

TÉRMINOS Y CONDICIONES

HEALIC

1. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al usar la página web <https://www.drguillermodelacruz.com> y <https://healic.com.co>, usted declara que ha entendido y aceptado estar legalmente obligado por estos Términos y Condiciones, los cuales constituyen un contrato legalmente vinculante entre usted y HEALIC S.A.S. (en adelante “HEALIC”, marca registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuyo titular es HEALIC S.A.S.).

Por favor lea detenidamente estos Términos y Condiciones antes de registrarse en la página web o utilizar los servicios ofrecidos en ésta, dado que contienen información importante acerca de sus derechos y deberes como Cliente de HEALIC.

2. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Usted se compromete a visitar regularmente la página web para revisar si existen cambios a los Términos y Condiciones, porque es posible que sean modificados sin previo aviso, y serán aplicables a partir del momento de su publicación en esta página web. Si usted no acepta cumplir estos o los futuros Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar o acceder a la página web.

3. CORRECCIÓN DE ERRORES E INEXACTITUDES

Las descripciones de los productos exhibidos en el sitio web de HEALIC, así como de los precios aplicables a los mismos, se harán conforme a las normas vigentes y aplicables en el ordenamiento jurídico colombiano. Sin embargo, la información del sitio web de HEALIC puede contener errores tipográficos o inexactitudes y puede no estar completa o actualizada. Nos reservamos el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión y de cambiar y actualizar la información en cualquier momento sin previo aviso. Debe tenerse en cuenta que tales errores, inexactitudes u omisiones pueden estar relacionadas con la descripción del producto, los precios y la disponibilidad.

4. PROCESO DE COMPRA

Su solicitud de pedido podrá ser realizada en cualquier horario y día de la semana teniendo en cuenta que nuestro sitio web está activo las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana. Sin embargo, si el pedido se realiza en un horario posterior a las 6:00 pm o días sábados, domingos y festivos, el mismo será procesado el día hábil siguiente de su realización.

Una vez confirmado el pedido, éste será redireccionado automáticamente a la pasarela de pagos PayU/Mercado Pago. Allí se debe seguir el proceso de pago correspondiente. HEALIC no almacena información financiera de los Clientes.

El pago se efectuará única y exclusivamente por los siguientes medios:

- Tarjetas de crédito: Visa, Diners, Master Card, American Express.
- Débito bancario a través de PSE.
- Pago en efectivo a través de Efecty y Baloto.

Los pagos serán procesados a través de PayU/Mercado Pago, un servicio externo contratado por HEALIC que cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria y certificación PCI DSS para que la información del pago se mantenga segura. Al momento de proceder con el pago, el Cliente declara entender y aceptar que en el evento que use la pasarela de pagos PayU/Mercado Pago aplicarán los términos y condiciones generales de uso para compradores los cuales podrán ser validados directamente en la página de la pasarela de pagos.

En casos excepcionales, cuando la venta se realice por otros medios diferentes a nuestra página web, como por ejemplo Whatsapp o Instagram, también recibiremos transferencias a la cuenta bancaria de HEALIC.

5. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

Mantenemos un inventario de cada uno de nuestros productos y su disponibilidad estará indicada en cada producto mediante la posibilidad de selección de la referencia y marca, y su inclusión en

el carrito de compras. Todas las descripciones de productos y los precios están sujetos a cambios en cualquier momento y sin previo aviso, a nuestra discreción.

Después de agotar todos nuestros recursos para cumplir con su pedido, si entre la compra y el procesamiento del pedido el producto deja de estar disponible, ello le será informado de forma inmediata, y usted podrá cancelar la compra y obtener la devolución del dinero o el cambio por una prenda que sí esté disponible.

6. POLÍTICAS DE ENVÍOS Y ENTREGAS

7.1. Envíos:

Todas las órdenes tienen un valor de envío. Dentro del territorio colombiano, el valor del envío en Bogotá es de COP \$8.000 y fuera de Bogotá \$15.000. No se realizan envíos internacionales. El valor del envío para ambos casos es adicional al valor del producto y se reflejará en el resumen del pedido, una vez se haya ingresado la ciudad y la dirección de envío.

7.2. Tiempos de entrega:

El envío nacional de los productos se realizará por medio de Servientrega generalmente, aunque en algunos casos excepcionales se realizará por otro operador logístico externo y contratado por HEALIC. El operador logístico se hace responsable de la entrega segura de los productos y en los tiempos acordados. Tenemos tiempos de entrega de tres (3) días hábiles para Bogotá y hasta de ocho (8) días hábiles para el resto del país. Los días de entrega son contados a partir del día siguiente al que se realiza el pedido.

7.3. Servicio de entrega:

Servientrega y los demás operadores logísticos como empresas transportadoras entregan el paquete en la dirección asignada por el Cliente; y aunque no exigen firma contra entrega en todos los casos, sí dejan constancia de en qué lugar y a qué persona fue entregado el paquete. HEALIC no se hace responsable del paquete una vez este salga de las instalaciones.

7.4. Rastrea tu orden:

Un número de rastreo será enviado al Cliente a través de correo electrónico en el momento en el que la compra sea aprobada por la página web. Este número de rastreo le permite al Cliente rastrear su orden y ver el estado del envío. El Cliente puede verificar el estado de su orden en la página web del operador logístico confirmado. En caso de realizar la compra por otros medios diferentes a la página web, el número de guía será enviado en caso que el Cliente lo solicite.

7. RECEPCIÓN DEL PEDIDO

La recepción del producto estará a cargo de la persona que realizó el pedido. HEALIC podrá solicitar una copia de la cédula de la persona que realizó el pedido y en este caso la entrega sólo se hará a dicha persona presentando el documento de identidad. Dicha persona debe firmar el acta de entrega o documento equivalente que presente el Transportista o HEALIC, después de haber inspeccionado y verificado el producto. Si no se hace la verificación en el momento señalado, el Cliente cuenta con veinticuatro (24) horas para notificar a HEALIC, a través de los canales telefónicos o virtuales, de cualquier inconveniente relacionado con el mismo. Una vez transcurrido ese tiempo, HEALIC no aceptará reclamación alguna. Una vez recibidos los productos, el Transportista o terceros no están facultados para retirarlos nuevamente.

8. POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA

La siguiente política de devoluciones sólo se aplica a las compras en línea realizadas a través de web <https://www.drguillermodelacruz.com> y <https://healic.com.co> a través de alguna de las redes sociales de HEALIC.

9.1. Cambios diferentes a garantía:

9.1.1. En los casos en que el Cliente considere que el producto adquirido a través de web <https://www.drguillermodelacruz.com> y <https://healic.com.co> o a través de alguna de las redes sociales de HEALIC no es el correcto o el producto no corresponda al publicado o éste se encuentra en malas condiciones al momento de la entrega, podrá solicitar el cambio en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas después de la confirmación de la entrega del producto por parte del operador logístico. Este período no afecta la garantía legal del proveedor y otros derechos reconocidos al Cliente en la legislación colombiana vigente.

- 9.1.2.** Para efectos de realizar el cambio o devolución, el Cliente deberá presentar la factura o prueba de compra informando su número de cédula, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto de Protección al Consumidor).
- 9.1.3.** El Cliente puede cambiar productos que no hayan sido usados ni destapados hasta veinticuatro (24) días hábiles después de entregado el producto y sólo una vez. Para que el cambio sea aprobado se requiere que el producto que se pretenda cambiar se encuentre en las mismas condiciones y características en que ha sido recibido, en consecuencia, el producto deberá: conservar el empaque, etiquetas originales, no rayadas ni deterioradas, no debe estar usado ni destapado y no debe estar modificado o alterado de su estado original. Esto será auditado al momento de recibir el producto devuelto por parte del equipo de Calidad de HEALIC; ellos determinarán si el producto cumple las condiciones expuestas para proceder con el cambio.
- 9.1.4.** El cambio debe ser por un producto de igual o mayor valor (en este segundo caso, se realizará un cobro de dinero por la diferencia del valor). HEALIC se reserva el derecho de aceptar los cambios con previo análisis del producto, verificando el estado del mismo en las condiciones antes mencionadas.
- 9.1.5.** Los Productos que se encuentren en promoción o con descuento no tienen cambio.
- 9.1.6.** Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario.
- 9.1.7.** No se hacen devoluciones de dinero
- 9.1.8.** Si no hay disponibilidad del producto en la referencia que el Cliente solicita, HEALIC le otorgará un saldo a favor al Cliente por el valor de la compra original. El Cliente tendrá dos (2) meses para redimir en la compra de productos de igual o mayor valor.
- 9.1.9.** Para realizar una solicitud de cambio y/o devolución el Cliente deberá enviar un correo electrónico a pacientes@healic.com.co. El Cliente deberá proporcionar los siguientes detalles para evitar retrasos de procesamiento: nombre, apellidos, documento de identidad, número telefónico, número de pedido, canal de ventas por medio del que adquirió el producto directamente con HEALIC, la referencia del producto y referencia en que sea cambiado el producto. Este es el único canal de comunicación para la solicitud de cambios; los demás canales de comunicación de HEALIC no se consideran medios formales para proceder con cambios.

9.1.10. Todos los gastos de envío son responsabilidad del Cliente, el cual deberá hacer llegar el producto a la oficina principal ubicada en la AC 116 # 9 – 72 cons 611 en la ciudad de Bogotá D.C. Una vez el producto sea recibido por HEALIC, se inspeccionarán las condiciones en que se encuentra el producto para efectos de determinar la procedencia del cambio y/o devolución.

9.2. Derecho de retracto:

De acuerdo con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en Colombia opera el derecho de retracto en todos los contratos para la venta de bienes y la prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. El derecho de retracto se entiende incorporado en los contratos señalados siempre y cuando el contrato no haya comenzado a ejecutarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su celebración.

El Cliente deberá comunicarse con un agente de servicio al Cliente a través del correo electrónico pacientes@healic.com.co dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, indicando que será ejercido el derecho de retracto.

Para que el derecho de retracto proceda se requiere que el producto frente al que se pretenda ejercer este derecho se encuentre en las mismas condiciones y características en que ha sido recibido y no haya evidencia de uso al momento de la inspección del producto por parte del equipo de calidad de HEALIC.

Todos los gastos de envío son responsabilidad del Cliente, el cual deberá hacer llegar el producto a la oficina principal ubicada en la AC 116 # 9 – 72 cons 611 en la ciudad de Bogotá. Una vez el producto sea recibido por HEALIC, se inspeccionará la calidad del producto y procederá a hacer la devolución del dinero en caso de que proceda el derecho de retracto.

9.3. Reversión del pago:

De acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2011 cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o

call center, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el deudor en los siguientes casos:

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

El Cliente deberá presentar queja ante HEALIC por escrito o de manera verbal, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión.

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

HEALIC dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, remitirá la solicitud de reversión directamente al emisor del instrumento de pago (establecimiento bancario) para que este procese y garantice la devolución de los montos pagados.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de treinta (30) días hábiles para hacerla efectiva.

Se destaca que la mala fe del Cliente demostrada ante autoridad judicial o administrativa será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio con una sanción pecuniaria hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

9.4. Garantía por reacción adversa:

En HEALIC, seleccionamos productos elaborados bajo altos estándares de calidad, garantizando su autenticidad y procedencia. Recomendamos a nuestros clientes leer detenidamente las instrucciones de uso proporcionadas por el fabricante y las advertencias adjuntas al producto para garantizar su adecuado uso y conservación. Esto asegura la mejor experiencia y resultados esperados.

Sin embargo, si el producto llegase a experimentar una reacción adversa, se procederá como se indica a continuación.

Deberá proporcionar evidencia documentada de la reacción adversa ocurrida como resultado del uso del producto. La evidencia puede incluir, pero no se limita a, informes médicos, fotografías, pruebas de laboratorio u otros documentos que respalden su reclamación, además, el producto debe de contener por lo menos el ochenta por ciento (80%) del contenido y presentar la factura de compra, en caso de que no cuente con la factura, deberá suministrar los datos del titular de la compra para verificarlos en nuestro sistema.

Una vez cumplidos los requisitos necesarios para presentar una reclamación por reacción adversa, le invitamos a acercarse a la oficina principal ubicada en la AC 116 # 9 – 72 cons 611 en la ciudad de Bogotá. Nuestro personal se encargará de iniciar el proceso de reclamación y se realizará una evaluación detallada para determinar la procedencia de la reclamación y proceder según corresponda.

9.5. Garantía por daño del producto:

Exclusivamente por razones de calidad, tales como: (a) presentar fallas en el dispensador, válvula o tapa impidiendo que el producto salga; o, (b) daño en sus propiedades organolépticas, como cambio de color, textura, olor o sabor, el Cliente tendrá un máximo de hasta quince (15) días calendario, contados a partir de la recepción del producto para solicitar dicha devolución o cambio.

Para realizar una devolución o un cambio de un producto, se debe de cumplir con las siguientes condiciones:

- El producto deberá contener al menos el ochenta por ciento (80%) de su contenido original.

- El Cliente deberá proporcionar pruebas documentadas de la falla del producto.
- Deberá presentar la factura de compra, en caso de que no cuente con la factura, deberá suministrar los datos del titular de la compra para verificarlos en nuestro sistema.
- El producto no puede estar vencido.

Esta garantía se limita exclusivamente a los casos mencionados anteriormente y no cubre otros tipos de daños. El comprador deberá cumplir con todos los requisitos señalados en este punto.

9. DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Las campañas de descuentos en la tienda física no aplican para la página web si no son visibles en ella o en la comunicación oficial por medio de las redes sociales certificadas. Todas las promociones tienen la fecha de vigencia visible en la comunicación. Las promociones de productos estarán vigentes hasta que se agoten las existencias de los mismos; una vez agotadas se informará a los Clientes que las hubieran solicitado, pudiendo hacer reserva de éstas (nuevas existencias) o sustituirlas por equivalentes. En el caso de que el Cliente no estuviera de acuerdo tendrá derecho a anular su pedido.

10. CAPACIDAD DE EJERCICIO

El acceso, navegación y utilización del sitio web de HEALIC están reservados a las personas mayores de 18 años y queda totalmente prohibida la navegación y utilización de dicho sitio por parte de niños y adolescentes. Mediante la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente declara que es mayor de 18 años y se responsabiliza enteramente de esa declaración.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

Al ingresar al sitio web <https://www.drguillermodelacruz.com> y <https://healic.com.co> el Cliente reconoce y acepta que todos los derechos de autor, los diseños de las secciones, gráficos, interfases visuales, los diseños de los productos, la apariencia del sitio, la marca comercial, los contenidos gráficos y todos los demás derechos de propiedad intelectual y materiales relacionados con el contenido como se describen en este documento, compilación, información, datos, incluido todo el código html que hace posible la navegación a través del sitio, el código fuente y todos los demás elementos que componen el sitio deberán permanecer en todo momento en

<https://www.drguillermodelacruz.com> y <https://healic.com.co> son propiedad de HEALIC. Se le permite usar el contenido solo como lo autoriza expresamente HEALIC en sus políticas, términos y condiciones; cualquier reproducción, copia o distribución del contenido mencionado anteriormente está prohibida y puede dar lugar a sanciones civiles y penales.

12. ANTICORRUPCIÓN

El Cliente se abstendrá de dar, ofrecer o prometer, directa o indirectamente dinero u otra utilidad a cualquier servidor público con el fin de que éste retarde u omita un acto propio de su cargo, o ejecute un acto contrario a sus deberes oficiales y que puedan estar relacionados con los servicios ofrecidos por HEALIC.

En consecuencia, HEALIC podrá terminar estos Términos y Condiciones ante la sospecha de realización de tales conductas por parte del Cliente, o por su vinculación o condena en procesos judiciales o administrativos relacionados con estos hechos.

13. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Cliente declara que tanto los recursos utilizados en desarrollo de las compras realizadas a través de la página web, así como sus ingresos, provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni incurrir en de lavado de activos ni financiación del terrorismo. En consecuencia, el Cliente se obliga a responder frente a HEALIC por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de falsedades en esta afirmación. Declara igualmente que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética.

De igual forma, serán justa causa de terminación de estos Términos y Condiciones las siguientes:

i) la sospecha de comisión de delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades por parte del Cliente; ii) la vinculación o condena del Cliente por parte de las autoridades competentes por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades; y/o iii) la inclusión del Cliente en

listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, como sospechoso de la realización de tales actividades.

Para todos los efectos el "lavado de activos" y la "financiación del terrorismo" tendrán el alcance que les de la ley aplicable.

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En aras de solucionar de forma ágil y directa las controversias y/o discrepancias que puedan surgir entre el Cliente y HEALIC, como consecuencia de la ejecución de estos Términos y Condiciones, se acudirá en primer lugar a los mecanismos alternativos de solución de conflictos autocompositivos previstos en la ley colombiana, tales como la conciliación, la mediación, la amigable composición y la transacción. Las partes de dicha controversia dispondrán de un término de treinta (30) días calendario para solucionar sus diferencias a través de estos mecanismos, contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas realice la solicitud en tal sentido, término que podrá ser prorrogado de común acuerdo. Si no se logra un acuerdo para resolver el conflicto, podrán acudir a las instancias judiciales ordinarias, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la ley colombiana.

15. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al aceptar los Términos y Condiciones el Cliente reconoce e indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a HEALIC para que sus datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación y autoriza en los mismos términos que dicha información pueda ser tratada conforme a la Política de Tratamiento de Datos de HEALIC, la cual puede ser consultada en el siguiente link: web <https://www.drguillermodelacruz.com> y <https://healic.com.co>

16. POLÍTICA DE COOKIES

HEALIC utiliza cookies en su sitio web. Las cookies son fragmentos de información enviada por el sitio web y almacenados en su navegador, esto con el propósito de darle una mejor experiencia de navegación en el sitio web de HEALIC y mejorar nuestros servicios.

17. LIMITACIÓN DE GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

El Usuario y/o Cliente acepta que el uso del sitio web de HEALIC será realizado por su cuenta y riesgo. HEALIC no se hará responsable de cualquier contenido creado, publicado y/o puesto a disposición por los usuarios. HEALIC se reserva el derecho a interrumpir el sitio web por reparaciones técnicas o mantenimientos.

La responsabilidad civil, penal y/o administrativa por los productos ofrecidos en la página web de HEALIC recae exclusivamente en los fabricantes y/o productores de los mismos. HEALIC, en consecuencia, no será responsable civil, penal o administrativamente por los daños causados a los Usuarios y/o Clientes por los errores de diseño, fabricación, manipulación y/o información de los productos.

18. VALIDEZ DEL CONTRATO (TÉRMINOS Y CONDICIONES)

De conformidad con la Ley 527 de 1999 de Colombia relativa a los mensajes de datos, HEALIC informa al Cliente que la legislación colombiana reconoce la validez de los mensajes de datos, y por lo tanto su carácter y entidad probatoria. Por lo tanto, el Cliente reconoce y acepta que el intercambio de mensajes de datos puede dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su responsabilidad exclusiva el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

19. DIVISIBILIDAD

Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones es considerada ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, dicha disposición o parte de esta se considerará que no forma parte de estos Términos y Condiciones, y la legalidad, validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estos Términos y Condiciones no se verá afectada.

20. LEY APLICABLE

Al acceder o hacer uso de la Aplicación, el Cliente acepta que las leyes de Colombia regularán estos Términos y Condiciones, así como cualquier disputa que pudiera surgir.

Fecha de la última revisión publicada:

15 de mayo de 2025