

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PÁGINA WEB DE JULIAO BOTICARIOS

Los presentes términos y condiciones (en adelante “T&C”) contienen las generalidades de la forma como los consumidores pueden adquirir los productos de JULIAO BOTICARIOS de acuerdo con lo establecido en el Régimen de Protección al Consumidor. DROGUERÍAS JULIAO S.A. (en adelante “DROGUERÍAS JULIAO”) se reserva el derecho de modificar o complementar los T&C de JULIAO BOTICARIOS en cualquier momento sin requerir el consentimiento previo o expreso de algún tercero.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

DROGUERÍAS JULIAO es una sociedad constituida bajo las normas de la República de Colombia, identificada con el NIT 890.101.063-7, con domicilio en Vía 40 # 51-163, Barranquilla, Atlántico.

2. DEBER DE INFORMACIÓN

DROGUERÍAS JULIAO informará las características, componentes, usos, forma de empleo y demás información de los productos que ofrece en la descripción de cada uno de ellos, así como en su empaque.

DROGUERÍAS JULIAO indicará la disponibilidad de cada uno de los productos en su descripción, así como su precio y tiempo de entrega.

En caso de que un producto se encuentre en oferta, DROGUERÍAS JULIAO le informará al consumidor la vigencia de dicha oferta en la descripción del producto, el precio original y con oferta del producto, las ciudades para las cuales aplica, si está sujeta a un número determinado de unidades del producto, su modalidad, y demás información relevante.

Los medios de pago con los que cuenta el consumidor de JULIAO BOTICARIOS son los siguientes: i) PSE; ii) Efecty; iii) Tarjeta de débito; y, iv) Tarjeta de crédito.

3. GENERALIDADES

La información y datos personales suministrados por el cliente, consumidor, o cualquier usuario, se presume auténtica y veraz. En caso de tratarse de una persona jurídica o actuar en nombre o representación de un tercero, el comprador declara

que está legalmente facultado para actuar en nombre y representación del tercero representado manteniendo indemne a DROGUERÍAS JULIAO de cualquier responsabilidad devenida por suplantación personal que realice cualquier consumidor y/o usuario.

PARÁGRAFO PRIMERO: para realizar cualquier compra, es requisito esencial registrarse e identificarse como usuario en la página web, lo que se podrá realizar por medio de una cuenta de correo electrónico y una clave secreta del cliente, la cual es de carácter personal, intransferible y de responsabilidad exclusiva del cliente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: es responsabilidad del cliente cualquier uso que de la clave suministrada se realice, la cual no podrá ser transferida o revelada a terceros bajo ningún motivo. Así mismo, el cliente deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar el mal uso o el conocimiento de esta por parte de terceros. Se recomienda efectuar el cambio de clave de manera periódica.

PARÁGRAFO TERCERO: en caso de pérdida, olvido o exposición a terceros de la clave, deberá remitirse a la sección de autenticación del sitio en donde hay está la opción “recordar contraseña”, donde siguiendo las instrucciones, el cliente podrá recuperar su contraseña, a través de su correo electrónico o cambiar la clave. Si por algún motivo no logra solucionar el inconveniente debe notificar al correo electrónico: servicioalcliente@juliao.com.co o diligenciando el formulario a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ>.

4. LA ACTIVIDAD

El usuario encontrará en la página web los productos organizados en categorías diferentes, las cuales a su vez están divididas en subcategorías que le permitirán encontrar de forma más rápida el producto de su preferencia.

Cada producto publicado en la página web contiene información clara y detallada de los mismos, permitiendo que el consumidor pueda aclarar las posibles dudas que pueda tener al momento de hacer la compra.

Si presenta dudas o inquietudes sobre algún producto o de cómo encontrarlo en la página web deberá diligenciar el siguiente formulario:

<https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ>.

La presentación física de los productos puede presentar cambios en relación con las características de los materiales de empaque donde se encuentra su contenido, y por lo tanto pueden ser diferentes a las imágenes publicadas en la página web.

5. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todas las marcas, sellos, logos, nombres y cualquier otro signo distintivo, así como los modelos de utilidad o diseños industriales, material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual o de diseño, al igual que todos los contenidos, textos y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados o desplegados en este sitio son de propiedad exclusiva de DROGUERÍAS JULIAO.

Ningún elemento de la página web www.juliaoboticarios.com podrá ser desarrollado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la propiedad intelectual, sin el permiso por escrito de DROGUERÍAS JULIAO, o del titular de los derechos de la misma.

Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes T&C y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Intelectual y facultará a DROGUERÍAS JULIAO a adelantar las acciones legales correspondientes.

6. PRECIO

El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros a cargo del consumidor: valor del producto, impuestos y gastos de envío si fuere el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: DROGUERÍAS JULIAO se compromete a revisar constantemente y a actualizar los precios que se mencionan en la página web y a su vez, el consumidor o usuario, debe estar atento en caso de presentarse alguna fluctuación en los mismos, pues el valor aplicable será el del día de la compra. Para pagos con Efecty, el plazo máximo para el pago será de 24 horas, una vez transcurrido este periodo el pedido será anulado y no podrá disfrutar de cualquier beneficio que haya obtenido como promoción, precio especial y/u obsequio si los mismos expiran o eran válidos hasta el día en el que se realizó el pedido.

PARÁGRAFO SEGUNDO: DROGUERÍAS JULIAO informará o publicará la tarifa de transporte y envío que tendrán los bienes los cuales se generarán dependiendo de

los costos, rubros y políticas de la empresa transportadora, las cuales son independientes, autónomas y ajenas a DROGUERÍAS JULIAO. Dentro del costo del flete se deberá tener en cuenta el lugar del territorio colombiano al cual se deban enviar los productos adquiridos, el tamaño y peso.

7. POLÍTICA DE ENVÍO

JULIAO BOTICARIOS realiza despachos a todas las ciudades y poblaciones del territorio colombiano que se encuentran en el listado de cobertura al momento de hacer *checkout* al realizar la compra de los productos. Estos serán enviados través de su transportadora aliada que garantiza la seguridad y cobertura, para que su compra llegue a la dirección indicada.

TIEMPOS DE ENTREGA

El tiempo de entrega de los productos a la transportadora contratada para enviar el pedido es de 2 días hábiles. Después de recibido el pedido por la transportadora, este será entregado al consumidor en aproximadamente 5 a 8 días hábiles en las ciudades principales del país y en Barranquilla 24 horas hábiles. Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir del día hábil siguiente a que se haya confirmado el pago, confirmación que será remitida a través del correo electrónico registrado en la página web. En el momento de la aprobación del pago de la orden, se le enviará un comprobante vía correo electrónico con la confirmación del mismo.

Debe tenerse en cuenta que los tiempos de entrega informados son **APROXIMADOS** y DROGUERÍAS JULIAO no será responsable por las demoras que se presenten por parte de la transportadora que haya sido contratada para enviar el pedido, o por la logística interna, el tiempo en las rutas de las empresas transportadoras, la ubicación del destinatario, el estado de las vías y el orden público.

Para pagos con tarjeta de crédito y utilizando el botón PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un 1 hábil. Para pagos con Efecty la información de pago se puede tardar hasta 1 día hábil después de efectuado el pago. En el momento de la aprobación del pago de la orden, el consumidor recibirá un correo electrónico con la confirmación del mismo. Para revisar el estado de la compra este podrá ingresar al menú de “Mi cuenta - Mis Pedidos” en la página web.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. En caso de que el consumidor tenga alguna inquietud con el despacho del producto podrá

comunicarse con servicio al cliente a través del correo servicioalcliente@juliao.com.co o diligenciando el siguiente formulario: <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ>.

El producto podrá ser recibido por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma en la guía del transportador.

En caso de que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, el consumidor deberá registrarlo en la guía del transportador como una observación y deberá diligenciar el formulario que podrá encontrar en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ>, adjuntando el soporte correspondiente. No se aceptarán reclamaciones de daños después de 5 días hábiles de la entrega del bien.

PÁRAGRAFO: para los pedidos realizados en fechas de temporada alta, tales como: i) Día de la Madre; ii) Navidad; iii) *Black Friday*; iv) o fechas de descuento especiales dentro de nuestra página web, entre otros, pueden aumentar los tiempos aproximados de entrega.

COSTO DEL ENVÍO:

El envío de los pedidos tiene un costo de COP 8.500 si la compra es a nivel local (Barranquilla), COP 12.000 si es regional, COP 14.000 a ciudades principales del país y a San Andrés COP 71.000 (no aplica para envío gratis).

8. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto solamente procede en aquellas ventas hechas por medios no convencionales o a distancia siempre y cuando ocurra una de las siguientes situaciones: (i) cuando se presente un fraude; (ii) cuando la compra no haya sido solicitada por el consumidor; (iii) cuando el producto comprado no sea el recibido por el consumidor; (iv) cuando el producto entregado no corresponda con el solicitado por el consumidor; y, (v) cuando el producto entregado no se encuentre en buen estado de funcionamiento o resulte defectuoso.

Para ejercer el derecho, el consumidor deberá presentar su solicitud ante JULIAO BOTICARIOS través del diligenciamiento del formulario el cual podrá encontrar en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ>

Posteriormente, deberá devolver el producto a DROGUERÍAS JULIAO a la dirección indicada en la respuesta a su solicitud por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió asumiendo los costos del transporte y demás que conlleven la devolución del bien. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

Se exceptúan, según el objeto social que desempeña JULIAO, los siguientes casos:

1. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
2. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
3. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

DROGUERÍAS JULIAO, deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder los 30 días calendario desde el momento en que ejerció el derecho, en caso en que este sea procedente.

9. CAMBIOS Y GARANTÍAS DE PRODUCTOS

GARANTÍAS

Para hacer uso de la garantía debe enviar la solicitud diligenciando el siguiente formulario <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ>, adjuntando fotos o videos de los defectos encontrados en el producto y la factura como soporte de la compra al correo electrónico servicioalcliente@juliao.com.co. Las condiciones de la efectividad de la garantía las podrá encontrar en el siguiente enlace: [].

CAMBIOS

El cambio de los productos comprados a través de la página web se deberá realizar a través de solicitud diligenciando el formulario que encontrará en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ> o en el correo electrónico servicioalcliente@juliao.com.co en el cual deberá adjuntar la factura de la compra indicando los o el producto que desea cambiar, e indicar por cual otro producto

desea hacer el cambio, para esto tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para hacer dicha solicitud contados a partir del momento en que recibió el producto, después de esta fecha no se realizarán cambios.

Una vez recibida la solicitud DROGUERÍAS JULIAO deberá responder al consumidor en un tiempo máximo de 5 días hábiles dando las instrucciones para realizar dicho cambio.

El consumidor deberá enviar el producto en las mismas condiciones en las que lo recibió a DROGUERÍAS JULIAO a la dirección Vía 40 No 51 – 163 en la Ciudad de Barranquilla, Atlántico. Inmediatamente la compañía reciba el producto, procederá a realizar el cambio y el envío del producto correspondiente.

10. DEVOLUCIÓN DE PAGOS

En las ventas efectuadas a través de la página web, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante DROGUERÍAS JULIAO diligenciando el formulario que podrá encontrar en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ> y devolver el producto a la dirección previamente indicada, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador. Una vez recibida la queja a través del formulario, DROGUERÍAS JULIAO deberá dar respuesta al consumidor en un tiempo máximo de 5 días hábiles.

DEVOLUCIONES PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO:

Las devoluciones únicamente se podrán hacer en su totalidad, no se pueden realizar devoluciones parciales. Una vez DROGUERÍAS JULIAO reciba la solicitud de devolución, procederá a devolver el dinero a través de la cuenta de MERCADO PAGO o por transferencia bancaria según sea el caso. Este proceso de devolución

tarda entre 15 a 30 días hábiles en verse reflejado nuevamente en el cupo de la tarjeta de crédito.

DEVOLUCIONES DE PAGOS CON PSE Y EFECTY

Si el consumidor pagó a través de Efecty o PSE alguna de sus compras a través de la página web, podrá solicitar la devolución de su dinero inscribiéndose en MercadoPago en el siguiente link: <http://mercadopago.com/>. En caso de que ya esté inscrito en MercadoPago, este paso no será necesario.

Una vez DROGUERÍAS JULIAO efectúe la devolución, el consumidor recibirá un correo electrónico con la notificación y podrá contar de forma inmediata con su dinero disponible en su cuenta de MercadoPago para que lo retire a su cuenta bancaria, sin costo alguno, o lo utilice en compras futuras, utilizando como medio de pago, el saldo disponible en la plataforma de MercadoPago.

Para mayor información, en la página web de MercadoPago se puede consultar el Manual de registro como persona natural y Cómo retirar mi dinero de MercadoPago.

11. FACTURA

La factura se remitirá junto con el producto adquirido a la dirección mencionada por el consumidor. La emisión de la factura es prueba de dicha transacción y la transacción se entiende como aceptación de estas condiciones. En caso de que el producto adquirido sea un regalo para otra persona y el consumidor desee que la factura no llegue con el pedido, deberá solicitar que la factura le sea enviada al correo electrónico informado al momento de hacer la compra.

12. EMBALAJE DE LOS PRODUCTOS

DROGUERÍAS JULIAO, enviará los productos embalados de forma tal que procure la conservación adecuada del producto.

13. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

Si el consumidor desea radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia, podrá realizarlo ingresando a la página web www.juliaboticarios.com, seleccionando la opción de PQRS o en el siguiente enlace <https://forms.office.com/r/W469Mv9fpJ>. El consumidor deberá incorporar la siguiente información: i) nombre y apellido; ii)

teléfono; iii) correo electrónico; iv) número de pedido (si aplica); v) descripción del caso; y, vi) evidencia. DROGUERÍAS JULIAO remitirá una respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, DROGUERÍAS JULIAO no asume responsabilidad alguna, incluyendo cualquier responsabilidad por cualquier daño o perjuicio, incluyendo mas no limitado a la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este Sitio, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, aun cuando el usuario nos haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula.

Bajo los T&C aquí señalados, DROGUERÍAS JULIAO no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página, incluyendo, pero sin limitarse a lo referente a productos o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes. DROGUERÍAS JULIAO no asume responsabilidad alguna por la imposibilidad de, o por problemas en, la utilización del Sitio o de alguna de las páginas que lo conforman, incluyendo, pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación o problemas técnicos. En caso de que el uso del material de este sitio dé como resultado la necesidad de dar servicio a, reparar o corregir equipo o información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.

15. ORIGEN DE LOS FONDOS

El consumidor solemnemente declara y sostiene:

1. Los recursos con los cuales efectuó la compra provienen de operación, oficio, profesión actividad o negocio lícito. El incumplimiento de esta declaración faculta a DROGUERÍAS JULIAO para abstenerse de efectuar la venta o para resolver la misma y tomar las demás acciones que legalmente correspondan.
2. Los dineros con los que efectuó la compra no fueron obtenidos en virtud de cualquier tipo de conducta que esté consagrada en la ley colombiana como falta constitutiva de infracción penal. El incumplimiento de esta declaración

faculta a JULIAO, para abstenerse de efectuar la venta o para resolver la misma y tomar las demás acciones que legalmente correspondan.

3. Nunca ha permitido que terceras personas utilicen sus cuentas o tarjetas de crédito o débito para consignar o administrar dineros que desconozca su origen o provengan de conductas contrarias a la ley y especialmente a la ley penal.
4. Exime a DROGUERÍAS JULIAO de toda responsabilidad por la información errónea, falsa, inexacta que se hubiese suministrado en este documento o por la violación del mismo, de tal suerte que será el único responsable por ello.

16. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que constituye el marco general de Protección de Datos Personales en Colombia, así como las demás normas que la modifiquen o complementen, DROGUERÍAS JULIAO realizará el tratamiento de los datos personales de acuerdo con su Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales que podrá ser consultada en: [--].

17. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El usuario declara y acepta haber leído y entendido estos T&C y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana.

Cuando el usuario utilice cualquier servicio suministrado en este sitio, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, T&C aplicables a dicho servicio en particular. DROGUERÍAS JULIAO no se responsabiliza de que el material en esta página web sea apropiado o esté disponible para su uso en otros lugares, estando prohibido su acceso desde territorios donde su contenido sea ilegal.

Aquellos que decidan acceso a esta página web desde otros lugares lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con estos T&C, favor abstenerse de usar esta página web. Cualquier reclamo con relación a esta página web y el material en él contenido está regulado por las leyes de Colombia. Estos T&C están sujetos a cambios sin previo aviso en cualquier momento, bajo el principio de autonomía de voluntad de DROGUERÍAS JULIAO y a partir de la fecha

de modificación de estos T&C, todas las operaciones que se celebren entre DROGUERÍAS JULIAO y el usuario se regirán por el documento modificado.

18. LAS DISPOSICIONES

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en estos T&C sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad, exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones aquí contenidas no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

19. REVISIÓN DE LOS TÉRMINOS

DROGUERÍAS JULIAO puede en cualquier momento modificar los T&C aquí contenidos. Al ingresar a la página web www.juliaoboticarios.com, el usuario es consciente que los términos que rigen las condiciones con aquellos vigentes al momento de utilización de este sitio.