

FLOR'ES ELEGANCIA ÍNTIMA S.A.S.**TÉRMINOS Y CONDICIONES****1. Identificación del proveedor y aceptación de los términos.**

Estos Términos y Condiciones regulan la relación comercial entre FLOR'ES ELEGANCIA ÍNTIMA S.A.S., sociedad identificada con NIT 900.365.409-1, con domicilio principal en Sabaneta (Antioquia), que opera bajo la marca comercial JUANA BONITA y las personas que adquieren, usan o contratan sus productos o servicios a través de cualquiera de sus canales de venta.

Dato	Detalle
Razón social	FLOR'ES ELEGANCIA ÍNTIMA S.A.S.
NIT	900.365.409-1
Marca comercial	JUANA BONITA
Domicilio	Calle 57 Sur # 48-24, interior 103, Sabaneta (Antioquia)
Sitio web oficial	www.juanabonita.com.co
Servicio al consumidor (PQR)	correo: contacto@juanabonita.com.co línea telefónica (57) 604 6043256 WhatsApp oficial: 3174051977
Habeas Data / Datos personales	contacto@juanabonita.com.co

El uso de los canales de la Compañía, la realización de un pedido, la suscripción de una solicitud de crédito o la aceptación expresa de estos Términos implican que el Cliente los ha leído, los comprende y los acepta íntegramente. Si el Cliente no está de acuerdo, deberá abstenerse de adquirir productos o de utilizar los canales de la Compañía.

Nota interpretativa (art. 4 de la Ley 1480 de 2011): las normas del Estatuto del Consumidor son de orden público y de carácter imperativo; en consecuencia, ninguna estipulación de estos Términos podrá entenderse como renuncia o menoscabo de los derechos mínimos reconocidos al Consumidor. En caso de duda, prevalecerá la interpretación más favorable al Consumidor.

2. DEFINICIONES

Para los efectos de estos Términos, los siguientes vocablos tendrán el significado que se indica:

Consumidor o Cliente: toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los productos de la Compañía para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica (art. 5, num. 3, Ley 1480 de 2011).

Asesora: persona natural mayor de edad que, de manera independiente y autónoma, se vincula al modelo de venta directa por catálogo de JUANA BONITA para adquirir productos —de contado o a crédito— y revenderlos a terceros. No existe entre la asesora y la Compañía relación laboral, de subordinación ni de agencia mercantil.

Master: Asesora que coordina, acompaña o promueve a otras asesoras dentro del modelo de venta directa, sin que ello genere vínculo laboral con la Compañía.

Venta directa por catálogo: modelo de comercialización mediante el cual los productos se ofrecen a través de catálogos físicos o digitales y se facturan directamente, sin establecimiento de comercio abierto al público como canal principal.

Productos: las prendas de vestir y artículos de ropa interior, lencería y demás bienes de uso íntimo y personal comercializados bajo la marca JUANA BONITA.

Pedido: solicitud de adquisición de Productos realizada por el Cliente a través de cualquiera de los canales habilitados.

Venta a crédito: operación en la que la Compañía concede un plazo para el pago del precio, previa solicitud y estudio de crédito y autorización de tratamiento de datos.

Canales digitales: el sitio web oficial, la tienda en línea, las aplicaciones y las cuentas de mensajería instantánea (incluido WhatsApp) bajo control de la marca JUANA BONITA.

Garantía legal: obligación a cargo de la Compañía de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los Productos, en los términos de los artículos 7 a 18 de la Ley 1480 de 2011.

Retracto: facultad del Consumidor de deshacer unilateralmente el negocio en las ventas no presenciales, a distancia o financiadas, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

3. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estos Términos tienen por objeto regular las condiciones generales de oferta, venta, despacho, garantía, crédito, atención y protección de datos aplicables a la comercialización de los Productos JUANA BONITA, con independencia del canal a través del cual se perfeccione la operación (catálogo físico, tienda en línea, mensajería instantánea u otros).

Cuando una operación específica se rija además por condiciones particulares (por ejemplo, una promoción vigente o un contrato de crédito suscrito), dichas condiciones particulares se entenderán complementarias de estos Términos y, en lo no previsto por ellas, aplicará lo aquí dispuesto.

4. MODELO DE NEGOCIO: VENTA DIRECTA POR CATÁLOGO

JUANA BONITA opera bajo un modelo de venta directa por catálogo facturado. Los Productos se ofrecen a través de catálogos físicos o digitales y pueden ser adquiridos directamente por el Consumidor final o por Empresarias y Distribuidoras que los revenden de forma independiente.

Independencia y ausencia de vínculo laboral. La relación entre la Compañía y las Empresarias, Líderes o Distribuidoras es de naturaleza estrictamente comercial. No existe contrato de trabajo, subordinación, exclusividad ni representación; cada Empresaria actúa por cuenta y riesgo propios, fija sus precios de reventa y asume frente a sus clientes las obligaciones que de tales reventas se deriven, sin comprometer la responsabilidad de la Compañía más allá de la garantía legal de los Productos.

Instrumentos de la operación. Las ventas de contado se soportan en el pedido o solicitud suscrita por el Cliente y en la factura correspondiente. En las ventas a crédito, la apertura del cupo se instrumenta mediante pagaré con su carta de instrucciones —y, cuando corresponda, el respectivo contrato de crédito o mutuo—, suscrito por el Cliente a través de firma electrónica, con plena validez, eficacia y fuerza probatoria conforme a la Ley 527 de 1999 y al Decreto 2364 de 2012. La factura y demás soportes de la operación complementan el título.

5. REGISTRO, VINCULACIÓN Y CAPACIDAD

Para realizar pedidos o vincularse como Asesora, el Cliente declara que: (i) es mayor de edad y tiene plena capacidad legal para contratar; (ii) la información suministrada es veraz, exacta, completa y actualizada; y (iii) asume la responsabilidad por la veracidad de los datos y por la custodia de sus credenciales de acceso a los canales digitales.

Deber de actualización. Es carga del Cliente mantener actualizados sus datos de contacto y domicilio. La Compañía cumple sus deberes de información y notificación dirigiendo las comunicaciones a los últimos datos registrados por el Cliente; la imposibilidad de entrega por datos desactualizados no podrá imputarse a la Compañía.

La Compañía podrá abstenerse de aprobar un registro o un pedido, o suspenderlo, cuando detecte información falsa o inconsistente, suplantación de identidad, uso fraudulento de los canales o incumplimiento de estos Términos.

6. CATÁLOGO, PRODUCTOS E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

En cumplimiento de los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011, la Compañía suministra información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los Productos, incluyendo, según corresponda: las características, tallas, composición, instrucciones de cuidado, precio total e impuestos, disponibilidad y condiciones de la garantía.

- Imágenes referenciales. Las fotografías, colores y representaciones de los catálogos son ilustrativas y pueden presentar variaciones razonables de tono o textura por razones de iluminación, pantalla o lote de producción, sin que ello afecte la idoneidad del Producto.
- Disponibilidad. La oferta de Productos está sujeta a existencias. Si un Producto pedido no se encuentra disponible, la Compañía lo informará y ofrecerá un reemplazo equivalente.
- Naturaleza íntima de los Productos. Por tratarse de prendas de uso íntimo y personal, aplican condiciones especiales de higiene para cambios, devoluciones y retracto, descritas en la cláusula 10.

7. PRECIOS, IMPUESTOS Y MEDIOS DE PAGO

Los precios se expresan en pesos colombianos (COP) e incluyen los impuestos a que haya lugar, salvo que se indique expresamente lo contrario. Los costos de envío, manejo o financiación, cuando apliquen, se informarán de manera discriminada antes de finalizar el pedido.

Errores de digitación. Si por un error evidente de sistema o de digitación un Producto se publica con un precio manifiestamente equivocado, la Compañía podrá informar al Cliente, reintegrando cualquier suma pagada, sin que ello genere indemnización distinta a dicho reintegro.

Los medios de pago habilitados efectivo y pasarela de pagos, se informarán en cada canal. Los pagos electrónicos se procesan a través de proveedores que aplican sus propias medidas de seguridad.

8. PEDIDOS, DESPACHO Y ENTREGA

El pedido se entiende perfeccionado cuando la Compañía lo confirma por el canal correspondiente. La Compañía informará los plazos estimados de despacho y entrega, los cuales podrán variar por causas logísticas, de cobertura geográfica o de fuerza mayor.

Verificación al recibir. Se recomienda al Cliente verificar el Producto al momento de la entrega. Las novedades de faltantes, averías de transporte o inconsistencias deben reportarse por los canales de PQR al tiempo informado previamente, sin perjuicio de los términos legales de la garantía y el retracto.

9. VENTA A CRÉDITO, REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN Y COBRANZA

Solicitud y estudio de crédito. La venta a crédito está sujeta a la suscripción de la respectiva solicitud de crédito y a su aprobación por la Compañía. El otorgamiento del cupo es una facultad de la Compañía y no constituye un derecho del solicitante.

Instrumentación del crédito (pagaré con firma electrónica). Aprobado el cupo, el Cliente suscribe un pagaré con su carta de instrucciones mediante firma electrónica. De conformidad con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012, los mensajes de datos y la firma electrónica tienen la misma validez y fuerza probatoria que los documentos suscritos de manera manuscrita. El Cliente autoriza expresamente a la Compañía para diligenciar los espacios en blanco del pagaré conforme a la carta de instrucciones (artículo 622 del Código de Comercio), de acuerdo con el saldo insoluto de la obligación a la fecha de su exigibilidad. La Compañía conservará el pagaré electrónico, la carta de instrucciones y la evidencia de su suscripción (registros de auditoría, sellos de tiempo y trazabilidad técnica) que garantizan su integridad, autenticidad y no repudio.

Autorización de consulta y reporte (Habeas Data financiero). Al solicitar un crédito, el Cliente autoriza de manera previa, expresa e informada a la Compañía —en su calidad de fuente de información— para consultar, reportar, procesar y actualizar ante los operadores de información (centrales de riesgo) los datos relativos al nacimiento, ejecución y extinción de la obligación, conforme a la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021, y a la Ley 1581 de 2012.

Notificación previa al reporte negativo. Antes de reportar una mora a las centrales de riesgo, la Compañía comunicará al Cliente, con al menos veinte (20) días calendario de antelación, dirigiendo la comunicación a los últimos datos registrados, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Permanencia del dato. El término de permanencia del reporte negativo, una vez extinguida la obligación, se sujetará a las reglas de la Ley 2157 de 2021. Para las obligaciones con doble mora o superiores a los umbrales legales, la permanencia máxima posterior al pago no excederá de los términos allí previstos.

Mora, intereses y gestión de cobro. El incumplimiento en el pago causará los intereses de mora autorizados por la ley, hasta el límite del interés de usura certificado. La Compañía podrá adelantar gestiones de cobranza por canales lícitos y respetuosos, sin acoso ni prácticas abusivas, y conserva íntegra su derecho a perseguir el recaudo de la obligación por la vía civil correspondiente.

10. GARANTÍA LEGAL – CAMBIOS Y DEVOLUCIONES POR HIGIENE- DERECHO DE RETRACTO

Contamos con la política establecida para cambios y devoluciones registrada en el siguiente link: <https://juanabonitavirtual.com.co/docs/Pol%C3%ADtica%20Cambios%20y%20Devoluciones%20ANEXO%201.pdf>

11. COMERCIO ELECTRÓNICO Y CANALES DIGITALES

Las operaciones celebradas a través de los canales digitales se rigen por estos Términos, por la Ley 1480 de 2011 (modificada por la Ley 2439 de 2024) y por la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico y mensajes de datos. La Compañía pondrá a disposición del Consumidor el soporte de la transacción y los mecanismos para conservar constancia de la misma.

Mensajería instantánea y chatbots. El solo uso de los canales de mensajería (incluido WhatsApp) o de los chatbots de la marca no constituye autorización de tratamiento de datos. La autorización requiere una manifestación afirmativa e inequívoca del titular, a quien se le facilitará siempre el enlace a la Política de Tratamiento de la Información.

Cookies y consentimientos diferenciados. El sitio web de la marca informa el uso de cookies mediante un aviso que permite aceptar, rechazar o configurar las cookies no esenciales antes de su instalación. La aceptación de estos Términos es independiente de la autorización para el envío de publicidad y mercadeo; ninguna casilla de aceptación vendrá premarcada por defecto (modelo opt-in).

12. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Compañía, en calidad de Responsable del Tratamiento, gestiona los datos personales del Cliente conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y su Política de Tratamiento de la Información vigente, la cual hace parte integral de estos Términos y se encuentra disponible en los canales oficiales de la marca.

Las finalidades del tratamiento incluyen, entre otras: gestionar pedidos, despachos y facturación; adelantar el estudio, otorgamiento, administración y cobro de créditos, así como la consulta y reporte ante centrales de información; atender PQR; y, previa autorización diferenciada, remitir información comercial y publicitaria.

Derechos del titular. El titular puede conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar la autorización cuando proceda, presentando su solicitud al canal de Habeas Data dispuesto por la Compañía. Las solicitudes se atenderán en los términos legales aplicables.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

La marca JUANA BONITA, los signos distintivos, los catálogos, los diseños, las imágenes, los textos y demás contenidos de los canales de la Compañía son de su propiedad o se usan bajo licencia y están protegidos por las normas de propiedad industrial y derechos de autor. Queda prohibida su reproducción, distribución, transformación o uso no autorizado, total o parcial, con fines distintos a la operación legítima del modelo de venta directa.

14. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (PQR)

El Consumidor podrá presentar peticiones, quejas y reclamos a través de los canales oficiales de servicio al consumidor de la Compañía. La Compañía dará respuesta dentro de los términos legales y conservará la trazabilidad de las solicitudes.

Autoridad de control. Sin perjuicio de los canales internos, el Consumidor puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridad nacional de protección al consumidor, mediante la acción de protección al consumidor prevista en los artículos 56 a 58 de la Ley 1480 de 2011.

15. USO ADECUADO Y CONDUCTAS PROHIBIDAS

El Cliente se obliga a usar los canales y Productos de la Compañía de manera lícita y de buena fe. Quedan prohibidos, entre otros: el suministro de información falsa; la suplantación de identidad; el uso fraudulento de medios de pago o de cupos de crédito; la extracción o uso no autorizado de bases de datos o listados de clientes; y cualquier conducta que afecte la seguridad de los sistemas o los derechos de terceros. El incumplimiento podrá dar lugar a la suspensión del servicio y a las acciones legales correspondientes.

16. CLÁUSULAS ABUSIVAS Y NO RENUNCIA DE DERECHOS

De conformidad con los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, ninguna estipulación de estos Términos podrá tener el alcance de cláusula abusiva. Se entiende por no escrita cualquier cláusula que produzca un desequilibrio injustificado en perjuicio del Consumidor o que afecte el tiempo, modo o lugar en que este puede ejercer sus derechos.

En consecuencia, ninguna disposición de estos Términos podrá interpretarse como limitación, renuncia o menoscabo de la garantía legal, del derecho de retracto, de la reversión del pago, del habeas data o de cualquier otro derecho mínimo e irrenunciable reconocido por la ley al Consumidor.

17. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

La Compañía podrá modificar o actualizar estos Términos para adecuarlos a cambios normativos, operativos o de mercado. Las modificaciones regirán a partir de su publicación en los canales oficiales y aplicarán a las operaciones celebradas con posterioridad. La versión vigente será siempre la publicada en el sitio web oficial de la marca.

Fecha de entrada en vigencia: 27 de mayo de 2026. Versión: [5.0].

18. LEY APLICABLE, AUTORIDAD DE CONTROL Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Estos Términos se rigen por la ley colombiana. Las controversias relativas a la protección del consumidor podrán tramitarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales y administrativas, o ante los jueces de la República, conforme a las normas de competencia aplicables. Las partes procurarán resolver de manera directa y de buena fe cualquier diferencia antes de acudir a las instancias correspondientes.

19. DISPOSICIONES FINALES

- Integración. La Política de Tratamiento de la Información, los avisos de privacidad, las condiciones particulares de cada operación y los soportes de crédito hacen parte integral de estos Términos.
- Independencia de las cláusulas. Si alguna disposición de estos Términos resultare ineficaz, nula o inaplicable, las demás conservarán plena validez y eficacia.
- Tolerancia. La no exigencia inmediata de una obligación por parte de la Compañía no constituye renuncia a su derecho de exigirla en el futuro.
- Encabezados. Los títulos de las cláusulas son meramente indicativos y no afectan su interpretación.