

TÉRMINOS DE USO DEL SITIO Y TÉRMINOS DE COMPRA A TRAVÉS DEL SITIO WEB

www.wearebeu.com

INTRODUCCIÓN

El presente documento (conjuntamente con los documentos a los que se hace referencia en el mismo) establece los términos y condiciones que regulan el acceso, uso y funcionamiento de esta página web www.wearebeu.com (en adelante, el "Sitio Web"), así como las condiciones aplicables a la contratación de servicios a través del mismo, cualquiera que sea el medio, dispositivo o soporte a través del cual se acceda.

Se recomienda leer detenidamente las presentes Condiciones, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales y los demás documentos legales aplicables, antes de utilizar el Sitio Web o realizar cualquier solicitud, agendamiento o contratación a través del mismo.

Al utilizar esta página web o hacer una solicitud a través de la misma usted consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestras Políticas de Protección de Datos Personales, por lo que, si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones o con las Políticas de Protección de Datos Personales, no debe usar esta página web.

Estas Condiciones podrán ser modificadas. En consecuencia, será responsabilidad del usuario revisarlas cada vez que acceda al Sitio Web o realice una solicitud o contratación a través del mismo, siendo aplicables las condiciones vigentes en el momento del uso.

Para cualquier consulta relacionada con las presentes Condiciones o con la Política de Tratamiento de Datos Personales, el usuario podrá comunicarse a través de los canales de contacto habilitados en el Sitio Web.

El contrato podrá formalizarse, a su elección, en cualquiera de los idiomas en los que las Condiciones están disponibles en esta página web.

DATOS DEL TITULAR DEL SITIO WEB

La recepción de solicitudes, el funcionamiento del sitio web y la prestación de los servicios ofrecidos a través de esta página web se realizan bajo la denominación "Be.u" por CQ, sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con

NIT 900063460-1, con domicilio en la ciudad de Medellín y cuya dirección de notificación judicial es Circular 71 # 39-33, Laureles, Medellín.

CQ actúa como titular del sitio web y como prestador directo de los servicios médicos, estéticos y de bienestar ofrecidos a través del mismo.

Para cualquier consulta relacionada con el funcionamiento del sitio web, la prestación de los servicios ofrecidos a través de este, o con las presentes Condiciones, el usuario podrá comunicarse a través de los siguientes canales de atención:

Teléfono: (+57) 3107143399

Correo electrónico: medicinaesteticaexterno@gmail.com

Estos canales serán utilizados para la atención de solicitudes, consultas, reclamaciones y cualquier comunicación relacionada con el uso del sitio web o la contratación de servicios a través del mismo.

DATOS DEL VISITANTE O USUARIO DEL SITIO WEB

La información o los datos personales que el usuario facilite a través del Sitio Web serán tratados de conformidad con lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en www.wearebeu.com

El uso del Sitio Web, así como el registro de usuarios, el diligenciamiento de formularios, la solicitud de información, el agendamiento de citas, la contratación de servicios y la realización de pagos a través del mismo, implican la autorización del usuario para el tratamiento, almacenamiento, uso, transmisión y/o transferencia nacional o internacional de sus datos personales, en los términos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

El usuario declara que la información suministrada es veraz, completa y corresponde a la realidad, y se compromete a mantenerla actualizada cuando sea necesario.

USO AUTORIZADO DEL SITIO WEB

El usuario se compromete a hacer un uso adecuado, lícito y responsable del Sitio Web y de los servicios disponibles a través del mismo.

En particular, el usuario se obliga a:

- A. Utilizar el Sitio Web únicamente para consultar información sobre los servicios médicos estéticos y de bienestar ofrecidos, acceder al contenido informativo publicado, solicitar información, agendar citas de valoración o tratamiento, y realizar solicitudes o pagos relacionados con los servicios ofrecidos por la clínica.

- B. No realizar solicitudes, agendamientos o pagos falsos, fraudulentos o con información inexacta. En caso de que razonablemente se considere que una solicitud ha sido realizada con fines indebidos o fraudulentos, CQ podrá anularla sin previo aviso y adoptar las medidas que resulten procedentes.

- C. Suministrar información veraz, completa y actualizada al momento de registrarse, solicitar información, agendar una cita o realizar cualquier solicitud a través del Sitio Web.

- D. No utilizar el Sitio Web con fines ilícitos, contrarios a la buena fe, o que puedan afectar el funcionamiento del sitio, la prestación de los servicios o los derechos de la clínica o de terceros.

- E. No hacer uso indebido del contenido del Sitio Web, incluyendo textos, imágenes, resultados, material informativo, contenido médico estético, blog, preguntas frecuentes o cualquier otro material publicado.

Si el usuario no facilita a CQ toda la información que esta le requiera, la clínica no podrá confirmar la cita ni prestar el servicio solicitado.

CAPACIDAD LEGAL

El acceso al Sitio Web es libre; sin embargo, la solicitud de servicios, el agendamiento de citas, la contratación de tratamientos o la realización de pagos a través del mismo solo podrá ser realizada por personas mayores de dieciocho (18) años que cuenten con plena capacidad legal para obligarse.

Al utilizar el Sitio Web y realizar cualquier solicitud o contratación a través del mismo, el usuario declara expresamente que cumple con dicho requisito y que actúa en nombre propio.

Los menores de edad no podrán contratar servicios ni realizar pagos a través del Sitio Web. En caso de que se solicite una cita o servicio para un menor de edad, esta deberá ser realizada por su representante legal, quien asumirá la responsabilidad sobre la información suministrada y la aceptación de las presentes Condiciones.

DISPONIBILIDAD DEL SITIO Y DE LOS SERVICIOS

CQ pone a disposición de los usuarios el Sitio Web con el fin de permitir el acceso a información sobre los servicios médicos estéticos y de bienestar ofrecidos, así como facilitar la solicitud de información, el agendamiento de citas de valoración o tratamiento y, cuando corresponda, la contratación y pago de los servicios a través del mismo.

Los servicios ofrecidos a través del Sitio Web son prestados directamente por CQ en la ciudad de Medellín, República de Colombia, en la sede ubicada en Calle 6 sur # 42-14, local 3A. El acceso al Sitio Web desde otras ciudades o países no implica que los servicios puedan prestarse fuera de dicha ubicación.

La clínica es una institución habilitada para la prestación de servicios médicos estéticos conforme a la normativa vigente en la República de Colombia. No obstante, la disponibilidad de los servicios ofrecidos a través del Sitio Web dependerá, entre otros factores, de la disponibilidad de agenda, de la valoración médica previa cuando esta sea necesaria, y de las condiciones particulares de cada paciente.

En consecuencia, el hecho de que un servicio se encuentre publicado en el Sitio Web no implica que este pueda ser prestado en todos los casos ni que su prestación esté garantizada sin la valoración médica correspondiente.

La prestación de cualquier servicio médico estético estará sujeta, en todos los casos, a la firma previa del consentimiento informado correspondiente por parte del paciente.

DISPONIBILIDAD DEL SITIO WEB

CQ realizará sus mejores esfuerzos para que el Sitio Web se encuentre disponible de forma continua; sin embargo, no garantiza la disponibilidad permanente del mismo ni la ausencia de interrupciones derivadas de mantenimientos técnicos, actualizaciones, fallas en los sistemas, problemas de conectividad o causas ajenas a su control.

La clínica no será responsable por la imposibilidad temporal de acceso al Sitio Web cuando esta se origine en circunstancias técnicas o en situaciones que no le sean imputables.

INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL SITIO WEB

El contenido publicado en el Sitio Web, incluyendo descripciones de tratamientos, información sobre procedimientos médicos estéticos, resultados esperados, recomendaciones, material informativo, artículos, blog, preguntas frecuentes, imágenes y cualquier otro contenido disponible, tiene carácter exclusivamente informativo y no sustituye en ningún caso la valoración médica presencial o individual.

La información publicada en el Sitio Web no constituye diagnóstico médico, recomendación médica individual ni garantía de resultados.

RESULTADOS MOSTRADOS Y CONDICIONES PARTICULARES DE CADA PACIENTE

Las imágenes, resultados esperados, fotografías de “antes y después”, descripciones de tratamientos y cualquier otro material similar publicado en el Sitio Web tienen un carácter meramente ilustrativo o referencial.

Los resultados de los tratamientos médicos estéticos pueden variar en cada paciente dependiendo, entre otros factores, de sus condiciones físicas, características particulares, antecedentes médicos y respuesta individual al tratamiento.

En consecuencia, CQ no garantiza resultados específicos a través de la información publicada en el Sitio Web.

SOLICITUD Y CONFIRMACIÓN DE SERVICIOS

El agendamiento de citas o la solicitud de servicios a través del Sitio Web constituye una solicitud realizada por el usuario, la cual podrá estar sujeta a

confirmación por parte de la clínica, así como a la valoración médica previa cuando esta resulte necesaria.

CQ se reserva el derecho de no confirmar o no prestar un servicio cuando, como resultado de la valoración médica, se determine que el tratamiento solicitado no es adecuado para el paciente o no puede realizarse en condiciones seguras.

PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DEL SITIO WEB

Para solicitar una cita de valoración o tratamiento a través del Sitio Web, el usuario deberá seguir el procedimiento que se describe a continuación:

1. A través de los botones ubicados en todo el sitio web con el mensaje **“Agenda tu valoración”**, el usuario es redirigido al chat de WhatsApp (+57 310 714339), donde una asesora se encarga de gestionar y programar la cita.
2. Mediante el botón flotante de WhatsApp presente en el sitio web, el usuario puede iniciar una conversación de forma inmediata con una asesora para recibir información y agendar su cita.
3. A través de los formularios de contacto disponibles en el sitio web, el usuario puede dejar sus datos; posteriormente, una asesora se comunica vía telefónica o por WhatsApp para brindar información y coordinar la cita.

El agendamiento estará sujeto a la disponibilidad de horarios y a la confirmación por parte de CQ

CONFIRMACIÓN DE LA CITA

Una vez el usuario haya realizado la solicitud, recibirá un mensaje de confirmación desde el WhatsApp (+57 310 714339) en el que se indicará:

- fecha de la cita,
- hora de la cita,
- tipo de servicio solicitado,
- lugar donde se prestará el servicio,
- Profesional que le atenderá.

CQ podrá contactar al usuario para validar la información suministrada antes de confirmar definitivamente la cita.

POLÍTICA DE PAGOS ELECTRÓNICOS

Los pagos realizados a través del sitio web se efectúan mediante plataformas tecnológicas y pasarelas de pago autorizadas, las cuales operan de manera independiente a CQ. En consecuencia, la clínica no almacena ni tiene acceso a los datos financieros del usuario, tales como números de tarjetas de crédito o débito.

La aprobación de los pagos electrónicos depende exclusivamente de la entidad financiera emisora del medio de pago utilizado por el usuario. En caso de que el pago no sea aprobado, la cita o servicio solicitado no se entenderá confirmado.

CQ no será responsable por fallas en la plataforma de pagos, rechazos de transacciones, interrupciones en los servicios financieros, errores generados por entidades bancarias o cualquier situación atribuible al proveedor tecnológico o a la entidad financiera del usuario.

En los casos en los que se presente un pago duplicado, error en la transacción o situaciones que den lugar a devolución de dinero, el usuario deberá solicitar la revisión correspondiente a través de los canales oficiales de contacto de la clínica, adjuntando el soporte de pago respectivo.

Cuando la ley lo permita, el usuario podrá solicitar la reversión del pago conforme a lo dispuesto en la normativa colombiana aplicable a las transacciones electrónicas.

RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Y CORRECCIÓN DE ERRORES

En caso de que el usuario detecte un error al momento de ingresar sus datos personales durante el proceso de registro, solicitud de cita o pago, podrá modificarlos antes de confirmar la solicitud utilizando las herramientas disponibles en el Sitio Web.

En caso de que el usuario detecte un error con posterioridad a la confirmación de la cita o del pago, deberá comunicarse de manera

inmediata a través de los canales de atención indicados en las presentes Condiciones.

SUJECCIÓN A DISPONIBILIDAD

El agendamiento de citas y la prestación de los servicios ofrecidos a través del Sitio Web estarán sujetos a la disponibilidad de agenda de CQ, así como a la valoración médica previa cuando esta resulte necesaria.

PRECIO DE LOS SERVICIOS

El valor de los servicios ofrecidos a través del Sitio Web será el que se encuentre publicado en el momento en que el usuario realice la solicitud de la cita o la contratación del servicio.

Los precios publicados corresponden a servicios médicos estéticos y podrán variar dependiendo, entre otros factores, del tipo de tratamiento, la valoración médica previa cuando esta sea necesaria y las condiciones particulares de cada paciente.

CQ se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento. No obstante, los cambios de precio no afectarán las citas o servicios que ya hayan sido confirmados previamente.

Los precios publicados en el Sitio Web incluyen los impuestos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

PAGO DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB

Cuando el servicio requiera pago previo, el usuario podrá realizar el pago directamente a través del Sitio Web utilizando los medios de pago habilitados, entre los cuales podrán encontrarse: Tarjeta débito o crédito; transferencias BANCOLOMBIA O desde otros bancos por medio de PSE.

Al hacer clic en el botón correspondiente "Pagar ahora", el usuario confirma que la información suministrada es veraz y que está autorizado para utilizar el medio de pago seleccionado.

Los pagos realizados a través del Sitio Web podrán estar sujetos a verificación y autorización por parte de la entidad financiera o de la plataforma de

pagos correspondiente. En caso de que el pago no sea autorizado, la solicitud del servicio no se entenderá confirmada.

CONFIRMACIÓN DEL PAGO

Una vez realizado el pago, el usuario recibirá un correo electrónico de confirmación enviado por Wompi, en el que se incluirán los datos de la transacción, como el valor pagado, el método de pago y el estado de la operación.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

CQ podrá ofrecer promociones, descuentos o beneficios especiales a través del Sitio Web, los cuales estarán sujetos a las condiciones específicas que se indiquen en cada caso.

Las promociones podrán estar sujetas, entre otros aspectos, a:

- fechas de vigencia,
- disponibilidad de agenda,
- número limitado de citas o servicios,
- condiciones particulares del tratamiento,
- valoración médica previa cuando esta sea necesaria.

Las promociones o descuentos publicados en el Sitio Web no constituyen una obligación permanente para la clínica y podrán ser modificados o retirados en cualquier momento.

CUPONES DE DESCUENTO

Cuando el Sitio Web permita el uso de cupones de descuento, el usuario deberá ingresar el código correspondiente en el espacio habilitado para tal fin durante el proceso de pago.

Los cupones de descuento estarán sujetos a las condiciones específicas que se indiquen en cada caso, incluyendo, entre otras:

- fecha de vigencia,
- límite de uso,
- servicios a los que aplica el descuento,

- no acumulación con otras promociones, salvo que se indique expresamente lo contrario.
-

CQ podrá anular cualquier cupón cuando detecte un uso indebido o fraudulento del mismo.

Los precios, promociones o descuentos publicados en el Sitio Web no constituyen garantía de resultado médico ni sustituyen la valoración profesional previa cuando esta sea necesaria.

RETRACTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), cuando la contratación de un servicio se realice a través del Sitio Web, el usuario podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, siempre que el servicio no haya sido prestado ni haya comenzado a ejecutarse.

En consecuencia, el derecho de retracto solo podrá ejercerse cuando el usuario haya realizado el pago de un servicio a través del Sitio Web y la cita correspondiente no se haya llevado a cabo ni se haya iniciado la prestación del servicio.

El derecho de retracto no procederá en los siguientes casos:

- cuando el servicio ya haya sido prestado,
- cuando el usuario haya asistido a la cita programada,
- cuando la prestación del servicio haya comenzado con la autorización del usuario,
- cuando, como resultado de la valoración médica, se haya iniciado la atención profesional correspondiente.

PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

Para ejercer el derecho de retracto, el usuario deberá comunicar su decisión dentro del término legal a través de los canales de atención indicados en las presentes Condiciones, mediante una solicitud clara en la que se indique:

- nombre del usuario,
- servicio contratado,

- fecha de la cita,
- medio de pago utilizado.

DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Una vez ejercido el derecho de retracto en los términos anteriormente señalados, CQ realizará la devolución del dinero pagado por el usuario dentro del término legal aplicable, utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial o mediante el medio que se acuerde con el usuario.

El derecho de retracto no aplica a servicios que ya hayan sido prestados, sin perjuicio de los derechos que le asisten al usuario conforme a la normativa de protección al consumidor y a las normas aplicables a la prestación de servicios de salud.

RESPONSABILIDAD MÉDICA EN EL ENTORNO DIGITAL

La información publicada en el sitio web tiene carácter meramente informativo y no constituye diagnóstico médico, recomendación clínica ni sustituto de una valoración médica presencial. El usuario reconoce que cualquier procedimiento médico estético requiere una valoración individual previa por parte de un profesional de la salud.

CQ no garantiza resultados específicos respecto de los procedimientos médicos o estéticos ofrecidos, ya que estos dependen de las condiciones particulares de cada paciente, su estado de salud, características biológicas individuales y el cumplimiento de las recomendaciones médicas posteriores al procedimiento.

El usuario será responsable de suministrar información veraz, completa y actualizada sobre su estado de salud, antecedentes médicos, alergias, tratamientos previos y cualquier otra información relevante para la adecuada prestación del servicio. CQ no será responsable por los efectos derivados de información incompleta, inexacta u omitida por el usuario.

El uso del sitio web y el agendamiento de citas a través de medios digitales no generan por sí mismos una relación médico-paciente, la cual únicamente se configura una vez el usuario sea valorado directamente por un profesional de la salud autorizado.

PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

El usuario reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre el Sitio Web y sobre los contenidos disponibles en el mismo pertenecen a CQ o a terceros que han autorizado su uso.

Lo anterior incluye, entre otros, el diseño del sitio web, textos, imágenes, fotografías, logotipos, marcas, material gráfico, contenido médico estético, artículos informativos, blog, preguntas frecuentes, videos, material publicitario, imágenes de resultados, así como cualquier otro contenido disponible en el Sitio Web.

El acceso y uso del Sitio Web no implica en ningún caso la cesión, transferencia o autorización de uso de los derechos de propiedad industrial o intelectual sobre los contenidos publicados.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, utilización con fines comerciales o cualquier otro uso no autorizado del contenido del Sitio Web, salvo autorización previa y expresa de CQ.

LINKS DESDE NUESTRA PÁGINA WEB

El Sitio Web podrá contener enlaces (links) a páginas web, plataformas o contenidos de terceros, incluidos, entre otros, redes sociales, plataformas de pago, herramientas de agendamiento u otros servicios digitales.

Estos enlaces se facilitan únicamente con fines informativos o de acceso a servicios complementarios, sin que CQ tenga control sobre el contenido, funcionamiento o disponibilidad de dichas páginas o plataformas.

En consecuencia, CQ no será responsable por el contenido, políticas, información, servicios ofrecidos ni por los posibles daños o perjuicios que puedan derivarse del uso de dichos sitios web de terceros.

ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL

CQ no será responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de su control razonable, por fuerza mayor, caso fortuito o hechos atribuibles a terceros, los cuales incluirán

cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera del control razonable de CQ y entre otros, los siguientes:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.
7. Imposibilidad temporal de prestar el servicio por razones médicas o asistenciales, incluyendo la ausencia justificada del profesional de salud, contingencias clínicas, restricciones sanitarias, mantenimiento o fallas en equipos médicos o tecnológicos necesarios para la prestación del servicio.
8. Actos, órdenes, decisiones, regulaciones o restricciones emitidas por autoridades administrativas o sanitarias que impidan o limiten la prestación de los servicios.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la situación de imposibilidad continúe, y CQ dispondrá entonces de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la fuerza mayor, caso fortuito o hecho de tercero. Una vez desaparezca la causa que dio lugar a la suspensión, la clínica podrá reprogramar la cita o continuar con la prestación del servicio, según corresponda.

NO RENUNCIA

La falta de requerimiento por parte de CQ del cumplimiento estricto por parte del consumidor o usuario de alguna de las obligaciones asumidas en virtud del contrato o de las presentes Condiciones o la falta de ejercicio por CQ de los derechos o acciones que le pudiesen corresponder en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones ni le exonerará al usuario o consumidor de cumplir con tales obligaciones.

NULIDAD PARCIAL

Si alguna de las presentes Condiciones fuese declaradas nulas y sin efecto por decisión en firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

MODIFICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES

CQ tiene el derecho de modificar los Términos y Condiciones, para lo cual será suficiente con publicar en el sitio web las modificaciones o actualizaciones a las mismas. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo y, serán de aplicación una vez publicadas en el sitio web.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El acceso y uso del Sitio Web, así como la solicitud y contratación de servicios a través del mismo, se regirán por la legislación vigente en la República de Colombia.

Cualquier controversia que surja en relación con el uso del Sitio Web, el agendamiento de citas, la contratación de servicios o la aplicación de las presentes Condiciones, será sometida a la jurisdicción de los jueces y tribunales de la República de Colombia, conforme a las normas legales aplicables.

Fecha de publicación: 30 de marzo del 2026

Be.u

CQ