a disponibilidad por su alta demanda, condición especial o restricciones normativas.

- A. Disponibilidad e inventario: Algunos productos, especialmente medicamentos especializados o de difícil acceso, estarán sujetos a verificación de inventario. En caso de presentarse alguna novedad, el cliente será notificado durante el mismo día en que se registre el pedido.
- B. Confirmación y seguimiento del envío: Una vez se procese y despache el pedido, se generará una guía de envío que será enviada al cliente vía WhatsApp o a través de correo electrónico, permitiéndole realizar seguimiento en tiempo real.
- C. Notificación de novedades logísticas: Si la empresa transportadora reporta alguna novedad (demora, reprogramación, dirección no localizada, etc.), esta será comunicada de inmediato al cliente.

Una vez despachado el pedido, los tiempos estimados de entrega serán los siguientes:

- Bogotá, Soacha y municipios aledaños (Mosquera, Chía, Madrid, Funza): **1 día hábil.**
- Ciudades principales (Medellín, Cali, Pereira, Bucaramanga, Manizales, Ibagué, Neiva): **1 a 2 días hábiles.**
- Otras ciudades y municipios del país: Entre **2 a 5 días hábiles**, dependiendo del destino y cobertura logística.

Nota 1: Los tiempos de entrega pueden verse afectados por factores externos como condiciones climáticas, eventos de orden público o restricciones de

	TÉRMINOS Y CONDICIONES PÁGINA WEB DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA DISMEDEX S.A.S	<i>Junio de 2025</i> V1
---	--	--

movilidad. En cualquier caso, el equipo de atención al cliente estará disponible para brindar soporte oportuno.

Para resolver dudas, inquietudes o solicitar modificaciones en el pedido, puede comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales de atención:

- WhatsApp: 301 946 4296
- Correo electrónico: info@dismedex.com.co

18. ENVÍO DE FACTURA ELECTRÓNICA

Distribuciones Farmacéuticas Dismedex S.A.S. emite factura electrónica para todos los pedidos, cumpliendo con la normatividad vigente de la **DIAN** (Resolución 000042 de 2020 y sus actualizaciones).

- La factura se enviará al cliente **una vez el pedido haya sido entregado exitosamente.**
- El documento será remitido al correo electrónico registrado durante el proceso de compra.
- Es responsabilidad del cliente proporcionar los datos completos y correctos para el diligenciamiento de la factura, ya sea como persona natural o jurídica. Los datos requeridos incluyen: (I) Nombre o razón social, (II) Tipo y número de documento, (III) Dirección y ciudad, (IV) Correo electrónico, (V) Número de contacto.

Para correcciones o solicitudes relacionadas con la facturación, el cliente puede comunicarse con nuestro equipo contable al correo: facturacion@dismedex.com.co.