

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO SUSCRIPCIÓN LENTES DE CONTACTO

1.- Identificación del titular e información general

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y adquisición de productos en el sitio web u otros canales de venta, www.lafam.com.co (en adelante, el “Sitio Web”) titularidad de Lafam S.A.S, administrada y gestionada por LAFAM S.A.S. o por otros canales de venta siendo ésta la compañía que comercializa los productos exhibidos en la misma y responsable de la relación contractual mantenida con el usuario por la adquisición de los productos.

Todo aquello que no se regule en estas condiciones para la venta por internet estará sujeto a lo establecido en las condiciones generales de venta de LAFAM S.A.S.

Empresa: Lafam S.A.S. (en adelante, “LAFAM”)

Domicilio Social: AV carrera 19 No 164-64, Bogotá D.C, Colombia

NIF: 900407148-4

E-mail: servicioalcliente@lafam.com.co

Sin perjuicio de lo anterior, dependiendo del producto que el usuario haya adquirido, éste podrá estar sometido a condiciones particulares en función de las características propias del producto o del sitio web al que se le pueda redirigir por tales productos.

2.- Objeto

Mediante el presente documento se establecen los términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) que regularán la navegación a través del Sitio Web y la adquisición de alguno de los productos ofrecidos por Lafam a través de los canales dispuestos para el efecto por parte de los usuarios, especialmente lo concerniente al programa Suscripción de lentes de Contacto.

En el Sitio Web y en tiendas físicas se ofrecerán productos de Lafam S.A.S, siendo la única responsable de los aspectos relativos a sus propios productos y, en particular, de la relación contractual existente con el usuario.

Cualquier cuestión que no hubiera sido expresamente prevista en los presentes Términos y Condiciones se entenderá reservada para Lafam, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la normativa vigente.

Asimismo, Lafam se reserva el derecho de llevar a cabo modificaciones o actualizaciones en los presentes Términos y Condiciones, de las que se informarán previamente al usuario para su aceptación o rechazo en caso de resultar sustanciales. Se considerará que el usuario acepta expresamente dichas modificaciones o actualizaciones si realiza un nuevo pedido o navega a través del Sitio Web.

En el supuesto de ser aceptadas por el usuario, los nuevos Términos y Condiciones sustituirán plenamente a los anteriores vigentes hasta ese momento, comenzando a surtir efectos en el momento en el que usuario navegue por el Sitio Web, o en los nuevos pedidos que el usuario solicite a partir de la fecha de la aceptación de dichos Términos y Condiciones.

La marcación de la casilla correspondiente sobre la aceptación de los presentes Términos y Condiciones o la recepción de los mismos vía correo electrónico, así como el hecho de seguir los pasos de adquisición del producto, supone la aceptación expresa de los mismos por parte del usuario, teniendo la misma validez que su firma manuscrita. De este modo, el usuario reconoce ser una persona con capacidad suficiente para adquirir las obligaciones derivadas de sus actuaciones a través del medio o canal comercial empleado, y que ha leído previamente y comprende su contenido.

En todo caso, para poder contratar con Lafam, el usuario debe ser mayor de edad (dieciocho 18 años) y tener la capacidad legal necesaria para suscribir contratos.

3.- Acceso al sitio web o venta por otros canales

El acceso al Sitio Web es gratuito, requiriéndole al usuario únicamente los datos necesarios para gestionar sus compras. Queda prohibido el acceso al Sitio Web por parte de menores de edad. No obstante, en caso de acceso al Sitio Web por parte de un menor, se presumirá que dicho acceso se ha realizado con autorización previa y expresa de sus padres, tutores o representantes legales, sin perjuicio de que Lafam se reserva el derecho de realizar las verificaciones que considere oportunas.

El acceso y navegación en el Sitio Web no requieren registro, aunque para realizar cualquier Suscripción o para recibir publicidad, información y ofertas periódicas de campañas promocionales y de nuestros productos, será necesario aceptar los términos y condiciones para dicha finalidad, y diligenciar los formularios web habilitados para tal efecto.

En caso de mostrar interés en el programa de suscripción de lentes, en tienda física, el asesor está facultado para ofrecerle el servicio de gestión de proceso de venta asistida, el cual está sujeto a nuestra plataforma web, quien realizará el mismo flujo de compra dentro de la página, y le solicitará la autorización para el tratamiento de datos personales y la aceptación de los presentes términos y condiciones enviando la respectiva URL para su consulta.

Los datos facilitados por los usuarios deberán ser veraces. En caso de que dicha información fuera incompleta, inexacta o falsa, los usuarios se comprometen a mantener indemne a Lafam frente a cualquier daño, perjuicio y/o reclamaciones del mismo usuario o de terceros que pudieran derivarse como consecuencia de la inexactitud o falsedad de los datos proporcionados. Bajo ningún concepto LAFAM se responsabilizará de la veracidad de los datos facilitados por los usuarios, por lo que cada uno de éstos será el único responsable de las posibles consecuencias, errores y fallas que pudieran derivarse de la falta de calidad de los datos.

4.- Contratación electrónica o Presencial

Los contratos celebrados por vía electrónica u otros canales producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico especialmente lo establecido en la ley 527 de 1999, ley 1480 de 2011,

Decreto 2184 de 2012 (Art 4), cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

En todo caso, el soporte electrónico en que conste el contrato celebrado por vía electrónica u otros canales será admisible como prueba documental en caso de controversia entre las partes.

El contrato entre el usuario y LAFAM se entiende perfeccionado desde el mismo momento en que el usuario finalice el procedimiento de contratación presionando el botón de “Comprar/Acepto”, o cualquier otro medio indicativo de su consentimiento, entendiéndose que el seguimiento de todas las fases del procedimiento de contratación y la inclusión de todos los datos solicitados suponen, junto con la marcación de la casilla correspondiente o consentimiento relativo a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, una manifestación directa, expresa, inequívoca de la voluntad del usuario de aceptar las mismas.

Del mismo modo, LAFAM, coloca a disposición de los usuarios, [ver aquí](#) de forma previa al inicio del procedimiento de contratación, toda la información relativa al mismo, que únicamente se aplicará en caso de que el usuario decida proceder a la contratación.

5.- Información previa

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran a disposición de todos los usuarios del Sitio Web <https://lafam.com/pages/terminos-y-condiciones> de forma libre y gratuita.

El acceso al proceso de contratación es completamente gratuito, sin que exista ningún costo asociado adicional, aparte de los propios del usuario relativos al acceso a Internet.

Todos los productos comercializados se encuentran perfectamente descritos en la ficha de producto, las cuales están puestas a disposición de los usuarios, no entendiéndose incluidas aquellas cuestiones que expresamente no hubieran sido indicadas en las mismas.

LAFAM archivará el documento electrónico en que se formalice el contrato. Asimismo, LAFAM enviará un enlace para que el usuario pueda acceder al contrato, con el cual se confirmará la efectiva realización de la compra, posteriormente y junto con el producto el cliente recibirá su factura en físico la cual también le será enviada mediante enlace.

LAFAM empleará su debida diligencia para introducir los medios técnicos adecuados para identificar y corregir errores técnicos en la gestión de la información en cuanto resulte de su responsabilidad.

El idioma en que se tramitará el procedimiento de contratación y en el que se formalizará el contrato correspondiente será el español, salvo indicación en contrario.

6.- Procedimiento de compra

El procedimiento de contratación de los productos ofrecidos se lleva a cabo de forma electrónica a través del Sitio Web o en forma presencial o en otros canales. Cualquier persona con acceso a Internet puede efectuar la compra, siendo de acceso público todos los productos ofrecidos a través

delos canales dispuestos para el efecto, con las condiciones establecidas y que se podrán consultar en <https://www.lafam.com.co/pages/terminos-y-condiciones-tienda-online>

El procedimiento completo que deberán seguir todos los usuarios que deseen adquirir alguno de los productos ofrecidos a través del Sitio Web, consistirá en la efectiva realización de los siguientes tres pasos:

Una vez el usuario haya accedido al Sitio Web, deberá seleccionar aquellos productos que le interesen, siendo muy importante que revise sus descripciones, así como sus características, condiciones, plazos de entrega y precios finales indicados en la ficha descriptiva de cada producto, y especificar las unidades que desee de cada uno de ellos. De este modo, los productos que haya seleccionado se irán añadiendo a su “Carrito” de compra en el Sitio Web, pudiendo el usuario continuar con su compra y quedando todos los productos seleccionados incluidos en dicho “Carrito”.

El usuario podrá acceder en todo momento a su “Carrito” que se encuentra en la página web.

Acto seguido y una vez seleccionados todos los productos que desee adquirir, el usuario deberá iniciar el proceso de compra electrónica, para lo cual únicamente deberá hacer clic sobre el botón “Comprar”.

Para poder continuar con la compra, es necesario disponer de todos los datos del usuario.

Asimismo, el usuario deberá diligenciar los datos relativos al control de la facturación y envío de los productos. para tal fin, el usuario pasará a una pantalla en la que se le requerirán una serie de datos personales y datos bancarios, así como la selección entre una serie de opciones ofrecidas por LAFAM, cuyo diligenciamiento es indispensable para completar la compra de los productos a través del Sitio Web.

Respecto de la pestaña “Forma de Pago”, el usuario únicamente deberá introducir la modalidad de pago deseada de entre las ofrecidas por LAFAM en el Sitio Web, que son las siguientes: tarjeta débito/crédito (VISA o MasterCard), a través de baloto, punto red o efectivo.

La adquisición de productos por otros canales requiere un procedimiento similar, que se ejecutará con apoyo del respectivo asesor de LAFAM.

En ningún momento Lafam tendrá acceso a sus datos bancarios, siendo éstos directamente gestionados por parte de las entidades bancarias o intermediarios correspondientes.

Además de las compras individuales de lentes de contacto [ver aquí políticas](https://www.lafam.com.co/pages/politica-lentes-de-contacto-tienda-online) <https://www.lafam.com.co/pages/politica-lentes-de-contacto-tienda-online> también se encuentra disponible la opción de compra de lentes de contacto mediante suscripción (en adelante, la “Suscripción”). Los usuarios debidamente registrados podrán realizar una Suscripción la cual no tendrá ningún costo, para adquirir cajas de lentes de Contacto de uso Diario, Quincenal o Mensual. La suscripción consiste en la entrega de los lentes de contacto elegidos por el cliente al momento desucompradeacuerdoconlaperiodicidadycantidaddecajasseleccionadas. Será el cliente quien elija la cantidad de cajas y frecuencia en que desea recibir el producto al momento de su compra inicial, la Suscripción se renovará automáticamente hasta que el usuario la suspenda, cancele o

modifique. Para ello, el usuario deberá enviar un correo electrónico al área de soporte suscripciones@lafam.com.co quienes procederán dentro de los ocho días hábiles siguientes a realizar el proceso de cancelación y enviarán un correo confirmando al usuario la cancelación de la suscripción, o lo podrá realizar directamente desde su cuenta.

La suscripción le permitirá al usuario adquirir las cajas de lentes de contacto ofertadas en la página web o respectivo canal de venta, de uso: Diario, Quincenal, Mensual; ello dependerá de la necesidad del usuario y la frecuencia que elija, las cuales están definidas por periodos de un mes, tres meses, seis meses, nueve meses o 12 meses. El período variará de acuerdo con la selección realizada y/o el tipo de lente de contacto elegido. Dentro de la suscripción el usuario accederá a los beneficios que serán anunciados en la página o respectivo canal de venta en el momento de realizar su procedimiento de compra.

La suscripción, una vez aceptada, permite al usuario recibir el producto solicitado con la periodicidad que en cada caso elija. El usuario podrá modificar, informando a suscripciones@lafam.com.co la frecuencia con la que desea recibir sus lentes de contacto.

Asimismo, el usuario podrá suspender o cancelar su Suscripción en cualquier momento a través del correo electrónico suscripciones@lafam.com.co asistencia o soporte en los horarios de lunes a viernes de 8.00 am a 6:00pm y sábados de 9 am a 12 m, en tiendas físicas o de manera directa desde su cuenta.

En el caso de que el usuario suspenda o cancele su Suscripción, los gastos comprendidos hasta la fecha de efecto de la suspensión o cancelación no serán reembolsados al usuario y quedará surtida una vez Lafam le notifique mediante correo electrónico registrado por el usuario, la cual no superará los 8 días hábiles siguientes desde que se realizó la solicitud de cancelación.

En el momento de la Suscripción por parte del usuario, se le enviará un correo electrónico confirmando su pedido y otro confirmando que se ha creado a su nombre una suscripción mensual, así como también se le notificarán al usuario los distintos cambios de estado que haga de su suscripción.

En el momento de la Suscripción, el usuario recibirá un correo electrónico de confirmación del pedido en el que también se informará que se procederá a realizar el envío de los lentes seleccionados de acuerdo con la frecuencia de entrega y tipo de lente seleccionado. Dicho envío se hará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la confirmación, no obstante, y en caso de que el pedido realizado se trate de lentes de contacto especiales o extra – rango, estos tiempos variarán a 10 días calendario si se trata de producto que se encuentra en el stock nacional, o hasta 70 días calendario si se trata de lentes que deban ser importados. En el evento de que, por dificultades en trámites aduaneros, restricciones o problemas de transporte o razones ajenas a Lafam este plazo resulte insuficiente, así se comunicará al cliente. En caso de que el cliente haya adquirido un producto y el mismo haya sido discontinuado por el fabricante, se le informará al cliente con 30 días calendario de antelación. Una vez notificada la confirmación del pedido, se procederá al cobro del primer pedido. Posteriormente El usuario recibirá un correo de aviso (7) días antes de la fecha en el que se realizará el siguiente cobro.

En caso de mostrar interés en el programa de suscripción de lentes, en tienda física, el asesor está facultado para ofrecerle el servicio de gestión de proceso de venta asistida el cual está sujeto a nuestra plataforma web, quien realizará el mismo flujo de compra dentro de la página, y le solicitará la autorización para el tratamiento de datos personales y la aceptación de los presentes términos y condiciones enviando la respectiva URL para su consulta.

Lafam se reserva el derecho de suspender, cancelar o rescindir la suscripción en cualquier momento, avisando con una antelación razonable al usuario, en caso de que aun hubiese envíos pendientes de productos pagos por realizar al usuario, Lafam lo enviara sujeto a la disponibilidad de inventario o en su defecto le realizara la devolución del dinero.

7.- Características de los productos

Sin perjuicio de los diferentes productos que se puedan ofrecer en el Sitio Web, LAFAM, en particular, comercializa lentes de contacto (en adelante, los “**Lentes de Contacto**”) a petición de los usuarios. Los Lentes de Contacto de reposición son un dispositivo médico compuesto por las mismas características que le hayan sido expedidas al usuario mediante fórmula o prescripción médica por el profesional de salud visual Optómetra u Oftalmólogo.

Ofrecemos Lentes de contacto de reposición para diferentes defectos refractivos como astigmatismo, miopía, hipermetropía y presbicia de las siguientes marcas:

Nombre (Como aparece en el Registro Sanitario)	Número de Registro Sanitario (Señalarlo con claridad)	Número de Expediente
LENTE DE CONTACTO ACUVUE - JOHNSON & JOHNSON	INVIMA2017DM-0001151-R1	19985114
LENTE DE CONTACTO BLANDOS HIDRATADOS. ACUVUE, ACUVUEOASYS, JOHNSON & JOHNSON	INVIMA 2018DM-0002061-R1	19994443
LENTE DE CONTACTO ACUVUE VITA	INVIMA 2018DM-0017844	20143125
LENTE DE CONTACTO BLANDOS - COMFILCON A	INVIMA 2017DM-0001153-R1	19985925
LENTE DE CONTACTO BLANDOS - OMAFILCON A	INVIMA 2017DM-0001184-R1	19986171
LENTE DE CONTACTO SUAVES LOTRAFILCON B	INVIMA 2018DM-0002417-R1	19997639
LENTE DE CONTACTO SUAVES NELFILCON A	INVIMA 2018DM-0002483-R1	19997922
LENTE DE CONTACTO SUAVES PHEMFILCON A --	INVIMA 2018DM-0002419-R1	19997638
LENTE DE CONTACTO SUAVES LOTRAFILCON A	INVIMA 2018DM-0002462-R1	19997923
LENTE DE CONTACTO SUAVES VEROFILCON A	INVIMA 2020DM-0022080	20188397
LENTE DE CONTACTO BLANDAS	INVIMA 2014DM-0012069	20083687

Las graduaciones ofrecidas en los lentes de contacto esféricos para miopía e hipermetropía se encuentran en dioptrías en pasos de 0.25 dpts, hasta 6.00 dpts; a partir de 6.00 dpts van en pasos 0.50 dpts hasta un rango +8.00 dpts y -12.00 dpts. Rangos superiores son considerados extra-rango,

los cuales solo se encuentran en ciertas marcas. En lentes para astigmatismo el valor del cilindro va desde -0.75 a -5.75 dtps, en pasos de 0.50 dtps, el eje del cilindro va desde 10 grados a 180 grados en pasos de 10 grados. En lentes progresivas para corrección de presbicia, en valores esféricos de +6.00a -1.00dpts con adiciones Low, Med, Hi.

Con la finalidad de que los usuarios puedan adquirir los Lentes de contacto de reposición que se comercializan en el Sitio Web u otros canales, LAFAM necesita que el usuario le facilite y conozca el numeral 8

8.- Información de Optometría sobre los lentes de Contacto de reposición

El usuario declara que los datos facilitados sobre su visión responden a la valoración de la visión realizada previamente por un profesional cualificado. Es decir, que dichos datos responden a una fórmula o prescripción llevada a cabo por un profesional en salud visual oftalmólogo u optómetra tras la realización del correspondiente examen ocular, conteniendo los lentes de contacto de reposición la misma graduación y las mismas características que los prescritos y adaptados inicialmente por dicho profesional en salud visual especializado. Ver razón de que deba entregar fórmula a Lafam en: <https://www.lafam.com.co/pages/lentes-de-contacto-informacion>

LAFAM recomienda al usuario que, ante cualquier tipo de duda al respecto de su formulación o graduación y, siempre antes de adquirir lentes de contacto de reposición, se dirija a cualquier profesional de la visión para resolverla. Recordando al usuario los puntos de ubicación a nivel nacional de nuestras ópticas Ver <https://www.lafam.com.co/pages/nuestras-tiendas> a las que puede acudir para resolver cualquier consulta al respecto.

Es necesario que el usuario facilite los datos de su prescripción óptica con la finalidad de que LAFAM pueda adecuarlos a las características de los Lentes de contacto de reposición para que sean idénticas a las prescritas por el profesional en salud visual de optometría. razón de que debas entregar formula a Lafam en: <https://www.lafam.com.co/pages/lentes-de-contacto-informacion>.

Para ello, el usuario deberá rellenar los campos obligatorios solicitados en el momento de realizar la compra.

Los datos de salud visual (oftalmológicos u optométricos) deberán ser lo más actuales posibles, siendo aconsejable que no superen los doce (12) meses desde la última revisión, tal y como se indica en el plan nacional de salud y en el Colegio de Optometría en su Manual de Buenas Prácticas Profesionales. LAFAM no se hace responsable de la precisión, veracidad y exactitud de los datos aportados por el usuario.

Estos datos tienen la consideración de datos de salud, precisando para ello el consentimiento expreso de los usuarios Ver Para más información, consultar nuestra política de privacidad <https://www.lafam.com.co/pages/politica-de-proteccion-de-datos>

9.- Condiciones económicas

9.1 Precios

El precio vigente de todos nuestros productos será el indicado en cada momento en el Sitio Web o canal de venta, junto a su descripción, siendo de acceso público.

En el caso de que haya contratado una suscripción, el precio de la caja de lentes de contacto será el valor de la caja ofertada en la página o canal de venta menos el descuento ofertado para la

modalidad de uso diario, quincenal, mensual.

LAFAM se reserva el derecho de modificar los precios ofertados de los productos sin previo aviso, sin embargo y en caso de que LAFAM modificase los precios anunciados en la suscripción, remitirá una comunicación por escrito a los usuarios, quienes podrán manifestar su oposición, en cuyo caso la Suscripción será cancelada.

Para oponerse a la modificación comunicada, los usuarios pueden hacerlo mediante el envío de un correo electrónico a suscripciones@lafam.com.co o al formulario de [CONTACTO](#). Si el usuario no manifiesta su oposición antes de la fecha de envío del siguiente pedido de la Suscripción desde la comunicación, se entenderá que acepta expresamente la aplicación del nuevo precio a su Suscripción.

Todos los precios se muestran en pesos colombianos, salvo indicación expresa en contrario.

El precio mostrado o informado es el precio final, quedando expresamente incluido el Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) y cualquier otro gasto aplicable. No obstante, lo anterior, el precio final incluirá todos aquellos incrementos o descuentos que sean de aplicación, gastos repercutidos al usuario y gastos adicionales por servicios accesorios, medios de pago, envíos, etc. En cualquier caso, todos estos importes serán informados al usuario de forma desglosada durante el proceso de contratación.

9.2 Beneficios suscripción de Lentes de Contacto

La suscripción de lentes de contacto no tendrá costo, y le otorgará al usuario la posibilidad de adquirir cajas de lentes de contacto de uso: Diario, Quincenal, Mensual; ello dependerá de la necesidad del usuario y la frecuencia que elija, las cuales están definidas por períodos de un mes, tres meses, seis meses, nueve meses o doce meses. El periodo variará de acuerdo con la selección realizada y/o el tipo de lente de contacto elegido. Dentro del período de suscripción el usuario obtendrá descuentos en las cajas de lentes adquiridos, cupones descuento promocionales, envío gratis entre otros beneficios que serán anunciados en el momento de realizar su procedimiento de compra.

Para oponerse a la modificación comunicada, los usuarios pueden hacerlo mediante el envío de un correo electrónico a suscripciones@lafam.com.co o al formulario de [CONTACTO](#). Si el usuario no manifiesta su oposición antes de la fecha de envío del siguiente pedido de la Suscripción desde la comunicación, se entenderá que acepta expresamente la aplicación del nuevo precio a su Suscripción.

9.3 Pagos

Una vez el usuario ha contratado cualquiera de los productos correspondientes al Sitio Web y cancelado el pago a través de cualquiera de las modalidades puestas a disposición de los usuarios por LAFAM, ésta remitirá al propio usuario un correo electrónico en el que se recogerá toda la información relativa a los productos adquiridos, su precio y los impuestos aplicables.

En todo caso, el pago a través de Internet será realizado por medio de la plataforma provista por parte de una entidad financiera externa, que en todo caso se encontrará alojada en un sitio web bajo protocolo seguro. Para su identificación, confirme que la dirección web de la página desde la que realizará el pago comienza con <https://>.

La contratación sólo será efectiva cuando LAFAM reciba confirmación del pago por la entidad bancaria. Si la transacción resultase por algún motivo denegado por dicha entidad, o no se aportase

la cantidad íntegra correspondiente al importe de los productos (o de cualquier gasto de gestión, comisiones de transferencia bancaria entre otros importes), la contratación se suspenderá, informando al usuario que la transacción no ha sido finalizada.

Si el usuario ha contratado una Suscripción, se cargará de manera directa el importe total correspondiente a la tarjeta de crédito o débito que haya designado el usuario al momento del pago, en caso de que se trate de un pago en efectivo, el estatus del pedido queda en estado pendiente hasta que se obtenga de manera efectiva el pago momento a partir del cual se procede a procesar la orden. Si el cargo fuese rechazado o el pago no pudiese efectuarse por cualquier motivo, LAFAM no enviará el producto hasta que se haya realizado el pago, tras lo cual dispondrá de señalado al final del numeral 6 anterior, para realizar la entrega del producto al usuario.

9.3.1 Medios de pago

Para realizar compra única aceptamos las siguientes tarjetas de crédito y débito: Visa, MasterCard, Efectivo, Baloto, punto red.

Para contratar una suscripción sólo se aceptan las siguientes tarjetas de crédito y débito: Visa, MasterCard.

9.3.2 Pasarela de pago

Se habilitará la plataforma OPENPAY quienes serán los encargados de procesar los pagos y los responsables de actuar como pasarela de pago para LAFAM.

10.- Condiciones de entrega de los productos adquiridos

10.1 Envío a domicilio

El envío a domicilio de los productos adquiridos será, por defecto, efectuado a la dirección física indicada por el usuario.

El envío de todos los pedidos por suscripción de lentes es gratuito, salvo excepciones indicadas y puestas en conocimiento del usuario.

Los productos serán entregados en la dirección indicada por el usuario, en el tiempo anunciado al finalizar la compra, el cuál en ningún caso superara 30 días calendario, a menos que de forma previa a dicho termino LAFAM haya acordado un término superior o se trate de los casos especiales anunciados en estos términos y condiciones respecto a pedidos especiales extra-rango o de importación. El precio previsto en el Sitio Web o canal de venta resultará aplicable a todos los usuarios independientemente del lugar desde el que realicen la compra.

Si el usuario ha contratado una Suscripción, deberá comunicar por escrito a LAFAM cualquier modificación de la dirección de entrega designada o realizar la actualización directamente en su cuenta, el usuario debe tener en cuenta que, si el envío del pedido se encuentra en curso y la guía de envío de producto ya fue generada, el pedido se entregará a la dirección registrada inicialmente y la nueva dirección registrada por el usuario se tendrá en cuenta para la próxima entrega. Dando así LAFAM pleno cumplimiento a su obligación de entrega y el usuario no tendrá derecho a reclamar frente a LAFAM por la entrega realizada en dicha dirección.

Si el usuario no se encuentra en la dirección designada en el momento de la entrega, se realizará un segundo intento de entrega, en caso de que este último resultará fallido, se coordinará una llamada con el cliente en aras de lograr un último intento de entrega.

Cuando se envíe un pedido el usuario recibirá un SMS por parte de la empresa de transporte donde encontrará el número de seguimiento y el enlace donde consultar toda la información relativa al envío o podrá consultarlo de manera directa en la cuenta creada por el usuario.

11.- Garantías y devoluciones

Todos los productos ofertados son productos originales, con garantía de fabricante, contando con sus plazos de garantía legalmente reconocidos.

11.1 Políticas de Garantía Lentes de Contacto

- a) Los lentes de contacto tienen garantía únicamente por defectos de fabricación, para aplicar a la garantía el producto debe ser revisado previamente por el fabricante, quien es el que define si el producto presenta algún defecto y requiere cambio o no.
- b) La garantía no cubre la manipulación inadecuada del lente.
- c) La garantía no cubre sobreuso o mal mantenimiento al lente.
- d) La garantía no cubre errores en el pedido de la curva base y poderes.
- e) Los líquidos ni lentes de contacto tienen cambio por fecha de vencimiento.
- f) Si el cambio se va a efectuar por error en el pedido del cliente, este mismo debe asumir los costos de envío y eventuales sobrecostos por tasa de cambio.
- g) Para lentes de Contacto por ser bien de uso personal, No aplica nuestra Política 100% Satisfacción Total o TE DEVOLVEMOS EL DINERO

11.2 Políticas de Devolución Y Cambio de LENTES DE CONTACTO

Política de Cambios

Lafam NO realizará cambios en la línea de lentes de contacto por tratarse de dispositivos médicos y bienes clasificados de Uso personal, sin embargo y en caso de que este se produzca por errores en la orden o involuntarios en la solicitud del pedido o en el despacho del pedido, deberás tener en cuenta lo siguiente:

- a) El plazo máximo para efectuar el cambio es de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de factura.
- b) La caja debe encontrarse en su empaque original, en perfecto estado y con fecha de vencimiento no superior a un (1) año.
- c) Si el motivo de devolución es un error en la orden por parte del Usuario, este deberá hacerse cargo de los gastos de envío y deberá enviar el producto a LAFAM mediante el mismo servicio de paquetería por el que le fue entregado el producto. El cambio será realizado en un plazo aproximado entre 3 y 5 días hábiles, dependiendo de la Verificación del estado y condiciones de este y la disponibilidad del producto.

- Pedidos Especiales, Extra-Rangos o de Importación:

En caso de que la fórmula no esté disponible, se notificará la novedad al cliente y los tiempos de entrega establecidos por el proveedor para realizar la importación. Los cuales oscilarán entre 10 y 70 días calendario. En caso de que pudiesen tardar más tiempo por razones de trámites aduaneros, dificultades en transporte, o razones ajenas a Lafam, así se informará al cliente. Una vez el cliente acepte estos tiempos, se enviarán lentes de prueba, sin ningún costo (En caso de requerir

adaptación deberá acudir a nuestra tienda física más cercana sin excepción) y se confirmará la importación de los lentes. Dicho esto, y cumpliendo con los tiempos de importación previamente establecidos, a los pedidos por importación no se le podrá hacer cambios o devoluciones o cancelaciones.

Condiciones generales sobre pedidos

- a) Los pedidos de ciertos Lentes de Contacto requieren los parámetros visuales calculados.
- b) Los pedidos de ciertos Lentes de Contacto requieren la especificación del ojo dominante (d) y no dominante(n).
- c) Recuerda que LAFAM no realiza cambio de Lentes de contacto, No obstante, de forma excepcional y Si se cumplen las condiciones de cambio por error involuntario en la solicitud del pedido o del despacho del pedido, el cambio se realizará siempre por el mismo producto o referencia LAFAM asumirá íntegramente todos los costes de devolución y/o cambios cuando sea un error propio.
- d) Además, para el cambio y con el fin de que el cambio sea más ágil el cliente podrá presentar copia de la factura de compra.
- e) LAFAM siempre comprobará y verificará el estado del Lente de Contacto y su cumplimiento de políticas de devolución para proceder al reintegro del pago o al cambio del producto.

LAFAM no asumirá los costos de devolución y/o cambio en caso de que el cliente suministre las características erróneas al elegir el producto (poder, eje, curva base, adición y/o diámetro) y que no coincidan con los atributos de la fórmula subida en el proceso de compra.

Si en el proceso de descripción del producto el Cliente desea ampliar la información del producto podrá comunicarse con el agente vendedor o nuestra área de soporte de Servicio al Cliente mediante el siguiente correo electrónico servicioalcliente@lafam.com.co quienes te ayudarán a aclarar las dudas y te redireccionarán a nuestras tiendas físicas y consultorios con el fin de que obtengas una atención integral y mayor seguridad en la adquisición del producto. Recuerda que tus ojos son las ventanas del mundo.

Si el producto que has adquirido a través de canales electrónicos no es lo que el Cliente esperaba, podrá ejercer su Derecho de Retracto, siguiendo las Políticas de Devoluciones- Derecho de Retracto en el siguiente link: <https://www.lafam.com.co/devoluciones/>

11.3 Políticas de Reversión del pago y derecho de Retracto Lentes de Contacto

SÓLO APLICA A LAS RELACIONES DE CONSUMO EN LÍNEA O INTERNET, NO A COMPRAS DE CARÁCTER CORPORATIVO Y/O EMPRESARIAL. PARA TAL TIPO DE COMPRAS DEBERÁ COMUNICARSE CON NUESTRA TIENDA LAFAM MÁS CERCANA.

REVERSIÓN DE PAGO

- Plazo de Solicitud

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a los que el Cliente tuvo conocimiento de cualquiera de las siguientes circunstancias, podrá pedir la reversión del pago, presentado la solicitud correspondiente en el formulario, según se señala más adelante:

- La compra realizada fue producto de una operación fraudulenta.
- La operación no fue solicitada.
- La entrega del producto excedió el máximo legal establecido (30 días calendario) / producto

no recibido, siempre que no haga parte de las excepciones pedido especial, extra rango o importado.

- El producto no corresponde a lo solicitado por el Cliente.
- El producto es defectuoso

Procedimiento

En el momento que el Cliente detecte cualquiera de las anteriores circunstancias deberá notificarlo a LAFAM a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: servicioalcliente@lafam.com.co /suscripciones@lafam.com.co

Dentro de los 5 días hábiles siguiente al envío de su correo, LAFAM le dará una respuesta sobre la documentación y datos que debe aportar para iniciar el procedimiento de reversión del pago.

Durante este periodo, el Cliente deberá además notificar a su entidad Bancaria, para que ésta proceda a reversar la transacción.

- Respuesta de la solicitud

Si la solicitud de reversión de pago es procedente, la devolución del dinero se realizará dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que se presentó la solicitud, siempre y cuando, ello aplique, el producto adquirido esté en poder de Lafam, y haya sido devuelto en perfectas condiciones.

Si Lafam considera que la solicitud no es procedente, no realizará el reintegro del dinero y servicio al cliente le comunicará al cliente las razones por las cuales no procede la reversión del pago.

- Condiciones de Devolución de los artículos

Al momento de presentar su solicitud de devolución, el Cliente recibirá de parte de servicio al cliente las instrucciones por parte de Lafam sobre los medios y condiciones en que se hará la devolución del producto, las cuales le serán enviadas por correo electrónico, en particular los datos sobre el transportador que se encargará de este trámite.

No se aceptará la devolución para efectos de la Reversión del pago los artículos que hayan sido usados o manipulados en su operación bajo condiciones que se estiman van más allá de las necesarias para verificar sus condiciones de entrega.

- Resolución de Controversias

Las controversias surgidas entre Lafam y el Cliente por el ejercicio del derecho de reversión del pago, serán resueltas ante la Justicia Ordinaria, dando la aplicación a la normatividad colombiana vigente al momento de la compra.

Cada producto para devolver deberá haber sido objeto de un uso correcto y conforme con las instrucciones de uso proporcionadas por LAFAM en su página web o en cualquier otro elemento informativo proporcionado al usuario. La manipulación incorrecta o contraria a dichas instrucciones podrá suponer la denegación de la devolución. Además, el usuario deberá conservar las etiquetas, embalajes y, en su caso, documentación y elementos accesorios originales incorporados o que acompañen al producto, con la finalidad de que pueda determinar que se trata del producto original adquirido por el usuario y evaluar si ha sido utilizado de forma correcta y conforme a las instrucciones de uso proporcionadas por LAFAM. Si no se procediese de esta manera por parte del usuario, LAFAM se reserva el derecho a denegar la devolución.

Una vez recibido el producto y constatados el estado del producto o los defectos alegados por el usuario, LAFAM devolverá los importes correspondientes al producto devuelto.

La sustitución, el envío de un nuevo modelo o la resolución de contrato no implicarán gastos adicionales para el usuario.

Si el usuario resolviera el contrato, LAFAM llevará a cabo la devolución de la totalidad del importe pagado al usuario por la compra del producto defectuoso (incluidos los gastos de envío).

LAFAM informa a los usuarios que el plazo de la devolución de los importes pagados dependerá del método de pago utilizado por el usuario a la hora de comprar el producto: Si el usuario ha realizado el pago mediante tarjeta de crédito/débito, LAFAM le devolverá el importe pagado una vez haya recibido el producto en el menor tiempo posible y siempre dentro de un plazo máximo de (30) días desde que el usuario decidió resolver el contrato.

Si el usuario ha realizado el pago mediante un medio autorizado por Lafam y diferente a los anunciados, LAFAM le devolverá el importe pagado en un plazo de Treinta (30) días desde que el usuario decidió resolver el contrato.

12.- Derecho de Retracto

En cumplimiento de la normatividad vigente Lafam garantiza a sus clientes el ejercicio de su Derecho de Retracto de la compra realizada exclusivamente por medio de la página web, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

- Plazo para ejercerlo:

Usted podrá ejercer el Derecho de Retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del bien o la aceptación del servicio, según sea el caso.

Nota: Para ejercer el derecho de retracto el cliente deberá poner el producto a disposición de LAFAM S.A.S sin haberlo usado y manteniéndolo en el mismo estado en que la recibió, es decir, los lentes de contacto deben estar dentro de la caja y la caja no debió haber sido abierta. En ese momento, LAFAM S.A.S devolverá al consumidor el precio total pagado.

- **Trámite de la solicitud**

El cliente deberá comunicarse por cualquiera de los siguientes medios dentro del plazo estipulado:

- Página web: <https://www.lafam.com.co/devoluciones/>
- [Tiendas físicas](#)

Lafam remitirá al Cliente por correo electrónico los lineamientos para la devolución del producto, en particular los datos del transportador que se encargará de recoger el producto y verificar sus condiciones.

- **Devolución del Producto**

El Cliente correrá con todos los gastos necesarios para realizar la devolución del producto bajo los lineamientos remitidos por Lafam.

El producto deberá ser devuelto en perfecto estado, conservando todos sus empaques y etiquetas originales. No deberá presentar señales de uso, daño entre otros.

No se aceptará la devolución para efectos de la Reversión del Pago, los productos que hayan sido usados o manipulados en su operación bajo condiciones que se estiman van más allá de las necesarias para verificar sus condiciones de calidad e idoneidad.

- Reintegro del Dinero

Una vez el producto se encuentre en las instalaciones de Lafam, se iniciará el proceso de reintegro del dinero al Cliente, el cual se realizará dentro del término legal establecido (máximo 30 días calendario), y siempre y cuando el producto haya sido devuelto a Lafam, recibido por ésta, y se haya verificado que el producto cumple con las condiciones establecidas para su devolución.

El derecho de retracto podrá hacerse por el suscriptor dentro de los 5 días hábiles siguientes. Luego de este período no aplicará, de la cual, únicamente podrá darse de baja por los medios indicados. En cualquier caso, primara lo establecido en el Art 47 numeral 7 de la ley 1480 de 2011.

El consumidor y usuario tendrá derecho a retractarse del pedido realizado sin alegar motivo, durante un periodo de cinco (5) días hábiles desde la celebración del contrato vía página web. El consumidor y usuario deberá enviar la totalidad del pedido / producto, todo ello, sin penalización alguna y sin necesidad de indicar los motivos. En cualquier caso, primara lo establecido en el Art 47 numeral 7 de la ley 1480 de 2011.

El consumidor y usuario deberá hacerse cargo del costo directo de la devolución a LAFAM.

Para formalizar la devolución, deberá contactar con LAFAM a través del formulario de devoluciones <https://www.lafam.com.co/devoluciones/> Recibida dicha comunicación, LAFAM le indicará la forma de envío del pedido a sus oficinas o tiendas. El consumidor y usuario deberá enviar el producto a la siguiente dirección de LAFAM: Barrio Toberín Av. carrera 19 No 164-64, Bogotá - Colombia.

LAFAM recomienda realizar el envío por la misma empresa de mensajería por la que le fue enviado el producto, LAFAM no se hace responsable de la empresa de mensajería que el consumidor y usuario contrate para la devolución del pedido. En este sentido, LAFAM recomienda al consumidor y usuario que exija a la empresa de mensajería que le facilite el justificante de entrega una vez el mensajero haya depositado el producto en la oficina de LAFAM, de manera que el consumidor y usuario tenga constancia de que el producto ha sido entregado correctamente a LAFAM. LAFAM no se hace responsable de la dirección donde el consumidor y usuario envíe el pedido / producto para su devolución si esta es diferente a las indicadas. LAFAM podrá solicitar al consumidor y usuario el envío de dicho justificante de entrega a los efectos de constatar la misma.

Los gastos de la devolución del pedido (como, por ejemplo, gastos de envío a través de empresas de mensajería) serán asumidos directamente por el consumidor y usuario.

El producto deberá encontrarse en perfectas condiciones y con todas sus etiquetas, embalajes y - en su caso-, elementos accesorios originales que vinieran con el mismo con la finalidad de que LAFAM pueda determinar que se trata del producto original adquirido por el usuario y evaluar si ha sido utilizado de forma correcta y conforme a las instrucciones de uso proporcionadas por LAFAM.

Si no se procediese de esta manera por parte del consumidor y usuario o si el producto hubiera sufrido algún daño, el consumidor y usuario acepta que el producto pueda sufrir una depreciación o que LAFAM pueda rechazar el ejercicio del derecho de Retracto por parte del consumidor y usuario. La manipulación incorrecta del producto podrá suponer la denegación de la devolución.

Una vez LAFAM compruebe que el pedido se encuentra en óptimas condiciones, LAFAM procederá a devolver la totalidad de los importes pagados por el consumidor y usuario.

LAFAM informa a los consumidores y usuarios que el plazo de la devolución de los importes pagados dependerá del método de pago que hubiese utilizado el consumidor y usuario a la hora de comprar el producto:

- El Usuario ha realizado el pago mediante tarjeta de crédito/debito, LAFAM le devolverá el importe pagado en un plazo de treinta (30) días calendario desde que el consumidor y usuario decidió resolver el contrato.
- Si el consumidor y usuario ha realizado el pago a través de offline, se aplicará la devolución mediante transferencia electrónica, en cualquier caso, LAFAM le devolverá el importe pagado en un plazo máximo de 30 días calendario desde que el consumidor y usuario decidió resolver el contrato.

En cualquier caso, LAFAM devolverá los importes pagados a la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el consumidor y usuario haya informado de su decisión de Retracto del contrato o devolución.

13.- Atención al cliente

LAFAM, como responsable del Sitio Web y encargado de la comercialización y venta de los productos ofrecidos en el mismo, pone a disposición de los usuarios un servicio de atención al cliente, en el que se dará la debida atención a todas las consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias planteadas en relación con la compra de los productos a través del Sitio Web o por otros canales de venta.

En concreto, las vías de contacto puestas a disposición de los usuarios son las siguientes:

- Sitio Web <https://www.lafam.com.co/> Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.
- Correo electrónico: servicioalcliente@lafam.com.co Disponible en horario hábil laboral de lunes a viernes de las 8 am a las 6 y 00 pm / y los sábados de 9 am a 12 m . Una vez recibamos la comunicación del cliente, trataremos de dar respuesta a las reclamaciones o consultas recibidas en el plazo más breve posible, que en ningún caso superará 15 días hábiles desde que el usuario hubiese presentado la reclamación o consulta.

14.- Derechos de propiedad intelectual e industrial

El prestador es titular o, en su caso, cuenta con las licencias correspondientes sobre los derechos de explotación de propiedad intelectual e industrial del Sitio Web, así como de todos los contenidos ofrecidos en el mismo, incluyendo la propia plataforma, textos, fotografías o ilustraciones, logos, marcas, grafismos, diseños, interfaces, o cualquier otra información o contenido, y los servicios disponibles a través de este u otros canales de venta.

En ningún caso se entenderá que el acceso, navegación y utilización del Sitio Web por parte del usuario o la utilización, adquisición y/o contratación de productos o servicios ofertados a través de este implica una renuncia, transmisión, licencia, autorización o cesión total o parcial de dichos derechos por parte del prestador. El usuario dispone de un derecho de uso de los contenidos y/o servicios del Sitio Web dentro de un ámbito estrictamente doméstico y únicamente con la finalidad de disfrutar de las prestaciones del servicio de acuerdo con las presentes Condiciones de Uso.

Las referencias a marcas o nombres comerciales registrados, u otros signos distintivos, ya sean titularidad del prestador o de terceras empresas, llevan implícita la prohibición sobre su uso sin el consentimiento del prestador o de sus legítimos titulares. En ningún momento, salvo manifestación expresa en contrario, el acceso, navegación o utilización del Sitio Web y/o de sus contenidos confiere al usuario derecho alguno sobre signos distintivos en él incluidos.

Quedan reservados todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los contenidos y/o servicios del Sitio Web y, en particular, queda prohibido modificar, copiar, reproducir, comunicar públicamente, transformar o distribuir, por cualquier medio y bajo cualquier forma, la totalidad o parte de los contenidos incluidos en el Sitio Web, para propósitos públicos o comerciales, si no se cuenta con la autorización previa, expresa y por escrito del prestador o, en su caso, del titular de los derechos correspondientes.

Asimismo, queda prohibido suprimir o manipular las indicaciones de copyright u otros créditos que identifiquen a los titulares de derechos de los contenidos que el usuario encuentre en el Sitio Web, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales, o cualquier mecanismo de protección o información incorporada a los contenidos ofrecidos en el Sitio Web.

En el caso de que el usuario envíe información de cualquier tipo al prestador a través de cualquiera de los canales habilitados al efecto, el usuario declara, garantiza y acepta que tiene derecho a hacerlo libremente, que dicha información no infringe ningún derecho de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualesquiera otros derechos de terceros, y que dicha información no tiene carácter confidencial ni es perjudicial para terceros.

El usuario reconoce asumir la responsabilidad, dejando indemne al prestador por cualquier comunicación que suministre personalmente o a su nombre, alcanzando dicha responsabilidad sin restricción alguna la exactitud, legalidad, originalidad y titularidad de la misma.

Si el usuario tuviera conocimiento de la existencia de algún contenido ilícito, ilegal, contrario a las leyes o que pudiera suponer una infracción de derechos de propiedad intelectual y/o industrial, deberá notificarlo inmediatamente al prestador a través de la dirección de correo electrónico servicioalcliente@lafam.com.co para que ésta pueda proceder a la adopción de las medidas oportunas.

De igual modo, en el caso de que cualquier usuario o un tercero consideren que alguno de los contenidos del Sitio Web propiedad del prestador vulnera sus derechos de propiedad intelectual y/o industrial, así como cualesquiera otros derechos, deberá remitir una comunicación a servicioalcliente@lafam.com con la siguiente información:

- Datos de identificación y medio de contacto del reclamante o de su representante u apoderado.

- Documentación que acredite su condición de titular de los derechos supuestamente infringidos.
- Relato detallado de los derechos supuestamente infringidos por el prestador, así como su localización exacta dentro del Sitio Web.
- Declaración expresa por parte del reclamante de que la utilización de los contenidos se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos supuestamente infringidos.

15.- Enlaces

15.1 Enlaces a otras páginas web

En caso de que en el Sitio Web se mostraren enlaces o productos que enlazan con otras páginas web mediante diferentes botones, *links*, *banners* o contenidos embebidos, el prestador informa que éstos se encuentran directamente gestionados por terceros, no teniendo el prestador ni medios humanos, ni técnicos para conocer de forma previa o controlar o aprobar toda la información, contenidos, productos o servicios facilitados por otras plataformas a las que se puedan establecer enlaces desde el Sitio Web.

En consecuencia, el prestador no podrá asumir ningún tipo de responsabilidad por cualquier aspecto relativo a la plataforma o página web a la que se pudiera establecer un enlace desde el Sitio Web, en concreto, a título enunciativo y no limitativo, sobre su funcionamiento, acceso, datos, información, archivos, calidad y fiabilidad de sus productos y servicios, sus propios enlaces o cualquiera de sus contenidos, en general.

En este sentido, si los usuarios tuvieran conocimiento efectivo de que las actividades desarrolladas a través de estas páginas web de terceros son ilegales o contravienen la moral o el orden público, deberán comunicarlo inmediatamente al prestador. A los efectos de que se adopten las medidas pertinentes, acción que se llevará a cabo en el menor tiempo posible.

En cualquier caso, el establecimiento de cualquier tipo de enlace desde el Sitio Web a otra página web ajena no implicará que exista algún tipo de relación, colaboración o dependencia entre el prestador y el responsable de dicha página web ajena.

LAFAM advierte a los usuarios de que las plataformas o páginas web a las que se pudiera establecer un enlace desde el Sitio Web cuentan con sus propios términos y condiciones de uso y contratación. LAFAM no controla ni asume ninguna responsabilidad por el contenido de dichas plataformas y páginas web o por el contenido de sus términos y condiciones, por lo que será responsabilidad de los usuarios consultarlos en cada caso antes de su utilización.

15.2 Enlaces al canal de LAFAM en otras plataformas y redes sociales

El prestador pone a disposición de los usuarios, a través de diferentes herramientas y aplicaciones, medios de enlace que permiten a los usuarios acceder a los canales y páginas del Sitio Web que el prestador mantiene en diferentes plataformas y redes sociales pertenecientes o gestionadas por terceros (p.ej. Facebook, Twitter, Pinterest, Google+, etc.). La inclusión de estos enlaces en el Sitio Web tiene por único objeto facilitar a los usuarios el acceso a dichos canales en las diferentes plataformas y redes sociales.

El establecimiento de estas aplicaciones no implica la existencia de relación alguna entre el prestador y el titular, fabricante o distribuidor de la plataforma enlazada, como tampoco la aceptación y aprobación por parte del prestador de sus contenidos o servicios, siendo su titular, fabricante o distribuidor el único responsable de los mismos.

En ningún caso el prestador comparte con Facebook, Twitter o cualquier otra red social que se incorpore en el futuro ningún tipo de información privada sobre sus usuarios, siendo su única finalidad la establecida en las presentes Condiciones de Uso, así como en la Política de Privacidad del Sitio Web. En este sentido, toda la información que el propio usuario desee proporcionar a estas plataformas será bajo su propia responsabilidad, no interviniendo el prestador en dicho proceso.

La activación y uso de estas aplicaciones puede conllevarla identificación y autenticación del usuario (login/contraseña) en las plataformas correspondientes, completamente externas al Sitio Web y fuera del control del prestador. Al acceder a dichas redes externas, el usuario ingresa en un entorno no controlado por el prestador, por lo que el prestador no asumirá ninguna responsabilidad sobre la configuración de seguridad de dichos entornos.

Dado que el prestador no tiene control alguno sobre el contenido alojado en dichos canales, el usuario reconoce y acepta que el prestador no asume responsabilidad alguna por el contenido ni por los servicios a los que el usuario pueda acceder en dichas páginas, ni por cualquier contenido, productos, servicios, publicidad, ni cualquier otro material disponible en los mismos. Por tal motivo, el usuario debe extremar la prudencia y diligencia en la valoración y utilización de la información, contenidos y servicios existentes en los canales enlazados, y sobre la información propia o de terceros que quiera compartir en dichos canales.

15.3 Enlaces en otras páginas web con destino al sitio web

El prestador no autoriza el establecimiento de un enlace al Sitio Web desde aquellas páginas que contengan materiales, información o contenidos ilícitos, ilegales, degradantes, obscenos y, en general, que contravengan las leyes, la moral o el orden público, o las normas sociales generalmente aceptadas.

En todo caso, los usuarios podrán establecer enlaces en sus respectivas páginas web que dirijan al Sitio Web, siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones: a) el enlace no podrá reproducir el contenido del Sitio Web o partes del mismo de ninguna forma; b) no está permitido crear un *browser* ni un *border environment* sobre las secciones del Sitio Web, ni de ninguna otra forma podrá modificarse el Sitio Web; c) no está permitido realizar manifestaciones o indicaciones falsas o inexactas o incorrectas sobre el Sitio Web y/o, en particular, declarar o dar a entender que el prestador ha autorizado el enlace o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición en la página web en la que se establece dicho enlace; d) la página web en la que se establezca el enlace al Sitio Web no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, así como tampoco contendrá contenidos contrarios a cualesquiera derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual e industrial, a la intimidad personal o familiar o a la propia imagen o de cualquier otro derecho, o contenidos contrarios a las normas reguladoras de la protección de datos de carácter personal.

El prestador no tiene facultad ni medios humanos ni técnicos para conocer, controlar ni aprobar toda la información, contenidos, productos o servicios facilitados por otras páginas web que tengan establecidos enlaces con destino al Sitio Web. El prestador no asume ningún tipo de responsabilidad por cualquier aspecto relativo a la página web que establece ese enlace con destino al Sitio Web, en concreto, a título enunciativo y no taxativo, sobre su funcionamiento, acceso, datos, información, archivos, calidad y fiabilidad de sus productos y servicios, sus propios enlaces y/o cualquiera de sus contenidos, en general.

16.- Reglas de uso del sitio web

No está permitido y, por tanto, sus consecuencias serán de la exclusiva responsabilidad del usuario, el acceso o la utilización del Sitio Web con fines ilegales o no autorizados, con o sin finalidad económica. En particular, y sin que el siguiente listado tenga carácter absoluto, queda prohibido:

- Usar el Sitio Web en forma alguna que pueda provocar daños, interrupciones, ineficiencias o defectos en su funcionamiento o en el ordenador de un tercero.
- Usar el Sitio Web para la transmisión, instalación o publicación de cualquier virus, código malicioso u otros programas o archivos perjudiciales.
- Usar el Sitio Web para recoger datos de carácter personal de otros usuarios.
- Usar el Sitio Web de forma ilegal, en contra de la buena fe, la moral y el orden público.
- Registrarse a través del Sitio Web con una identidad falsa, suplantando a terceros o utilizando un perfil o realizando cualquier otra acción que pueda confundir a otros usuarios sobre la identidad del origen de un mensaje.
- Acceder sin autorización a cualquier sección del Sitio Web, a otros sistemas o redes conectados al Sitio Web, a ningún servidor del prestador, ni a los servicios ofrecidos a través del Sitio Web, por medio de suplantación o falsificación, extracción de contraseñas o cualquier otro medio ilegítimo.
- Quebrantar, o intentar quebrantar, las medidas de seguridad o autenticación del Sitio Web o de cualquier red conectada al mismo, o las medidas de seguridad o protección inherentes a los contenidos ofrecidos en el Sitio Web.
- Llevar a cabo alguna acción que provoque una saturación desproporcionada o innecesaria en la infraestructura del Sitio Web o en los sistemas o redes del prestador, así como en los sistemas y redes conectados al Sitio Web.
- Impedir el normal desarrollo de un evento, concurso, promoción o cualquier otra actividad disponible a través del Sitio Web o cualesquiera de sus funcionalidades, ya sea alterando o tratando de alterar, ilegalmente o de cualquier otra forma, el acceso, participación o funcionamiento de aquéllos, o falseando el resultado de los mismos y/o utilizando métodos de participación fraudulentos, mediante cualquier procedimiento, y/o a través de cualquier práctica que atente o vulnere en modo alguno las presentes Condiciones de Uso.
- Comunicar a través del Sitio Web o cualquiera de los canales habilitados por el mismo, contenido que vulnere el secreto de las comunicaciones o supongan una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial o de las normas reguladoras de la protección de datos de carácter personal.
- Comunicar a través del Sitio Web o cualquiera de los canales habilitados por el mismo, contenido que contenga “spam” y/o enlaces a sitios sin relación con el espacio correspondiente.

- El uso del Sitio Web pudiendo provocar daños, interrupciones, ineficiencias o defectos en su funcionalidad o en dispositivos de un tercero.
- El uso del Sitio Web o cualquiera de los canales habilitados por el mismo, para transmitir, instalar, publicar cualquier virus, código malicioso u otros programas o archivos perjudiciales.

El incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones por el usuario podrá conllevar la adopción por el prestador de las medidas oportunas amparadas en Derecho y en el ejercicio de sus derechos u obligaciones, pudiendo llegar a la eliminación o bloqueo de la cuenta del usuario infractor, sin que medie posibilidad de indemnización alguna por los daños y perjuicios causados al usuario infractor.

Del mismo modo, el Sitio Web cuenta con áreas a través de las que los usuarios pueden participar, publicar contenidos propios o compartir contenidos, propios o publicados por el prestador. Dichas áreas pueden ser propias del prestador y por tanto dependientes y controladas por ésta, o ajenas al prestador, tratándose de redes sociales independientes y ajenas a nuestra organización, respecto de las que no podemos responsabilizarnos, ni del correcto funcionamiento, ni de las condiciones y políticas dispuestas por sus responsables, siendo el propio usuario quien deberá consentir y asumir en todo momento el tratamiento que se realice de la información publicada en dichas plataformas.

En todo caso, le informamos que cuando el usuario participe en cualquiera de estas zonas, el resto de los usuarios del Sitio Web podrá acceder y utilizar todos los contenidos publicados por el usuario. El prestador no puede controlar qué uso realizarán otras personas de esos contenidos y, por tanto, el prestador no se hace responsable de ello. El prestador le recomienda que no publique datos de carácter personal o materiales protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial o cualesquiera otros derechos.

Con el fin de que el Sitio Web sea un entorno seguro y para proteger a nuestros usuarios, queda terminantemente prohibido publicar contenidos:

- Que puedan ser considerados como una vulneración en cualquier forma de los derechos fundamentales al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de terceros y muy especialmente, de los menores de edad.
- Que incluyan fotografías que recojan imágenes o datos personales de terceros sin haber obtenido el oportuno consentimiento de sus titulares.
- Que vulneren el secreto de las comunicaciones o que supongan una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial o de las normas reguladoras de la protección de datos de carácter personal.
- Que contengan cualquier material o información que sea ilegal, racista, obscena, pornográfica, abusiva, difamatoria, engañosa, fraudulenta o de cualquier forma contraria a la moral o al orden público.
- Que contengan “spam” o enlaces a sitios sin relación con el espacio correspondiente.
- Que incluyan publicidad o comunicaciones comerciales, para la emisión de mensajes con finalidad publicitaria o para la captación de datos con el mismo fin.

El usuario que incumpla estas prohibiciones será responsable de cualquier reclamación que se produzca como consecuencia de ello. Aunque no se produjera ninguna reclamación de un tercero, el prestador se reserva la posibilidad de impedir el acceso al Sitio Web o de la posibilidad de participar en los espacios habilitados en el mismo a los usuarios que incumplan estas condiciones.

LAFAM no controla el contenido publicado por los usuarios en el Sitio Web y no asume responsabilidad alguna por estos contenidos. No obstante, el prestador se reserva la posibilidad de supervisar y/o moderar cualquier contenido publicado por los usuarios y, en caso de que éste vulnere las presentes Términos y Condiciones o la [Política de Privacidad](#), de editarlo o eliminarlo. Asimismo, si encuentra alguna información o contenido en el Sitio Web que pueda ser no adecuado, contrario a la normativa vigente, o contrario a las condiciones dispuestas en el Sitio Web, solicitamos que lo ponga en conocimiento inmediato del prestador a través de los diferentes medios dispuestos para ello.

17.- Responsabilidades y garantías

LAFAM se obliga a que los contenidos, datos o informaciones relativos a los productos ofrecidos en su Sitio Web o por otros canales sean fiables, veraces y exactos, haciéndose responsable de los precios y características anunciados. No obstante, no se hará responsable de aquellas informaciones que hubieran sido introducidas, mostradas o modificadas por terceros ajenos a LAFAM.

Las fotografías, textos, grafismos, informaciones o características reproducidas que ilustren los productos a la venta son meramente ilustrativos y no son contractuales, por lo que pueden variar.

A pesar de que LAFAM realizará sus mayores esfuerzos en mantener la integridad, veracidad y exactitud del Sitio Web y de los contenidos que en él se albergan, LAFAM no garantiza ni se hace responsable de: (i) la continuidad de los contenidos del Sitio Web; (ii) la ausencia de errores en dichos contenidos; (iii) la ausencia de virus y/o demás componentes dañinos en el Sitio Web o en el servidor que lo suministra; (iv) la invulnerabilidad del Sitio Web o la imposibilidad de vulnerar las medidas de seguridad que se adopten en el mismo; (v) la falta de utilidad o rendimiento de los contenidos del Sitio Web; y (vi) los daños o perjuicios que cause, a sí mismo o a un tercero, cualquier persona que infringiera las condiciones, normas e instrucciones que el prestador establece en el Sitio Web o a través de la vulneración de los sistemas de seguridad del Sitio Web.

Ello no obstante, LAFAM declara que ha adoptado todas las medidas necesarias, dentro de sus posibilidades y del estado de la técnica, para garantizar el funcionamiento del Sitio Web y reducir al mínimo los errores del sistema, tanto desde el punto de vista técnico como de los contenidos publicados en el Sitio Web.

LAFAM no garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos suministrados por terceros a través del Sitio Web. Si el usuario tuviera conocimiento de la existencia de algún contenido ilícito, ilegal, contrario a las leyes o que pudiera suponer una infracción de derechos de terceros, deberá notificarlo inmediatamente al prestador para que ésta pueda proceder a la adopción de las medidas oportunas.

LAFAM no será responsable de la veracidad, integridad o actualización de las informaciones publicadas en el Sitio Web provenientes de fuentes ajenas al mismo, así como tampoco de las contenidas en otras plataformas a las que se enlace desde el Sitio Web. El prestador no asumirá

responsabilidad en cuanto a eventuales perjuicios que pudieran originarse por el uso de la citada información.

En todo caso, LAFAM se reserva el derecho a suspender, modificar, restringir o interrumpir, ya sea temporal o permanentemente, el acceso, navegación, uso, alojamiento y/o descarga del contenido y/o uso de servicios del Sitio Web, con o sin previa notificación, A los usuarios que contravengan cualquiera de las disposiciones detalladas en los presentes Términos y Condiciones, sin que medie la posibilidad del usuario de exigir indemnización alguna por esta causa.

Las partes responderán de las infracciones en que hubiesen incurrido personalmente, quedando indemne la parte contraria frente a cualquier error, culpa o negligencia no imputable a ella y a todo perjuicio que se derivase de dichas infracciones o errores imputables a la otra parte contratante.

LAFAM no será responsable en caso de indisponibilidad del producto o imposibilidad de entrega cuando ello sea por fuerza mayor, robo o pérdida, o error en el pedido o datos facilitados por el usuario. Sin embargo, en dichos casos, LAFAM se podrá poner en contacto con el usuario para tratar de encontrar la mejor solución al caso.

LAFAM, a través del Sitio Web, no pretende diagnosticar el grado de deficiencia visual de los usuarios. Por este motivo, se recomienda a los usuarios pedir consejo a su optometrista u oftalmólogo para revisar su visión con regularidad.

Será responsabilidad exclusiva del usuario proporcionara LAFAM toda su información oftalmológica necesaria y relevante. LAFAM no proporciona servicios oftalmológicos. Si el usuario ha contratado una Suscripción, será de su exclusiva responsabilidad comunicar inmediatamente por escrito a LAFAM cualquier modificación de la información oftalmológica proporcionada por el usuario. De lo contrario, el envío del producto por parte de LAFAM de acuerdo con la información proporcionada por el usuario con anterioridad dará pleno cumplimiento a su obligación de entrega y el usuario no tendrá derecho a reclamar frente a LAFAM por la entrega realizada de acuerdo con dicha información.

18.- Suspensión del sitio web

LAFAM se reserva el derecho de suspender, modificar, restringir o interrumpir, ya sea temporal o permanentemente, el acceso, navegación, uso, alojamiento o descarga del contenido o uso de servicios del Sitio Web, con o sin previa notificación, a los usuarios que contravengan cualquiera de las disposiciones detalladas en las presentes Condiciones de Uso, sin que medie la posibilidad del usuario de exigir indemnización alguna por esta causa.

19.- Confidencialidad y protección de datos

De conformidad con lo dispuesto por la Ley 1581 DE 2012, de Protección de Datos Personales, todos los datos de carácter personal facilitados durante la utilización del Sitio Web o por medio de otros canales de venta, serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la [Política de tratamiento de datos y Privacidad](#) que todo usuario debe aceptar de forma expresa para poder utilizar y registrarse en nuestro sistema.

En caso de mostrar interés en el programa de suscripción de lentes, en tienda física, el asesor está facultado para ofrecerle el servicio de gestión de proceso de venta asistida el cual está sujeto a nuestra plataforma web, quien realizará el mismo flujo de compra dentro de la página, y le solicitará la autorización para el tratamiento de datos personales y la aceptación de los presentes términos y condiciones enviando la respectiva URL para su consulta.

20.- Generales

Los encabezamientos de las distintas cláusulas son sólo informativos, y no afectarán, calificarán o ampliarán la interpretación de las presentes Condiciones de Uso. Asimismo, el prestador podrá modificar los términos y condiciones aquí estipulados, total o parcialmente, publicando cualquier cambio en la misma forma en que aparecen estas Condiciones de Uso o a través de cualquier tipo de comunicación dirigida a los usuarios.

La vigencia temporal de las presentes Condiciones de Uso coincide, por tanto, con el tiempo de su exposición, hasta que sean modificadas total o parcialmente, momento en el cual pasarán a tener vigencia las Condiciones de Uso modificadas.

Con independencia de lo dispuesto en las condiciones particulares que en su caso se establezcan, el prestador podrá dar por terminado, suspender o interrumpir, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, el acceso a los contenidos del Sitio Web, sin posibilidad por parte del usuario de exigir indemnización alguna. Tras dicha extinción, seguirán vigentes las prohibiciones de uso de los contenidos expuestas anteriormente en las presentes Condiciones de Uso.

Asimismo, si el usuario incumple las presentes Condiciones de Uso, el prestador podrá suspender o cancelar su perfil automáticamente y sin previo aviso, y en ningún caso tal suspensión o cancelación dará al usuario derecho a indemnización alguna. A estos efectos, el prestador informa de que podrá poner en conocimiento y colaborar oportunamente con las autoridades competentes si detectase cualquier infracción de la legislación vigente o si tuviera sospecha de la comisión de algún delito.

La contratación de cualquier producto y/o servicio de pago ofrecido por el prestador quedará regulada por las condiciones generales y/o particulares de cada servicio específico dispuestas al efecto.

En el caso de existir discrepancia entre lo establecido en las presentes Condiciones de Uso y las condiciones particulares de cada servicio específico del Sitio Web, prevalecerá lo dispuesto en estas últimas.

En el caso de que cualquier disposición de las presentes Condiciones de Uso fuese declarada nula o inaplicable, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones en los presentes términos y condiciones.

El no ejercicio o ejecución por parte del prestador de cualquier derecho o disposición contenido en las presentes Condiciones de Uso no constituirá una renuncia al mismo, salvo reconocimiento y acuerdo por escrito por su parte.

21.- Legislación aplicable y jurisdicción competente

Siempre que la normativa vigente al efecto prevea la posibilidad para las partes de someterse a un fuero determinado, para toda cuestión litigiosa derivada o relacionada con este Sitio Web será de aplicación la legislación ordinaria colombiana vigente en el momento del litigio, y nos someteremos a los Juzgados y Tribunales de Bogotá D.C, así como, en su caso, a los Tribunales Arbitrales, Casa del consumidor o semejantes a los que nos encontremos adheridos en el momento de producirse la controversia.

Para presentar reclamaciones en el uso de nuestros servicios, puede dirigirse por correo a la dirección electrónica o física servicioalcliente@lafam.com.co

CONTRATO DE COMPRAVENTA DE LENTES DE CONTACTO POR SUSCRIPCIÓN

El presente documento contiene las condiciones del contrato de compraventa que se celebra entre quienes adquieran como “comprador” lentes de contacto individuales o por “suscripción” por medio de la página web u otros canales, y LAFAM SAS como “vendedor”, sociedad comercial domiciliada en Bogotá, identificada con NIT 900.407.148 – 4, con sede administrativa en la Avenida Carrera 19 No. 164-64 de Bogotá, correo electrónico servicioalcliente@lafam.com. El contrato se rige además por las siguientes cláusulas:

Primera. El vendedor se obliga con el comprador a entregar a título de compraventa lentes de contacto en forma periódica o individual, en adelante “bienes”, en los términos y condiciones establecidos en los “términos y condiciones de uso” para adquisición de productos en el sitio web www.lafam.com.co (en adelante “sitio web”) u otros canales de venta. Por su parte, el comprador se obliga a pagar al vendedor los precios establecidos en la página web o respectivo canal, especificados en el momento de efectuar la compra. Los términos y condiciones mencionados forman parte integral del presente contrato.

Segunda. Precio y forma de pago. El comprador pagará al vendedor por los bienes el valor establecido en el momento de realizar la compra. La factura respectiva será remitida al correo electrónico que suministre el comprador al efectuar la compra. El presente contrato presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en la factura. En consecuencia, las partes acuerdan en forma expresa, que constituye título ejecutivo suficiente para que el vendedor exija por vía judicial, el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo del comprador. La forma de pago de la compraventa periódica será mediante débito automático, o la forma de pago elegida, (baloto, punto red, etc.) conforme a la selección del comprador en la pestaña “Forma de Pago” del sitio web o respectivo canal de compra. La compraventa sólo será efectiva cuando el vendedor reciba confirmación del abono por la entidad bancaria a través de la cual se efectúa el pago.

Tercera. Duración del contrato. La duración del contrato será instantánea en el evento de compra individual, o según el plazo que seleccione el comprador al momento de realizar una suscripción. En este último caso el comprador indicará la cantidad de bienes y el periodo de envío. Finalizado el plazo elegido por el cliente, la suscripción se renovará automáticamente por periodos iguales hasta que el usuario la suspenda, cancele o modifique, conforme al procedimiento indicado en los términos y condiciones.

Cuarta. Límite a la responsabilidad. La responsabilidad de cualquiera de las partes por concepto de daños y perjuicios efectivamente causados y penalidades, en su conjunto, está limitada al pago de un monto máximo equivalente al valor total del precio pagado. Las partes no responderán por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa e inmediata de sus incumplimientos, ni serán responsables por reclamaciones por concepto de daños indirectos, daños a la salud, lucro cesante, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros.

Parágrafo. Las eventuales peticiones, quejas o reclamos del comprador deberán ser realizados a través del link dispuesto para ello en la página web, o por medio del correo electrónico señalado en este contrato.

Quinta. Habeas Data. El comprador conoce que el alcance de la compraventa incluye lo relacionado a las autorizaciones en relación con el tratamiento de datos personales, regulados en la Ley 1581 y en la política de tratamiento de datos personales del vendedor, en donde se describe el alcance de dicha autorización, las finalidades de su utilización y los demás aspectos relacionados. Estos documentos están disponibles la página web. El comprador reafirma que otorga su consentimiento paratratar lainformación personal, de acuerdo con la política, y portantose compromete a leer el aviso de privacidad y la política disponible en la página web.

Sexta. Terminación del contrato. Adicional a las previstas en los términos y condiciones antes mencionados, el presente contrato podrá darse por terminado, mediante escrito por:

- a) Mutuo acuerdo entre las Partes;
- b) Caso fortuito o fuerza mayor;
- c) Incumplimiento de las obligaciones por cualquiera de las partes.
- d) Disolución de la persona jurídica a la que correspondan las partes;
- e) Las demás causas establecidas en las normas legales vigentes.

Séptima. Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. El comprador declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El comprador o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina el vendedor y que puedan ser consultadas por éste; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en sus actividades en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.

Octava. Perfeccionamiento. El presente contrato se entiende perfeccionado desde el mismo momento en que el usuario finalice el procedimiento de contratación presionando el botón de “Comprar/Acepto” de la página web, o culmine el procedimiento de compra mediante otros canales.

Acepto de manera expresa los términos y condiciones

Firma: _____

CC No _____