

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB JULIAO BOTICARIOS VIGENTES DESDE EL 2 DE JULIO DE 2026

Los presentes términos y condiciones (en adelante “T&C”) regulan el acceso, navegación y uso de la plataforma virtual JULIAO BOTICARIOS (www.juliaboticarios.com), así como las generalidades mediante las cuales los usuarios o consumidores pueden adquirir sus productos de acuerdo con lo previsto en el Estatuto del Consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo actualicen, modifiquen o reglamenten.

El uso, registro o realización de transacciones en este sitio web implica la aceptación plena, expresa e incondicional de estos T&C de uso de la plataforma por parte de los usuarios o consumidores.

DROGUERÍAS JULIAO S.A. podrá, autónomamente y en cualquier momento, modificar, actualizar o complementar en aspectos formales, procedimentales o sustanciales estos T&C, sin requerir consentimiento previo de los usuarios o consumidores o de terceros.

Los T&C aplicables serán los contenidos en la versión vigente de los mismos al momento de cada visita o compra.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

DROGUERÍAS JULIAO S.A. (en adelante “DROGUERÍAS JULIAO”) es una sociedad comercial, constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con el NIT N° 890.101.063-7, con domicilio principal en la Vía 40 N° 51-163 de la ciudad de Barranquilla, Departamento del Atlántico.

Para efectos de atención a los usuarios o consumidores, DROGUERÍAS JULIAO dispone del teléfono 302 376 2664, del correo electrónico servicioalcliente@juliao.com.co y del canal de atención mediante formulario digital <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios> de la página web.

2. DEBER DE INFORMACIÓN

En cumplimiento del principio de transparencia y del derecho de los usuarios o consumidores a la información, DROGUERÍAS JULIAO se compromete a suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos ofrecidos, especialmente en los siguientes aspectos:

- **Características del producto:** En la descripción de cada bien se informarán sus características, componentes, usos, formas de empleo y contraindicaciones, la cual coincide con la información incluida en el empaque físico.

- **Precio y disponibilidad:** Se indicará el precio de venta al público, incluyendo todos los impuestos y rubros obligatorios, la disponibilidad de inventario o stock y los tiempos estimados de entrega. El valor aplicable será siempre el vigente al momento de la compra.
- **Ofertas y promociones:** Cuando se encuentren productos en oferta, se informará su vigencia, precio original y de descuento, ciudades donde aplica, unidades limitadas disponibles y cualquier restricción específica.
- **Gastos de envío:** El consumidor podrá conocer, previo a la finalización de la transacción, el costo del transporte y envío, el cual se calculará según el lugar del territorio colombiano, tamaño y peso del pedido.
- **Medios de pago:** Se informarán los canales habilitados para el pago, tales como: i) PSE; ii) Efecty; iii) Tarjeta de débito; y, iv) Tarjeta de crédito.

3. CAPACIDAD LEGAL Y USO POR MENORES DE EDAD

El acceso y uso de esta página web está reservado exclusivamente para personas con capacidad legal para contratar según la legislación colombiana. En consecuencia, los menores de edad deben abstenerse de ingresar, navegar o registrarse en esta página web.

DROGUERÍAS JULIAO, en cumplimiento de su deber de debida diligencia en la validación de la identidad para evitar transacciones no autorizadas, implementará mecanismos de verificación de edad al momento del registro y de la entrega.

En caso de que un menor de edad actúe como usuario, sus padres, tutores o representantes legales serán responsables por sus actuaciones y compras.

4. GENERALIDADES

El acceso y uso de la plataforma se rigen bajo los principios de buena fe y autonomía de la voluntad. La información y datos personales suministrados por el consumidor o usuario se presumen auténticos, completos, correctos, exactos, veraces y actualizados.

En caso de que el usuario actúe en representación de una persona jurídica o de un tercero, declara que cuenta con las facultades legales para obligar a su representado, manteniendo indemne a DROGUERÍAS JULIAO frente a cualquier responsabilidad por suplantación personal o carencia de facultades.

De conformidad con lo previsto en la Ley 527 de 1999, DROGUERÍAS JULIAO y el consumidor reconocen que los mensajes de datos generados, enviados o recibidos a través de la plataforma tienen plena validez jurídica y probatoria para el perfeccionamiento de la relación de consumo.

Registro y cuenta de usuario. Para realizar compras, el consumidor puede ingresar sin necesidad de registrarse, esto es, como invitado. No obstante, si lo prefiere, podrá registrarse de manera gratuita, creando una cuenta personal mediante un correo electrónico y una clave secreta. El uso de la cuenta es personal e intransferible, quedando prohibida la cesión de los datos de acceso a terceros.

Seguridad de la clave. El cliente es el único responsable del uso y custodia de su clave. Se recomienda el cambio periódico de la misma y la adopción de medidas de seguridad en sus dispositivos electrónicos para evitar fraudes, virus o suplantaciones. DROGUERÍAS JULIAO no se hace responsable por el uso indebido de la cuenta por parte de terceros cuando el usuario o consumidor haya descuidado la confidencialidad de sus credenciales.

Recuperación de clave. En caso de olvido o exposición de la clave, el usuario deberá utilizar la opción “recordar contraseña” en el sitio o notificar inmediatamente al correo servicioalcliente@juliao.com.co para proceder con el bloqueo o restablecimiento.

El uso de herramientas automatizadas para la extracción de datos o cualquier conducta que atente contra el normal funcionamiento de la plataforma está estrictamente prohibido y dará lugar a la cancelación definitiva de la cuenta del usuario.

5. LA ACTIVIDAD

La plataforma virtual JULIAO BOTICARIOS tiene como objeto la exhibición y comercialización al detal de productos para el consumo final, orientados a satisfacer necesidades privadas, personales o familiares. DROGUERÍAS JULIAO se reserva el derecho de abstenerse de realizar ventas cuando se identifique que el comprador actúa como revendedor o mayorista, pues la actividad no tiene vocación de comercialización posterior por parte del usuario.

Los productos se encuentran organizados en categorías y subcategorías, cada uno con información detallada para facilitar la decisión de compra. Para el desarrollo de la actividad, se establece el siguiente procedimiento:

- **Selección y disponibilidad:** El ingreso de un producto al carrito de compras expresa la voluntad del consumidor de adquirirlo. No obstante, la venta definitiva está sujeta a la disponibilidad real del inventario al momento del alistamiento.
- **Límites de compra:** Con el fin de garantizar el acceso de todos los consumidores a las ofertas, se podrá limitar la cantidad de unidades de un mismo producto por transacción o por día.
- **Presentación de productos:** Las imágenes publicadas son de carácter referencial. El empaque y la presentación física pueden variar respecto a las fotografías debido a actualizaciones del fabricante o visualización en distintos dispositivos.

- **Errores Involuntarios:** DROGUERÍAS JULIAO se reserva el derecho de cancelar pedidos en caso de errores evidentes e involuntarios en la publicación de precios o características esenciales, derivados de fallas técnicas o humanas, procediendo con la devolución total del dinero al consumidor.
- **Agotados y sustitutos:** Si un producto no se encuentra disponible después de la compra, se contactará al cliente para ofrecer un producto sustituto de similares características o proceder con la devolución del dinero si el cliente no acepta la alternativa.
- **Perfeccionamiento del contrato:** La relación de consumo se entiende perfeccionada únicamente cuando DROGUERÍAS JULIAO valide el pago y emita la confirmación del pedido vía correo electrónico.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido disponible en la plataforma JULIAO BOTICARIOS, incluyendo pero sin limitarse a: material informático, desarrollos técnicos, código fuente, algoritmos, bases de datos, diseños industriales, modelos de utilidad, signos distintivos (marcas, lemas, enseñas, logos, nombres comerciales), así como material gráfico, publicitario, fotográfico, textos, multimedia, audiovisual, diseños y cualquier otro elemento de propiedad intelectual o industrial, son de propiedad exclusiva de DROGUERÍAS JULIAO o de terceros que han autorizado expresamente su uso y explotación en este sitio.

El acceso, navegación y uso de la página web por parte del consumidor no constituye, bajo ninguna circunstancia, el otorgamiento de una licencia, concesión o autorización sobre los derechos de propiedad intelectual de DROGUERÍAS JULIAO.

El servicio de la plataforma se proporciona "tal cual" ("*as-is service*"), es decir en su estado actual, sin garantías, actualizaciones futuras, ni posibilidad de personalizarlo, y para el uso personal, privado y no comercial del usuario.

Queda terminantemente prohibido al usuario, de manera directa o por interpuesta persona, realizar los siguientes actos:

- Copiar, reproducir, modificar, adaptar, traducir o crear trabajos derivados de cualquier contenido de la plataforma.
- Distribuir, publicar, descargar, mostrar o transmitir contenidos por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopiado u otro) sin autorización previa y escrita de DROGUERÍAS JULIAO.
- Descifrar, descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa sobre cualquier elemento del software o la plataforma.

- Utilizar herramientas automatizadas, mecanismos de extracción de datos (*scraping*) o servidores espejo para replicar la información contenida en el sitio.
- Compartir contenidos de la plataforma con menores de edad en contravención a las políticas aquí establecidas.

Cualquier alteración de la estructura o el contenido de la plataforma será considerada una violación a estos T&C y a las normas nacionales e internacionales de propiedad intelectual.

DROGUERÍAS JULIAO se reserva el derecho de cancelar o suspender la cuenta del usuario de forma inmediata y definitiva, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales penales o civiles y reclamar el pago de los daños y perjuicios correspondientes.

7. PRECIO Y CONDICIONES ECONÓMICAS

El precio de los productos ofrecidos en la plataforma corresponde al precio de venta al público, el cual incluye todos los impuestos aplicables (IVA y otros gravámenes), costos y cargos obligatorios a cargo del consumidor, según la legislación colombiana vigente.

- **Desglose del valor:** Antes de finalizar la transacción, el consumidor visualizará un resumen detallado donde se discriminará el valor unitario de cada producto, el subtotal, los impuestos y los gastos de envío. El consumidor es responsable de conocer el valor exacto antes de emitir su oferta de compra.
- **Gastos de envío:** Los costos de transporte y entrega son independientes del precio del producto y se calcularán con base en el destino dentro del territorio colombiano, así como el peso y volumen del pedido. Estos valores serán informados de manera clara y suficiente antes del pago.
- **Vigencia y fluctuación de precios:** Los precios aplicables serán los vigentes en la plataforma al momento exacto de la compra. DROGUERÍAS JULIAO se reserva el derecho de revisar y actualizar los precios en cualquier momento en ejercicio de su autonomía de la voluntad, debido a fluctuaciones del mercado que no pueda controlar.

Las promociones y precios de la tienda virtual pueden variar respecto a los precios en tiendas físicas y no son acumulables entre sí, a menos que se indique lo contrario.

- **Errores involuntarios en el precio:** En cumplimiento del principio de buena fe, DROGUERÍAS JULIAO se reserva la facultad de cancelar total o parcialmente un pedido cuando, de manera objetiva y evidente, se presenten errores involuntarios en la publicación de precios (precios irrisorios o manifiestamente desproporcionados) derivados de fallas técnicas o inconsistencias en los sistemas. En tales eventos, se informará oportunamente al consumidor, se explicará la inconsistencia técnica y se

realizará la devolución total del dinero pagado en un plazo máximo de quince (15) días calendario.

- **Montos mínimos y limitaciones:**

- **Monto mínimo:** No existe un monto mínimo de compra por transacción para el uso de la plataforma.
- **Límites de cantidad:** Para garantizar la equidad y evitar la reventa, se podrá limitar la compra de un mismo producto a un máximo de unidades por día o por pedido, especialmente en productos en oferta.
- **Acreditación de pago:** Para medios de pago como Efecty, el consumidor cuenta con un plazo máximo de 24 horas para realizar el pago; de lo contrario, el pedido se anulará y el precio u oferta podrá perder vigencia.
- **Verificación de transacciones:** En pagos electrónicos, la plataforma de pagos o DROGUERÍAS JULIAO podrán realizar validaciones de seguridad, lo que puede incluir cargos aleatorios mínimos temporales para verificar la titularidad del instrumento de pago, los cuales serán reembolsados en los términos de ley.

8. POLÍTICAS DE ENVÍO Y ENTREGA

DROGUERÍAS JULIAO realiza despachos de productos exclusivamente dentro del territorio de la República de Colombia, limitándose a las zonas y poblaciones con cobertura logística informadas al consumidor al momento de iniciar el proceso de pago (*checkout*).

La relación de consumo y el compromiso de entrega se entienden perfeccionados únicamente cuando la pasarela de pagos confirme la transacción y la sociedad emita la respectiva confirmación del pedido vía correo electrónico.

- **Tiempos de entrega:** Los tiempos de entrega son estimados y aproximados, calculados en días hábiles (lunes a viernes, excluyendo festivos).
 - **Alistamiento:** El tiempo de procesamiento y entrega del pedido a la transportadora aliada es de hasta dos (2) días hábiles posteriores a la aprobación del pago.
 - **Tránsito:** Una vez entregado a la transportadora, el tiempo estimado de llegada al consumidor es de veinticuatro (24) horas hábiles para Barranquilla y de cinco (5) a ocho (8) días hábiles para las ciudades principales del país.
 - **Poblaciones intermedias:** En municipios alejados o zonas de difícil acceso, el tiempo podrá variar según las condiciones climáticas o de orden público.

- **Límite legal:** En ningún caso el tiempo de entrega podrá exceder el término máximo de treinta (30) días calendario, salvo pacto en contrario por eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- **Temporadas altas:** Durante fechas de alta demanda (como Día de la Madre, Navidad, Black Friday o jornadas de descuentos especiales), los tiempos de entrega podrán incrementarse razonablemente, lo cual será comunicado oportunamente en la Plataforma.
- **Costo del envío:** El valor del transporte es asumido por el consumidor y se discrimina de forma independiente al precio del producto antes de finalizar la compra. Las tarifas serán calculadas en forma automática por el sistema al momento de realizarse la transacción.

El valor del envío está sujeto al volumen, peso del pedido y la distancia del lugar donde debe hacerse la entrega.

- **Condiciones de la entrega:**

- **Horarios:** Las entregas se realizarán en una ventana horaria general (ej. 7:00 a.m. a 8:00 p.m.) de acuerdo con la logística de la transportadora, sin posibilidad de acordar una hora exacta de recepción.
- **Recepción:** El pedido podrá ser recibido por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio indicado, quien deberá firmar la guía de transporte.
- **Intentos de entrega:** Si no se encuentra persona alguna para recibir el pedido, la transportadora realizará hasta dos (2) intentos adicionales. Tras el tercer intento fallido por causas imputables al consumidor, el producto será devuelto a las bodegas de DROGUERÍAS JULIAO. En este evento, el consumidor deberá contactar a servicio al cliente en un plazo máximo de cinco (5) días calendario para programar un nuevo envío, cuyo costo deberá ser asumido nuevamente por el cliente.
- **Cambio de dirección:** Cualquier modificación en la dirección de entrega debe notificarse al correo servicioalcliente@juliao.com.co en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas después de realizado el pedido y siempre que este no haya sido despachado.
- **Deber de verificación y reclamaciones:** Al momento de la recepción, el consumidor tiene la carga de verificar el estado externo del empaque.
- **Novedades en la entrega:** Si el empaque presenta señales de daños, rupturas o el sello de seguridad se encuentra vulnerado, el consumidor debe dejar constancia expresa en la guía del transportador y reportar el hecho a través del formulario digital

<https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios> en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

- **Plazo para reclamar:** No se aceptarán reclamaciones por daños estéticos o faltantes que no hayan sido reportados dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega.
- **Disponibilidad y productos agotados:** La venta está supeditada a la disponibilidad real del inventario. Si tras el pago se identifica que un producto está agotado, DROGUERÍAS JULIAO contactará al cliente para ofrecer un producto sustituto de similares características y precio, o proceder con la devolución total del dinero pagado por dicho producto en un término que no excederá los treinta (30) días.
- **Exoneración de responsabilidad:** DROGUERÍAS JULIAO no será responsable por retrasos en la entrega derivados de información errónea o incompleta suministrada por el consumidor, ni por eventos ajenos a su control razonable, tales como huelgas, bloqueos viales, desastres naturales o alteraciones graves del orden público.

9. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto es una facultad potestativa del consumidor que le permite resolver el contrato de forma unilateral y sin necesidad de justificación alguna. Este derecho procede en todas las ventas de bienes y servicios realizadas a través de la página web (comercio electrónico).

Para ejercer este derecho, el consumidor deberá tener en cuenta lo siguiente:

- **Término para ejercerlo:** El consumidor cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.
- **Procedimiento:** El consumidor deberá presentar su solicitud a través del formulario ubicado en el siguiente enlace: <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios>
- **Devolución del producto:** El consumidor deberá devolver el producto a DROGUERÍAS JULIAO en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de transporte y demás gastos que genere la devolución del bien.
- **Reembolso de dinero:** DROGUERÍAS JULIAO devolverá la totalidad de las sumas pagadas sin descuentos ni retenciones. De conformidad con la Ley 2439 de 2024, la devolución del dinero no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que se ejerció el derecho y se cumplió con la devolución del producto.

- **Excepciones:** No habrá lugar al derecho de retracto en los contratos de adquisición de bienes de uso personal, bienes perecederos o bienes claramente personalizados.

En cuanto a los bienes de uso personal (cosméticos, aseo, fragancias), la excepción solo aplicará si el consumidor ha roto los sellos de seguridad o empaques originales, impidiendo su devolución por razones de higiene y salud pública.

10. GARANTÍA LEGAL Y CAMBIOS DE PRODUCTOS

10.1 GARANTÍA LEGAL DE PRODUCTOS

DROGUERÍAS JULIAO garantiza que todos los productos comercializados a través de su plataforma virtual cumplen con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen estado, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios.

La garantía legal no es una concesión discrecional de DROGUERÍAS JULIAO, sino una obligación que busca asegurar que el producto sea apto para el uso al que está destinado y que sus características coincidan con las ofrecidas en la plataforma.

El consumidor podrá ejercer su derecho a la garantía legal cuando considere que los productos adquiridos no cuentan con la calidad, idoneidad, seguridad o el buen estado anunciados.

- **Término de la garantía:** El plazo para solicitar la efectividad de la garantía será de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor, salvo que en la descripción del producto o por disposición del fabricante se informe un término superior.

Si el producto presenta daños externos o faltantes evidentes al momento de la entrega, el consumidor deberá reportarlo en un término máximo de veinticuatro (24) horas para facilitar la trazabilidad con el transportador.

- **Requisitos para la reclamación e información sobre la factura:** Para agilizar el trámite de garantía y prestar un servicio eficiente que garantice la plena satisfacción del cliente, se recomienda seguir este procedimiento:
 - **Solicitud:** El consumidor deberá presentar su reclamación de manera verbal o escrita a través del correo electrónico servicioalcliente@juliao.com.co o diligenciando en la página web el formulario digital <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios>, suministrando sus datos de identificación, indicando la fecha aproximada de la compra e informando detalladamente el daño del producto.
 - **Soporte de venta (factura):** De conformidad con el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011 y la Circular Única de la SIC, **NO es obligatorio para el consumidor presentar la factura**

de compra física o digital para hacer efectiva la garantía. Sin embargo, presentar la factura, el soporte de pago o el número de pedido es conveniente y práctico, ya que permite a DROGUERÍAS JULIAO identificar la transacción con exactitud, agilizar los tiempos de respuesta y validar la vigencia de la garantía de forma inmediata. En caso de no contar con ella, el consumidor deberá suministrar datos mínimos como la fecha de la compra y el número de identificación de quien realizó la transacción.

- **Pruebas:** Se solicita al consumidor adjuntar fotos o videos que evidencien el defecto, falla o falta de idoneidad del producto para proceder con el análisis técnico.
- **Exclusiones de la garantía:** La garantía legal no será procedente cuando DROGUERÍAS JULIAO demuestre que el defecto o falla proviene de:
 - El uso indebido del producto por parte del consumidor o el incumplimiento de las instrucciones de uso, conservación o almacenamiento.
 - El hecho de un tercero o intervenciones realizadas por personal no autorizado.
 - Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
 - Fragancias: No se aceptarán reclamaciones por garantía basadas exclusivamente en la fijación del producto, toda vez que esta depende de factores subjetivos y variables como el pH de la piel, hábitos alimenticios, medicamentos o cambios hormonales del usuario, y no de un defecto de calidad del bien.
- **Procedimiento de respuesta y efectividad:** Una vez recibida la reclamación y puesto el producto a disposición de la sociedad, DROGUERÍAS JULIAO dispondrá de un término de quince (15) días hábiles para dar una respuesta motivada al consumidor.
 - Si el producto admite reparación, esta se realizará sin costo. En caso de que el producto no sea susceptible de reparación o la falla persista, el consumidor podrá optar por el cambio del bien por uno de iguales o similares características, o la devolución total del dinero pagado.
 - En caso de optar por la devolución del dinero, esta se hará efectiva en un plazo máximo de quince (15) días hábiles tras la aceptación de la garantía y la entrega del producto defectuoso por parte del cliente.

Los productos en promoción u oferta cuentan con garantía plena, a menos que se haya informado expresamente al consumidor que se trata de bienes con imperfecciones o usados, y este haya aceptado dicha condición al momento de la compra.

10.2 CAMBIOS DE PRODUCTOS

DROGUERÍAS JULIAO busca garantizar la plena satisfacción de sus clientes y una experiencia de compra superior. Por esta razón, ha establecido una política de cambios para aquellos eventos en los que el consumidor, por razones ajenas a la calidad o idoneidad del producto (garantía legal), desee cambiar el bien adquirido por otro de su preferencia.

- **Naturaleza jurídica del cambio:** Se informa de manera expresa, suficiente y clara al consumidor que el cambio de productos por razones de mera voluntad (tamaño, color, referencia o simple arrepentimiento no contemplado en el retracto legal) no constituye una obligación legal a cargo de DROGUERÍAS JULIAO, sino que se trata de una liberalidad y prerrogativa unilateral concedida de forma discrecional para mejorar el servicio al cliente.

En consecuencia, DROGUERÍAS JULIAO se reserva el derecho de autorizar o negar el cambio tras el análisis detallado de las condiciones del producto y el cumplimiento de los requisitos aquí descritos.

- **Condiciones y requisitos para la solicitud:** Para que sea procedente el análisis de una solicitud de cambio por voluntad, el consumidor deberá cumplir estrictamente con lo siguiente:
 - **Plazo:** La solicitud debe realizarse dentro de un término máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la entrega del producto. Superado este término, se entenderá vencida la liberalidad y no se aceptarán trámites de cambio.
 - **Estado del producto:** El bien debe encontrarse en perfectas condiciones, tal como fue entregado; esto es: sin señales de uso, sin haber sido destapado, con sus sellos de seguridad e higiene intactos, etiquetas originales y empaques en perfecto estado. El producto debe ser apto para una nueva venta.
 - **Soportes:** El consumidor deberá presentar la factura de compra, soporte de pago o el certificado de regalo correspondiente.
 - **Canales de atención:** La solicitud se tramitará exclusivamente a través del formulario digital <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios> en la página web o mediante el correo electrónico servicioalcliente@juliao.com.co, indicando claramente el producto que se entrega y el nuevo producto deseado.
- **Exclusiones taxativas (productos que NO tienen cambio):** Dada la naturaleza de los productos comercializados y por razones de higiene, salud pública y seguridad del consumidor, no se aceptarán cambios por voluntad sobre los siguientes bienes:
 - **Productos de uso personal y cuidado corporal:** Tales como jabones, geles, champús, cremas, desodorantes y artículos de aseo que hayan sido abiertos o cuyos sellos de seguridad presenten alteración.

- **Maquillaje y cosméticos:** Aquellos que presenten señales de haber sido probados, usados o manipulados.
- **Fragancias:** No se aceptan cambios por motivos de fijación (ya que esta depende del pH y condiciones hormonales del usuario) ni si el empaque ha sido abierto.
- **Alimentos y vitaminas:** Por tratarse de productos perecederos o de consumo humano.
- **Artículos en promoción u oferta:** Salvo que se indique lo contrario en los términos específicos de la promoción.
- **Productos elaborados a medida:** Puesto que han sido personalizados de acuerdo con las especificaciones del cliente.
- **Procedimiento y logística:**
 - **Logística inversa:** Los costos de transporte, envío y cualquier otro gasto derivado de la devolución y el nuevo envío para un cambio por voluntad serán asumidos en su totalidad por el consumidor, al tratarse de una solicitud que no genera una obligación legal cargo de DROGUERÍAS JULIAO.
 - **Respuesta de la sociedad:** DROGUERÍAS JULIAO dará respuesta a la solicitud en un término máximo de quince (15) días hábiles tras recibir el producto para inspección física.
 - **Manejo de diferencias de precio:** Si el nuevo producto elegido es de mayor valor, el cliente deberá cancelar el excedente. Si es de menor valor, se emitirá un bono o voucher de devolución (nota crédito) por el saldo restante, el cual tendrá una vigencia limitada y podrá ser usado en futuras compras; en ningún caso esta liberalidad dará lugar al reembolso de dinero en efectivo.

Los anteriores términos y condiciones regulan únicamente los cambios por voluntad del cliente. Las reclamaciones por fallas de calidad, idoneidad o seguridad de los productos se regirán por los términos y condiciones de **GARANTÍA LEGAL**, previstos en el numeral 10.1. anterior y en lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios.

11. REVERSIÓN O DEVOLUCIÓN DE PAGOS

De conformidad con las normas vigentes que regulan el comercio electrónico, los consumidores tienen derecho a solicitar la reversión o devolución del pago cuando la adquisición de productos se haya realizado a través de la página web utilizando tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

- **Procedencia de la reversión o devolución:** La reversión o devolución del pago únicamente será procedente cuando el consumidor invoque una de las siguientes causales legales de manera expresa:
 - Cuando el consumidor haya sido objeto de un fraude.
 - Cuando corresponda a una operación no solicitada por el consumidor.
 - Cuando el producto adquirido no sea recibido por el consumidor en los tiempos informados.
 - Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado por el consumidor o no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información suministrada en la página web.
 - Cuando el producto entregado al consumidor esté defectuoso o presente fallas de calidad.
- **Procedimiento y requisitos para la reversión o devolución:** Para que la reversión o devolución sea efectiva, el consumidor deberá seguir los siguientes pasos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o en que debió recibir el producto:
 - **Notificación a DROGUERÍAS JULIAO:** Presentar una queja formal a través del correo servicioalcliente@juliao.com.co o el formulario digital <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios>, indicando: i) las razones de la solicitud; ii) la causal invocada; iii) el valor exacto a reversar o devolver; y iv) la identificación plena del instrumento de pago utilizado.
 - **Notificación al emisor del pago:** Dentro del mismo término, el consumidor deberá notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico (banco o entidad financiera) para que este proceda con la transacción en conjunto con los demás participantes del proceso.
 - **Entrega del producto:** En los casos de producto defectuoso o no solicitado, el consumidor deberá poner el bien a disposición de la sociedad para su recogida en las mismas condiciones y lugar en que fue entregado.
 - **Plazo de respuesta:** DROGUERÍAS JULIAO dará respuesta a la solicitud de reversión o devolución en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles.

REVERSIÓN O DEVOLUCIÓN DE PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO

Cuando la transacción se haya efectuado con tarjeta de crédito, el proceso de devolución se regirá por las siguientes reglas de claridad y exactitud:

- **Gestión de la reversión o devolución:** Una vez DROGUERÍAS JULIAO valide la procedencia de la solicitud y emita respuesta positiva, lo cual deberá hacer en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, se coordinará con la pasarela de pagos MercadoPago para reintegrar los fondos al cupo de la tarjeta.
- **Alcance de la reversión o devolución:** Las reversiones o devoluciones podrán ser totales o parciales, dependiendo de si la causal afecta a toda la orden o pedido o solo a una parte de los productos adquiridos.
- **Plazos:** El consumidor debe entender que el tiempo en que el dinero se verá reflejado nuevamente en su extracto o cupo depende exclusivamente del ciclo de facturación y las políticas internas de su entidad bancaria emisora, proceso que suele tardar entre quince (15) y treinta (30) días hábiles. DROGUERÍAS JULIAO no tiene control sobre los tiempos de procesamiento de los bancos una vez solicitada la reversión.

REVERSIÓN O DEVOLUCIÓN DE PAGOS CON PSE Y EFECTY

Para los pagos realizados mediante débito bancario (PSE) o corresponsales físicos (Efecty), la devolución se gestionará de la siguiente manera para garantizar que el dinero retorne al consumidor de forma segura:

- **Uso de MercadoPago:** Dado que estas transacciones se procesan a través de la pasarela de pagos, el reembolso se verá reflejado inicialmente en la cuenta de MercadoPago del consumidor vinculada al correo electrónico con el que realizó la compra.
- **Disponibilidad inmediata:** Una vez notificada la devolución por parte de la sociedad, el saldo aparecerá como disponible en la plataforma de MercadoPago. El consumidor podrá, a su elección: i) retirar el dinero a su cuenta bancaria personal sin costo alguno; o ii) utilizar dicho saldo para futuras compras en establecimientos que acepten este medio de pago.
- **Alternativa de transferencia bancaria:** En casos excepcionales o cuando el consumidor no desee utilizar la plataforma de la pasarela, la devolución podrá realizarse mediante transferencia bancaria a una cuenta del titular de la compra, previa entrega de la certificación bancaria correspondiente, en un término máximo de quince (15) días hábiles tras la validación de la solicitud.

En ningún caso DROGUERÍAS JULIAO realizará devoluciones de dinero en efectivo en puntos de venta físicos por compras realizadas a través de la página web. Toda devolución deberá seguir los canales electrónicos aquí descritos para asegurar la trazabilidad financiera y el cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos.

12. FACTURA Y COMPROBANTES DE VENTA

DROGUERÍAS JULIAO cumple estrictamente con la normativa fiscal colombiana y el Estatuto del Consumidor respecto a la expedición y entrega de los soportes de la relación de consumo.

- **Emisión y entrega:** Por cada transacción aprobada en la plataforma, se emitirá la respectiva factura electrónica de venta de conformidad con los requisitos legales exigidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Como regla general, la factura se remitirá de forma física junto con el producto adquirido a la dirección de entrega suministrada por el consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor recibirá de manera automática, en el correo electrónico registrado al momento de la compra, una notificación de transacción exitosa con el detalle pormenorizado de los productos, valores pagados y datos de envío.

- **Aceptación de términos:** La emisión de la factura constituye la prueba legal del negocio jurídico celebrado entre las partes. El consumidor acepta que la realización de la transacción y la consecuente generación del soporte de venta implican la aceptación plena de los presentes Términos y Condiciones.
- **Pedidos para regalo:** En caso de que el producto adquirido sea un obsequio y el consumidor desee que la factura física no sea incluida en el paquete entregado al destinatario final, deberá manifestarlo expresamente al momento de la compra a través de las casillas de observación o los canales de atención. En este evento, la factura será enviada únicamente en formato digital al correo electrónico del comprador.
- **Exactitud de la información:** Es responsabilidad exclusiva del consumidor suministrar datos veraces, completos y actualizados para la facturación. DROGUERÍAS JULIAO no se hace responsable por errores en la factura derivados de información errónea o incompleta proporcionada por el usuario al momento del registro o la compra.

13. EMBALAJE Y CONSERVACIÓN DE LOS PRODUCTOS

DROGUERÍAS JULIAO se compromete a entregar los productos en condiciones óptimas de higiene, seguridad e integridad, garantizando su idoneidad desde el despacho hasta la recepción por parte del consumidor.

- **Estándares de embalaje:** Todos los pedidos serán embalados utilizando materiales técnicos que procuren la conservación adecuada del producto, protegiéndolo de factores externos que puedan afectar su calidad o presentación. Los productos serán despachados en cajas o sobres debidamente sellados, con el fin de evitar manipulaciones no autorizadas durante el transporte.

- **Verificación por el consumidor:** Al momento de recibir el pedido, el cliente o quien este autorice para la recepción tiene el deber de verificar el estado externo del embalaje. Si la caja o empaque presenta señas de rupturas, humedad, abolladuras o si los sellos de seguridad han sido vulnerados, el consumidor deberá:
 - Dejar constancia expresa de la anomalía en la guía del transportador.
 - Reportar la novedad a DROGUERÍAS JULIAO a través del correo servicioalcliente@juliao.com.co o el formulario digital <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios> en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas para permitir la trazabilidad con la empresa logística.
- **Embalaje primario y secundario:** El consumidor reconoce que, en ocasiones, la presentación física del empaque secundario (caja externa del producto) puede variar respecto a las imágenes publicitadas en la plataforma debido a actualizaciones de marca por parte del fabricante o laboratorios, sin que esto afecte la calidad o composición del contenido.
- **Manejo de productos especiales:** Para productos que por su naturaleza requieran condiciones especiales de almacenamiento (como ciertos dermocosméticos o vitaminas), el embalaje incluirá las advertencias necesarias. Una vez el producto sea entregado en condiciones óptimas, la responsabilidad de su correcta conservación, atendiendo a las instrucciones de la etiqueta, recae exclusivamente en el consumidor.

14. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

DROGUERÍAS JULIAO reconoce y garantiza el derecho de petición de sus consumidores como un pilar fundamental de su servicio. Para ello, ha dispuesto un sistema integral de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que permite una comunicación bidireccional, técnica y eficiente.

- **Canales de atención habilitados:** El consumidor podrá radicar sus PQRS a través de los siguientes medios oficiales:
 - **Página web:** Ingresando directamente a la sección de "PQRS" en www.juliaoboticarios.com.
 - **Formulario digital de radicación:** A través del enlace directo de registro: <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios>
 - **Correo electrónico:** Remitiendo su solicitud a la cuenta servicioalcliente@juliao.com.co.

- **Requisitos de la solicitud:** Para garantizar una respuesta de fondo y oportuna, el consumidor deberá suministrar la siguiente información mínima: i) nombre y apellidos completos; ii) tipo o clase de documento de identificación y número; iii) teléfono de contacto; iv) correo electrónico para notificaciones; v) descripción detallada de los hechos que motivan la solicitud; y, vi) evidencias que sustenten su reclamación (fotografías, videos o documentos).
- **Registro, radicación y seguimiento:** Una vez el consumidor envíe su solicitud a través de cualquiera de nuestros canales digitales, el sistema generará de manera automática un registro de PQRS con un número de radicado único.
- **Notificación de recibo:** El consumidor recibirá una confirmación en su correo electrónico informando que la PQRS ha sido ingresada exitosamente a nuestro sistema.
- **Sistema de seguimiento:** El consumidor podrá realizar el seguimiento al estado de su solicitud a través del sistema respectivo en la Plataforma, utilizando su número de cédula o el radicado asignado, garantizando así el principio de transparencia y trazabilidad de la reclamación.
- **Términos de Respuesta:** DROGUERÍAS JULIAO dará respuesta a toda PQRS dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. La respuesta será motivada, resolverá de fondo lo solicitado y será enviada al correo electrónico suministrado por el consumidor al momento de la radicación.

En caso de que la complejidad del asunto requiera un tiempo superior, se informará al consumidor antes del vencimiento del término inicial, indicando las razones de la demora y la fecha estimada de respuesta, sin exceder los términos legales.

- **Autoridad de protección al consumidor:** En cumplimiento de las normas de comercio electrónico, DROGUERÍAS JULIAO informa al consumidor que en el sitio web principal encontrará un botón de enlace directo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- El consumidor podrá acceder a dicho botón para conocer sus derechos, interponer denuncias o iniciar acciones de protección al consumidor ante la autoridad competente.
- Se recomienda que, antes de acudir a la autoridad, el consumidor agote el procedimiento de reclamación directa ante la sociedad a través de los canales aquí descritos para procurar una solución ágil y concertada. Para más información, puede visitar el portal oficial: www.sic.gov.co.

Las decisiones tomadas en respuesta a una PQRS relacionada con cambios por voluntad del consumidor se rigen por la liberalidad comercial de DROGUERÍAS JULIAO descrita en el numeral 10.2 de estos T&C. Aquellas relacionadas con Garantía Legal o Reversión o Devolución

de de Pagos se resolverán de conformidad con lo dispuesto en los numerales 10.1 y 11 de estos T&C, respectivamente.

15. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD

DROGUERÍAS JULIAO manifiesta que la información técnica, de precios y sobre las características de los productos exhibidos es cierta, fidedigna, suficiente y actualizada, de acuerdo con lo establecido en las Leyes 1480 de 2011 y 2439 de 2024.

En consecuencia, DROGUERÍAS JULIAO responderá por el cumplimiento de sus deberes legales, de conformidad con lo previsto en las normas vigentes y especialmente en lo relacionado con las obligaciones de calidad, idoneidad y seguridad de los productos y de la plataforma de comercio electrónico, consagradas en la Ley 1480 de 2011.

El alcance de la responsabilidad de DROGUERÍAS JULIAO frente al consumidor por el uso de la página web se rige por lo establecido en este numeral, que busca dar claridad sobre los riesgos inherentes al comercio electrónico y al uso de tecnologías de la información.

- **Responsabilidad por el funcionamiento de la página web:** DROGUERÍAS JULIAO dispone de mecanismos de seguridad y estabilidad para la página web y realiza sus mejores esfuerzos para que esta plataforma virtual esté disponible las veinticuatro (24) horas del día; sin embargo, el servicio se proporciona “tal cual” y “según disponibilidad”. En consecuencia, DROGUERÍAS JULIAO no asume responsabilidad alguna por:
 - Interrupciones en la comunicación, problemas técnicos, fallas en el servidor o en la conexión a internet del usuario.
 - Daños derivados de la presencia de virus, ataques informáticos o cualquier otro elemento tecnológico dañino que pueda afectar el equipo o la información del usuario como resultado del acceso o navegación en el sitio.
 - La imposibilidad de uso de la página web o de alguna de sus secciones debido a labores de mantenimiento programado o fallas técnicas o problemas en los servicios de internet ajenos al control razonable de la sociedad. No obstante, DROGUERÍAS JULIAO se compromete a adelantar las gestiones necesarias para restablecer el servicio ante fallas técnicas o mantenimientos programados.
- **Responsabilidad por la seguridad de las transacciones:** En cumplimiento de lo previsto en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, la sociedad cuenta con mecanismos de seguridad confiables para proteger la información personal del consumidor y la transacción.

DROGUERÍAS JULIAO no será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o pasarelas de pago durante el proceso de transacción, ni por

perjuicios derivados de la incapacidad de uso del sitio por parte del consumidor debido a problemas técnicos en sus propios dispositivos de conexión.

- **Responsabilidad por Información de terceros y enlaces:** La Plataforma puede contener enlaces a sitios web de terceros (como pasarelas de pago o redes sociales). DROGUERÍAS JULIAO no controla, avala, ni garantiza el contenido, seguridad o políticas de privacidad de dichos sitios, por lo que el acceso a estos corre por cuenta y riesgo exclusivo del consumidor.
- **Responsabilidad del usuario:** Es responsabilidad exclusiva del consumidor:
 - La custodia y confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario y clave). Cualquier transacción realizada en su cuenta se presumirá efectuada por el titular, quien responderá por los gastos y perjuicios derivados de un uso negligente o de la entrega de sus datos a terceros.
 - Suministrar información veraz, fidedigna y actualizada. DROGUERÍAS JULIAO no será responsable por la falta de entrega de productos o errores en la facturación derivados de datos inexactos proporcionados por el cliente.
 - Contar con los dispositivos o equipos adecuados para navegar en el sitio y la conexión a red necesarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad para operar en el sitio.

DROGUERÍAS JULIAO no será responsable por virus o elementos tecnológicos que afecten el equipo del usuario derivados de una navegación insegura ajena a los servidores de la plataforma, ni por fallas originadas en el servicio de internet contratado por este.

- **Responsabilidad por errores evidentes:** En aplicación del principio de buena fe, DROGUERÍAS JULIAO se reserva el derecho de cancelar pedidos cuando se identifiquen errores humanos o tecnológicos manifiestos y evidentes en la publicación de precios (precios irrisorios o desproporcionados) o características esenciales de los productos. En estos eventos, la responsabilidad de la sociedad se limita a informar oportunamente al consumidor y realizar la devolución total del dinero pagado, sin que haya lugar al cumplimiento de una oferta viciada por el error.
- **Límite a daños Indirectos:** En los términos previstos en la ley, DROGUERÍAS JULIAO no será responsable por daños indirectos, incidentales, lucro cesante, pérdida de datos u oportunidades de negocio que se aleguen como consecuencia del uso o la incapacidad de usar el material de este sitio.

- **Salvaguarda legal y prohibición de cláusulas abusivas:** De manera expresa y en cumplimiento del Régimen de Protección al Consumidor, DROGUERÍAS JULIAO informa que:
 - Ninguna de las estipulaciones incluidas en este numeral pretende limitar o exonerar contractualmente la responsabilidad que por mandato legal está asignada a DROGUERÍAS JULIAO en su calidad de proveedor y expendedor de bienes, especialmente aquellas referidas a la garantía Legal (calidad, idoneidad y seguridad de los productos), el deber de información y el derecho de retracto.
 - Las disposiciones contenidas en este numeral no tienen como finalidad restringir o alterar los derechos que legalmente le corresponden al consumidor y que, por disposición del estatuto del consumidor, no pueden ser excluidos o limitados contractualmente.

En consecuencia, nada de lo dispuesto en estos T&C podrá interpretarse como una renuncia de los consumidores a sus derechos mínimos e irrenunciables. En caso de discrepancia o contradicción, prevalecerán las normas de protección al consumidor.

- DROGUERÍAS JULIAO declara que en la redacción y ejecución de estos términos y condiciones no existen ni se aplicarán cláusulas abusivas que produzcan un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor o que trasladen a este las consecuencias de fallas operativas o errores administrativos que sean responsabilidad de la sociedad.

16. ORIGEN LÍCITO DE LOS RECURSOS Y PREVENCIÓN DE ACTIVIDADES ILÍCITAS

El consumidor, al aceptar estos T&C y realizar cualquier transacción en la página web JULIAO BOTICARIOS, declara, de conformidad con las normas vigentes en la República de Colombia, lo siguiente:

- **Declaración de origen de fondos:** Los recursos y el dinero utilizados para el pago de los productos adquiridos provienen directamente de su operación, oficio, profesión, actividad o negocio lícito. En consecuencia, el consumidor manifiesta que sus conductas se ajustan plenamente a la ley.
- **Inexistencia de conductas penales:** El consumidor garantiza que los dineros con los que efectúa la compra no han sido obtenidos en virtud de ninguna conducta que esté consagrada en la legislación colombiana como falta constitutiva de infracción penal, especialmente aquellas relacionadas con el tráfico de estupefacientes, enriquecimiento ilícito o delitos conexos.
- **Prevención de lavado de activos y listas restrictivas:** El consumidor declara que:

- No se encuentra registrado negativamente en listados nacionales o internacionales de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo (tales como la Lista Clinton, listas de la OFAC, ONU, entre otras).
- No se encuentra dentro de las categorías de lavado de activos (conversión o movimiento).
- Se compromete a implementar todas las medidas a su alcance para evitar que sus operaciones financieras o el uso de su cuenta en esta plataforma sean utilizados como instrumentos para el ocultamiento, manejo o inversión de dinero proveniente de actividades delictivas.
- **Custodia de canales de pago:** El consumidor declara que nunca ha permitido, ni permitirá, que terceras personas utilicen sus cuentas, perfiles de usuario o instrumentos de pago (tarjetas de crédito o débito) para consignar, administrar o mover dineros de procedencia desconocida o contraria a la ley.
- **Facultades de DROGUERÍAS JULIAO:** El incumplimiento de cualquiera de las declaraciones contenidas en este numeral, o la identificación de inconsistencias graves en la información suministrada, facultará a DROGUERÍAS JULIAO para:
 - Abstenerse de efectuar la venta o resolver el contrato de manera unilateral y automática.
 - Cancelar o bloquear de forma definitiva la cuenta del usuario en la plataforma.
 - Reportar de manera inmediata cualquier operación sospechosa ante las autoridades competentes (UIAF, Fiscalía General de la Nación, entre otras) y colaborar plenamente con las investigaciones que se deriven de ello.
- **Indemnidad y responsabilidad:** El consumidor exime a DROGUERÍAS JULIAO de toda responsabilidad civil, penal o administrativa que pudiera derivarse de la falsedad, inexactitud o error en la información suministrada respecto al origen de sus fondos. El consumidor será el único responsable y deberá mantener indemne a la sociedad, sus directivos y agentes por cualquier reclamación, sanción, pérdida o gasto (incluyendo honorarios de abogados) que surja por la violación de leyes de lavado de dinero o cualquier otra norma aplicable.

El consumidor reconoce que el cumplimiento de estos principios es una causa suficiente para la ejecución del negocio jurídico, y que cualquier evidencia que ponga en entredicho la licitud de sus ingresos será causal suficiente para resolver la relación de consumo a criterio de DROGUERÍAS JULIAO.

17. PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DIGITAL

DROGUERÍAS JULIAO, en su calidad de responsable del tratamiento, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales suministrados por sus clientes y usuarios. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables que la modifiquen, complementen y reglamenten, se establece el siguiente régimen de tratamiento.

- **Autorización de tratamiento:** Al navegar, registrarse o realizar transacciones en la página web, el usuario otorga su autorización previa, expresa e informada para que sus datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y, en general, tratados de acuerdo con las finalidades aquí descritas. La información suministrada se presume auténtica, veraz y actualizada.
- **Datos recolectados:** Para la ejecución de la relación de consumo, se solicitarán datos tales como: nombre completo, número de identificación, fecha de nacimiento (para validar la mayoría de edad), dirección física, dirección de correo electrónico, número de teléfono celular y género. En el caso de pagos electrónicos, los datos de tarjetas de crédito o débito serán tratados directamente por las pasarelas de pago certificadas (MercadoPago u otras), sin que DROGUERÍAS JULIAO almacene información sensible de carácter financiero.
- **Finalidades del tratamiento:** Los datos personales serán utilizados para los siguientes fines exclusivos:
 - **Gestión contractual:** Lograr una comunicación eficiente durante el proceso de compra, validación de pago, alistamiento y entrega del pedido.
 - **Logística:** Compartir la información estrictamente necesaria con empresas transportadoras aliadas para asegurar la entrega de los productos en la dirección indicada.
 - **Mercadeo y fidelización:** Enviar información sobre ofertas, promociones, lanzamientos, encuestas de satisfacción y noticias de interés a través de correo electrónico, mensajes de texto (SMS) o servicios de mensajería instantánea.
 - **Seguridad:** Prevenir fraudes, suplantaciones de identidad y asegurar la integridad de las transacciones.
 - **Perfilación (Profiling):** Realizar estudios de comportamiento de consumo para ofrecer una experiencia personalizada.

- **Restricciones de contacto - Ley 2300 de 2023** En cumplimiento de la normativa vigente sobre el derecho a la intimidad y el descanso de los consumidores, DROGUERÍAS JULIAO garantiza que:
 - **Canales autorizados:** El consumidor podrá elegir y modificar los canales a través de los cuales desea ser contactado para fines comerciales.
 - **Horarios de contacto:** Las comunicaciones de carácter comercial o publicitario se realizarán exclusivamente en los horarios permitidos por la ley: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
 - **Prohibición de contacto:** No se realizarán contactos con fines de mercadeo los domingos ni días festivos, a menos que exista una autorización expresa y específica del consumidor para dichos días.
 - **Frecuencia:** Se limitará la frecuencia de los contactos para no afectar la tranquilidad del usuario, conforme a las directrices de la SIC.
- **Derechos de los titulares (Habeas Data):** El usuario, como titular de los datos, tiene derecho a: i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos; ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada; iii) Ser informado sobre el uso dado a sus datos; iv) Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual de permanencia; y v) Acceder de forma gratuita a sus datos tratados.
- **Canales de ejercicio de derechos:** Para realizar consultas, actualizaciones o reclamaciones relacionadas con sus datos personales, el titular puede contactarse a través de:
 - **Correo electrónico especializado:** servicioalcliente@juliao.com.co
 - **Formulario digital:** <https://pqrsjuliao.com/usuario/formulario?ssdojuliao=Juliaoboticarios>
- **Uso de cookies y tecnologías de seguimiento:** La plataforma utiliza *cookies* y otras tecnologías (como notificaciones *push* o *splash*) para mejorar la navegación y recordar preferencias de usuario. El usuario puede configurar su navegador para ser avisado de la recepción de *cookies* o para impedir su instalación, reconociendo que esto puede afectar ciertas funcionalidades del sitio.
- **Seguridad de la Información:** DROGUERÍAS JULIAO adopta medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario es responsable de la custodia de su clave de acceso y de contar con dispositivos electrónicos seguros.

- **Conservación y supresión:** Los datos se conservarán mientras dure la relación comercial y durante los términos de prescripción legal de las obligaciones derivadas de la misma. Una vez cumplida la finalidad y los términos legales, los datos serán suprimidos de forma definitiva, salvo aquellos que por ley sea obligatorio mantener.
- **Medidas de seguridad digital y verificación de identidad:** En cumplimiento de lo previsto en el artículo 5 de la Ley 2573 de 2026, DROGUERÍAS JULIAO adopta medidas de seguridad digital suficientes y razonables para establecer la veracidad de la identidad de los consumidores y la autenticidad de los documentos presentados para la adquisición de productos. Estas medidas incluyen protocolos de validación técnica que buscan prevenir la suplantación de identidad digital y física.

Si un usuario manifiesta haber sido víctima de suplantación de identidad en una transacción con DROGUERÍAS JULIAO, se aplicará el siguiente régimen preferencial:

- **Trámite oportuno:** Las peticiones o quejas relacionadas con suplantación de identidad serán resueltas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su radicación.
- **Suspensión de cobros:** Ante la denuncia de suplantación, DROGUERÍAS JULIAO suspenderá de manera inmediata el cobro de las obligaciones disputadas, incluyendo intereses y gastos de cobranza, mientras se adelanta la verificación correspondiente.
- **Derecho a la información:** A solicitud de la persona presuntamente suplantada, DROGUERÍAS JULIAO entregará sin costo alguno copia de la información y documentos aportados para la compra del producto solicitado a su nombre. Bajo ninguna circunstancia podrá negarse la entrega de esa información a la persona presuntamente suplantada.

18. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES (T&C)

El acceso, navegación, registro y realización de cualquier transacción comercial dentro de la plataforma virtual de **JULIAO BOTICARIOS** implica la aceptación plena, expresa e incondicional de los presentes T&C por parte del consumidor. El usuario declara haber leído, entendido y aceptado la totalidad de las cláusulas aquí descritas, sujetándose a ellas y a la legislación colombiana vigente.

- **Naturaleza del contrato y libertad de contratación:** Se informa al consumidor que los presentes T&C constituyen un contrato de adhesión, el cual es jurídicamente válido y legítimo bajo el principio de la autonomía de la voluntad y la libertad de empresa.

En este tipo de contratos, las condiciones son determinadas unilateralmente por DROGUERÍAS JULIAO con el fin de estandarizar las operaciones masivas de comercio

electrónico, garantizando seguridad jurídica, transparencia y un trato equitativo para todos los usuarios.

- **Inexistencia de cláusulas abusivas:** Los presentes T&C no constituyen ni contienen cláusulas abusivas, puesto que:
 - **Existe libertad de elección:** El usuario no se encuentra obligado a aceptar estos T&C ni a realizar compras en la plataforma; el ingreso y uso del sitio es un acto voluntario y discrecional del consumidor.
 - **Es una condición proporcional:** La aceptación de los T&C es una condición esencial y necesaria (*sine qua non*) únicamente para aquellos interesados en adquirir productos en la página web, pues regula la relación contractual que surge de la transacción.
 - **Es una información previa:** DROGUERÍAS JULIAO cumple con el deber de poner estos términos a disposición del público de manera clara, suficiente y accesible de forma previa a cualquier compra, permitiendo que el consumidor tome una decisión informada sobre si desea o no sujetarse a ellos.
- **Perfeccionamiento de la aceptación:** La manifestación de voluntad del Consumidor se entiende perfeccionada mediante actos inequívocos tales como: i) el registro de la cuenta de usuario; ii) La selección de productos en el carrito de compras; y, iii) la validación del pago. El uso continuado del sitio tras cualquier modificación de los T&C se considerará como una aceptación de la nueva versión vigente.
- **Consecuencia de la NO aceptación:** En caso de que el usuario no esté de acuerdo con la totalidad o parte de los presentes T&C, deberá abstenerse de utilizar la página web, de registrarse y de realizar cualquier tipo de operación a través de la misma. El desconocimiento de estos términos no justifica su incumplimiento ni faculta al consumidor para alegar falta de consentimiento tras haber interactuado con la plataforma.
- **Independencia de las disposiciones:** Si alguna disposición de estos T&C fuera declarada nula, ilegal o ineficaz por una autoridad competente, dicha nulidad no afectará la validez y exigibilidad del resto de las cláusulas, las cuales permanecerán vigentes para regular la relación de consumo.

El usuario reconoce que los mensajes de datos generados en la plataforma tienen plena validez probatoria conforme a la Ley 527 de 1999, y que su firma electrónica o los métodos de autenticación digital utilizados son la manifestación clara y expresa de su voluntad de obligarse de manera legal.

19. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES (T&C)

DROGUERÍAS JULIAO se reserva la facultad de revisar, modificar, actualizar, adicionar o complementar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y bajo su exclusiva discreción, en ejercicio de su autonomía de la voluntad y el derecho fundamental a la libertad de empresa.

No obstante, en cumplimiento del principio de transparencia, cualquier modificación que afecte sustancialmente los derechos u obligaciones de los consumidores será informada previamente mediante un aviso destacado en la página web antes de que los cambios entren en vigor.

El establecimiento de los T&C por parte de DROGUERÍAS JULIAO garantiza la igualdad de trato a todos los usuarios en operaciones masivas, evitando discriminaciones y asegurando la seguridad jurídica del mercado.

- **Procedimiento de actualización y vigencia:** Toda modificación a estos T&C será publicada en la plataforma y estará a disposición de los consumidores para su consulta detallada. La versión más reciente publicada, la cual incluirá la fecha de su última actualización, será la única que regulará las relaciones de consumo, visitas y transacciones que se generen a partir del momento de su publicación.

Es responsabilidad exclusiva del usuario revisar periódicamente estos T&C para estar informado sobre las reglas vigentes al momento de cada interacción con el sitio. El usuario no podrá alegar el desconocimiento de las actualizaciones como causal para el incumplimiento de sus deberes o para la toma de acciones legales que contravengan lo aquí dispuesto.

- **Aceptación por uso continuado:** El usuario reconoce y acepta que el hecho de ingresar, navegar, registrarse o realizar cualquier transacción en la página web www.juliaoboticarios.com con posterioridad a la publicación de una modificación en los T&C, constituye una manifestación inequívoca de aceptación de los nuevos términos, puesto que las modificaciones no se realizan de forma oculta ya que DROGUERÍAS JULIAO garantiza que la última versión sea pública y accesible de manera gratuita y previa a cualquier compra.

Además, el consumidor es plenamente libre de aceptar o no las nuevas condiciones. En caso de no estar de acuerdo con una modificación, el usuario tiene la facultad y el deber de abstenerse de usar la página web y, si lo desea, solicitar la baja de su cuenta de forma inmediata.

- **Irretroactividad:** Las modificaciones rigen para el futuro. Los pedidos y transacciones ya perfeccionados y confirmados por DROGUERÍAS JULIAO se regirán por los T&C que estaban vigentes al momento exacto de la compra, respetando así los derechos adquiridos en la relación de consumo.

Para efectos de trazabilidad, DROGUERÍAS JULIAO mantendrá un registro de las versiones anteriores de los T&C, los cuales podrán ser consultados por los consumidores que así lo requieran a través de los canales de atención de PQRS para validar las condiciones aplicables a transacciones pasadas.