

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA “TuHome”

A continuación, presentamos los términos y condiciones aplicables a los Usuarios de la plataforma “TuHome” (en adelante la “Plataforma”), de la Sociedad TU HOME APP S.A.S (en adelante, la “Compañía”), identificada bajo el dominio tuhome.app, donde el propósito es crear un portal de contacto el cual permite un mejor proceso de compra y venta de artículos de segunda mano para el hogar, y así poder prestarle al Usuario un servicio enfocado en sus necesidades tal como es descrito en este documento en la cláusula 5.

Los términos y condiciones describirán la relación contractual entre TU HOME APP S.A.S. sociedad debidamente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901773731. En ellos explicaremos los derechos y obligaciones que adquieren los Usuarios mediante el uso de la Plataforma, o al utilizar alguno de nuestros Servicios por cualquier medio, y las reglas bajo las cuales se mantendrá la relación.

Mediante el registro como Usuario, al utilizar nuestros Servicios, y/o la aceptación electrónica expresa de los presentes términos y condiciones, los Usuarios manifiestan su consentimiento y aceptación sobre los mismos. Todo lo anterior, al realizar clic y/o doble clic en los enlaces que la Plataforma tienen dispuestos para los efectos.

Así mismo, al efectuar alguna de las actividades mencionadas anteriormente, los Usuarios declaran que tienen capacidad jurídica y las facultades necesarias para obligarse de acuerdo con los presentes términos y condiciones.

Los Usuarios deben leer detenidamente estos términos y condiciones, nuestra política de privacidad y tratamiento de datos personales y cualquier otro documento referenciado en estos términos y condiciones.

¿Qué es TuHome?

TuHome es un espacio electrónico para conectar la demanda de artículos de segunda mano del hogar con la oferta de los mismos por parte de terceras personas ajenas a la Compañía, con el fin que los Usuarios Compradores puedan contactar a los Usuarios Vendedores para la obtención de diferentes Artículos de segunda mano para el hogar, sin estar la Compañía vinculada en ninguno de los extremos de la relación contractual que entre estos surja.

Definiciones

1. **Artículos de segunda mano para el hogar:** son todos los productos que se ofrecen en la Plataforma, las cuales incluyen muebles, electrodomésticos, decoración, entre otros.
2. **Contenido:** significa todo aquello que los Usuarios publiquen en la Plataforma, incluyendo, pero sin limitarse a: imágenes de los artículos, ofertas, videos o imágenes que compartan, enlaces a otras páginas web, calificaciones etc.
3. **Compraventa:** Se refiere al contrato celebrado entre el Usuario Comprador y los Usuarios Vendedores de Artículos de segunda mano para el hogar, sobre el cual la Compañía no tiene ninguna responsabilidad.
4. **Plataforma:** es la aplicación, independientemente de su denominación, que ofrecerá a los Usuarios el acceso a los Servicios. El nombre de la Plataforma, su formato y funcionamiento, podrá variar según lo estime conveniente la Compañía.
5. **Servicios:** son los Servicios definidos en la cláusula 5 de estos términos y condiciones, consistentes en un portal de contacto, dentro del cual los Usuarios Compradores pueden contactar con los Usuarios Vendedores para la Compraventa de Artículos de segunda mano para el hogar.
6. **Usuarios:** Son todas las personas que interactúen en la Plataforma. Se clasifican en los siguientes:
 - **Usuario Comprador:** es la persona natural o jurídica que realiza una compra sobre algún Artículo de segunda mano para el hogar, bien sea para uso propio o para un tercero.
 - **Usuarios Vendedores:** son las personas naturales o jurídicas que suministran artículos de segunda mano para el hogar, quienes realizarán una oferta de estos artículos a los Usuarios Compradores.
 - **Visitante:** son aquellos sujetos que simplemente visitan la Plataforma con el propósito de conocer los Servicios u obtener información que se ofrezca en la Plataforma.

Objeto

Al registrarse en la Plataforma como Usuario, al aceptar los presentes términos y condiciones y/o al utilizar nuestros Servicios, los Usuarios están contratando libre y voluntariamente un servicio de intermediación. Las condiciones de este servicio incluyen estos términos y condiciones y cualquier otro documento vinculante que esté publicado en la Plataforma, o se le dé a conocer al Usuario por cualquier otro medio, los cuales estarán disponibles para consulta, incluyendo, pero sin limitarse a la política de privacidad y tratamiento de datos personales.

Requisitos para acceder a los Servicios

Para que los Usuarios puedan acceder a los Servicios, deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

1. Tener la capacidad jurídica para contratar.
2. Si el Usuario es menor de edad su acudiente declara expresamente que ha autorizado su registro en la Plataforma.
3. Contar con los recursos necesarios para pagar el costo del producto adquirido.
4. Contar con la propiedad para vender el artículo de segunda mano para el hogar.
5. Haber leído estos términos y condiciones.

Descripción de los Servicios

La Plataforma ofrece un servicio de Marketplace para conectar a los Usuarios Compradores con los Usuarios Vendedores, para que los primeros adquieran de los Usuarios Vendedores Artículos de segunda mano para el hogar. Mediante este servicio de portal de contacto los Usuarios Compradores podrán buscar el artículo que quieren adquirir y ver la oferta de los Usuarios Vendedores.

El área de cobertura de los Servicios referidos dependerá del tipo de usuario; si es comprador podrá adquirir los artículos desde cualquier ciudad de Colombia, mientras que el vendedor sólo podrá ofrecer sus productos si se encuentra en Bogotá, Medellín o Cali.

Sobre el proceso de registro de los Usuarios y reglas relativas a la Cuenta

Para acceder a los Servicios que se ofertan en la Plataforma, los Usuarios deberán crear una cuenta en la Plataforma. Los Visitantes podrán ver el Contenido dispuesto por otros Usuarios en la Plataforma y podrán generar transacciones en la Plataforma.

Términos y condiciones generales del registro

1. Al momento de acceder a Plataforma los Usuarios deben diligenciar el formulario de registro en todos sus campos, con datos válidos, para poder utilizar todos los Servicios que presta la Plataforma. La Plataforma podrá requerir en cualquier momento, la información que considere necesaria para verificar la información suministrada.
2. Todo Usuario deberá completar la información requerida de manera exacta, precisa y verdadera, y asume el compromiso de actualizar sus datos siempre que sea necesario. Para dichos efectos, y previo al recaudo de los respectivos datos

personales, los Usuarios deberán leer y conocer la Política de Protección de Datos Personales de la Plataforma y autorizar el tratamiento de sus datos de conformidad con dicha política.

3. Los Usuarios garantizarán y serán responsables, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales que suministren.
4. Los Usuarios responderán por cualquier perjuicio, daño o inconveniente generado por el suministro de información falsa, errónea e imprecisa.
5. Si la información personal de los Usuarios presenta algún cambio que llega a afectar alguno de los Servicios ofrecidos por la Plataforma, los Usuarios deberán actualizarla a través de los medios dispuestos para ello.
6. Los Usuarios aceptan y reconocen que la Compañía utilizará como método principal de comunicación whatsapp del numero registrado en la cuenta.
7. Los Usuarios aceptan que las cuentas o perfiles creados podrán ser deshabilitados o limitados si la Plataforma determina que se ha suministrado información incorrecta, falsa o imprecisa, o se ha hecho un uso inadecuado de la Plataforma.
8. La cuenta es personal, única e intransferible.
9. Los Usuarios accederán a su cuenta mediante el ingreso del número de teléfono registrado en la Plataforma y el código OTP que se enviará al mismo. Los Usuarios se obligan a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad y a tomar las medidas de seguridad necesarias para que no ocurra ningún incidente de seguridad respecto del manejo de su cuenta y la respectiva clave de seguridad que le asiste. La Compañía no se hará responsable por ninguna pérdida o daño que surja como resultado de la inseguridad de su cuenta.
10. La Compañía podrá cancelar una cuenta existente por cualquier motivo, a su entera discreción.
11. Las cuentas de los Usuarios no podrán ser cedidas o transferidas, ni tampoco podrán estar sujetas a cualquier otra operación comercial que no sea reconocida expresamente por los presentes términos y condiciones. Los Usuarios se hacen responsables por cualquier uso no autorizado que haga un tercero, sea hecho voluntaria o involuntariamente, o de cualquier tercero que pueda acceder a sus credenciales de acceso, por hechos realizados por los Usuarios catalogados hasta por culpa levísima. Los Usuarios se comprometen a notificar a la Plataforma en forma inmediata, por un medio idóneo y fehaciente, de cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.
12. El Usuario es el único responsable de la actividad y Contenido administrado desde su cuenta, incluyendo, pero sin limitarse a la información ingresada y las transacciones de compra realizadas.

Causales de rechazo, suspensión y/o inhabilitación de inscripción de cuentas: La Compañía podrá cancelar, suspender o inhabilitar cualquier cuenta, cuando ocurra alguno de los siguientes eventos:

1. Será cancelada toda cuenta, donde se encuentre información falsa, incorrecta, equivocada, imprecisa, errónea o confusa.
2. Serán suspendidas la cuenta de un Usuario cuando incumpla alguna de sus obligaciones respecto de la Plataforma. En caso de incumplir por más de tres (3) ocasiones, la cuenta será cancelada. Sin perjuicio de lo anterior, podrá proceder la suspensión temporal de una cuenta, en tanto se constate la existencia de un indicio que dé cuenta de un potencial incumplimiento o vulneración a las disposiciones legales o a los presentes términos y condiciones.
3. Cuando se realice una operación ilegal o que atente contra la seguridad de bienes o personas, a través de una cuenta registrada, tal cuenta será cancelada, y de ser el caso, se avisará a las autoridades competentes de la irregularidad presentada.
4. Será suspendida temporalmente, toda cuenta que utilice un lenguaje inapropiado en el desarrollo de sus interacciones. Por lenguaje inapropiado, se entenderá aquel que sea irrespetuoso, afecte la honra y buen nombre de las personas.
5. Será suspendida temporalmente la cuenta del Usuario Vendedor cuando, después de haber confirmado una venta y aceptado cumplir con la entrega del producto, cancele la operación sin una causa justificada. En caso de reincidencia o cuando la Compañía determine que dicha conducta afecta la confiabilidad de la Plataforma, la cuenta podrá ser cancelada de manera definitiva.

Pago y envío del producto

Existirá en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles desde que el Comprador realiza el pago o separación del artículo hasta que se confirma la disponibilidad con el Vendedor. En caso de que se encuentre disponible, el usuario comprador podrá hacerse cargo de la recogida del artículo si así lo desea. Si el comprador decide tomar el servicio de logística de TuHome, la plataforma se encargará de realizar el envío del artículo adquirido. Para este proceso de envío, la Plataforma constatará el estado del artículo con el Usuario Vendedor, lo recogerá en la dirección proporcionada por él y procederá a realizar el envío a la dirección proporcionada por el Usuario Comprador. El tiempo de entrega será de *hasta 240 horas (10 días) hábiles, este tiempo se considera alto ya que pueden surgir imprevistos y novedades durante el proceso de envío, principalmente si el pedido es de una ciudad a otra.*

Casos de devolución del dinero y/o producto

1. **Mal estado:** si el usuario comprador recibe el artículo en un estado considerablemente diferente al de la publicación del mismo en la página web o tiene detalles considerables en mal estado que no fueron mencionados por parte del vendedor, se procederá a intentar llegar a un acuerdo entre Comprador y Vendedor (descuento, arreglo, restauración, etc.). En caso de que el comprador no esté de acuerdo con lo pactado, se le realizará la devolución del dinero y la devolución del artículo al vendedor, el comprador asumirá el costo de envío del artículo a la dirección que nos proporcionó. Cabe aclarar que cualquier reclamo o queja será aceptada si se realiza dentro de un plazo de 3 días hábiles después de recibir el artículo.

Cuando un artículo sea publicado como limpio, intacto, como nuevo, sin manchas o en excelente estado, pero al momento de la entrega presente suciedad, manchas, olores o condiciones diferentes a las descritas, TuHome podrá realizar los procesos necesarios para que el producto corresponda al estado publicado. Los costos asociados podrán descontarse del pago al vendedor.

2. **Ya no está disponible:** si el Usuario Comprador separa o cancela la totalidad de un artículo que no estaba disponible, se le realizará la devolución del dinero.
3. **Ley de retracto:** el Usuario Comprador puede retractarse de la compra o separación del artículo dentro de un plazo de 5 días hábiles, como indica la Ley. En caso de que dentro de este plazo el artículo ya haya sido despachado a la dirección del comprador, este deberá asumir el costo de envío de vuelta.

Separación de un artículo

El Usuario Comprador podrá separar uno o más artículos abonando el 20% del valor de estos, de acuerdo al **Plan Separe**, con el fin de dejar de ofrecer el artículo a otras personas interesadas, marcarlo como vendido y bajarlo del sistema.

El comprador tendrá 20 días

En cualquier caso, el artículo sólo podrá ser despachado al domicilio del comprador cuando este haya cancelado la totalidad. En caso de que el comprador prefiera recoger el artículo

directamente en el domicilio del vendedor, deberá realizar el pago total del valor del artículo antes de que se le proporcionen los datos de contacto y dirección del vendedor.

Si el Comprador termina de cancelar la totalidad del artículo la misma semana de su separación o en los primeros cinco días hábiles, se procede a coordinar la recogida y entrega del artículo con normalidad.

Cuando el Usuario Comprador solicite más de 5 días hábiles para cancelar la totalidad del artículo, se buscará llegar a un acuerdo entre Comprador, Vendedor y Empresa. En caso de que la solución involucre guardar el artículo en nuestra bodega, el Usuario Comprador tendrá un plazo máximo para terminar de pagar la totalidad del artículo de 2 meses desde que este ingresa a bodega, de lo contrario, el artículo pasará a ser propiedad de la empresa y no habrá devolución del dinero abonado hasta la fecha.

Si se llega a un acuerdo donde el Vendedor guarde en su propiedad el artículo separado por el Comprador durante cierto tiempo mientras este termina de cancelar la totalidad, y este acuerdo se incumple por parte del Comprador, el artículo será enviado a bodega. El Comprador deberá asumir todos los costos de envío adicionales.

Si el Vendedor no está de acuerdo en guardar el artículo en su propiedad, ya sea por urgencia de venta, mudanza, posibilidad de venderlo por otro medio de forma más favorable, etc. Y el Usuario Comprador solicita más de 5 días hábiles para cancelar la totalidad del artículo, se informará la situación al Comprador y se le propondrá almacenar en bodega el artículo, asumiendo por su parte los costos de envío adicionales.

Costos de envío

Los Usuarios aceptan que los costos de envío serán asumidos por el comprador en caso de que solicite el servicio de logística.

Costos de transacciones

Los usuarios compradores aceptan que al adquirir un artículo utilizando como método de pago cualquier tarjeta débito o crédito, deberán asumir un recargo del 5% sobre el valor a pagar. En caso de devolución del dinero, no se tendrá en cuenta este 5% adicional, ya que es un costo de la pasarela de pagos.

Los usuarios aceptan que para recibir cualquier pago de La Compañía, deberán asumir el costo por la transacción interbancaria a la cuenta que proporcionen, exceptuando las cuentas Bancolombia y Nequi, ya que en estas no existe un costo transaccional.

Catálogo de Venta

La Plataforma dispondrá al Usuario Comprador la oferta de Artículos de segunda mano para el hogar presentada por los Usuarios Vendedores, indicando entre otros, la descripción del artículo y el costo de este. Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, el Usuario entiende y acepta que cada Usuario Vendedor es autónomo para definir el precio de los Artículos.

Términos y condiciones generales aplicables a los Usuarios Vendedores.

1. Los Usuarios Vendedores deberán tomar las medidas necesarias para garantizar que toda publicidad de Artículos de segunda mano para el hogar realizada mediante la Plataforma cumpla con los requisitos aplicables bajo ley colombiana.
2. Los Usuarios Vendedores garantizarán y serán responsables, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos que suministren. En todo caso, la Plataforma podrá requerir en cualquier momento, la información que considere necesaria para verificar la información suministrada.
3. Los Usuarios Vendedores mantendrán indemne y responderán por cualquier perjuicio, daño o inconveniente ocasionado a la Compañía o a un tercero, generado por el suministro de información falsa, errónea e imprecisa, o por la prestación de los servicios farmacéuticos y aceptan u reconocen que la Plataforma es un portal de contacto y por ende, no le aplica ninguna responsabilidad solidaria con la Compañía, y en caso de que alguna autoridad administrativa o judicial, así lo determine, la aceptación de este documento, constituye plena prueba para que la Compañía pueda repetir contra el Vendedor todos los daños y perjuicios causados con el incumplimiento de estos términos y condiciones.
4. Los Usuarios Vendedores responderán directamente por la calidad de los Artículos de segunda mano para el hogar ofrecidos, y no comprometerán en ningún momento la responsabilidad de la Compañía.
5. Los Usuarios Vendedores aceptan que la Plataforma realizará una verificación del artículo y de sus correspondientes fotos y descripción en un plazo de veinticuatro horas (24) hábiles. Una vez el artículo cumpla con los criterios requeridos por la Plataforma y sea verificado se podrá visualizar en la tienda de cada uno de los Usuarios Vendedores.

6. Los Usuarios Vendedores aceptan que sus cuentas podrán ser deshabilitadas si la Plataforma determina que se ha suministrado información incorrecta, falsa o imprecisa, sin que esto constituya una obligación de verificación por parte de la Plataforma.
7. En caso de que el artículo sea devuelto por parte del Usuario Comprador los costos de envío los asumirá en su totalidad el Usuario Vendedor.
8. Los Usuarios Vendedores aceptan que la Plataforma será la encargada de recolectar el dinero del pago por la compraventa y lo transferirá a la cuenta de titularidad del Usuario Vendedor en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del momento de la entrega y pago del artículo.
9. El Usuario Vendedor será responsable de cualquier derecho de retracto que ejerza el Usuario Comprador sobre los Artículos de segunda mano para el hogar.

Términos y condiciones generales aplicables a los Usuarios Compradores.

1. Los Usuarios aceptan y reconocen que la Plataforma es un intermediario para que estos puedan comprar directamente los Artículos de segunda mano para el hogar en la Plataforma.
2. Los Usuarios no deberán pagar ningún valor a la Compañía por el uso de la Plataforma y el pago de los Artículos de segunda mano para el hogar se hará directamente a la Plataforma, quien les facturará la compra de los mismos.
3. Los Usuarios entienden y aceptan que la Plataforma no es responsable por los productos suministrados por los Usuarios Vendedores, y que los únicos responsables son los Usuarios Vendedores.
4. Los Usuarios aceptan y reconocen que la Plataforma no tiene ningún vínculo de subordinación con los Usuarios Vendedores, y por tanto no asume responsabilidad por el incumplimiento de ninguna de sus obligaciones.
5. Los Usuarios Compradores tendrán un plazo de un día (1) hábil para avisar a la Plataforma si el artículo adquirido está defectuoso o si presenta alguna diferencia con el artículo ofertado.

Precio de los productos y tarifa cobrada por la Plataforma

El precio de los productos es el indicado por cada Usuario Vendedor y varía de Vendedor a Vendedor. La Plataforma cobrará a cada uno de los Usuarios Vendedores una comisión por cada artículo que comercialice por medio de la Plataforma.

Categoría del producto	Comisión del producto
Sofás	20% + IVA
Mesas	20% + IVA
Almacenaje	20% + IVA
Sillas	20% + IVA
Decoración	20% + IVA
Camas	20% + IVA
Exterior	20% + IVA
Electrodomésticos	20% + IVA

Obligaciones de los Usuarios

Los Usuarios se comprometen a cumplir con todas las obligaciones que se expresan en los presentes Términos y Condiciones, así como aquellas que se determinen en otros documentos, incluyendo y sin limitarse a otros contratos que sean celebrados con la Compañía, así como la Política de Protección de Datos Personales. Además de estas obligaciones, los Usuarios, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Pagar por los productos.
2. Actualizar la información suministrada respecto de su identidad.
3. Dar aviso a la Plataforma sobre cualquier irregularidad o ilegalidad que tenga conocimiento que ocurra.
4. Abstenerse de enviar información para realizar publicaciones que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de terceros.
5. Leer y cumplir a cabalidad los presentes Términos y Condiciones.

La Plataforma no será responsable por las consecuencias que, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o prohibiciones mencionadas en el presente numeral o de los presentes términos y condiciones, se puedan generar.

Obligaciones de la Compañía

En virtud de la naturaleza del servicio que ofrece la Plataforma, la Compañía se obliga a:

1. Publicar los productos de los Usuarios Vendedores que cumplan con los requerimientos establecidos en los términos y condiciones.
2. Proveer la infraestructura para el correcto funcionamiento de la Plataforma.
3. Comunicar a los Usuarios Vendedores cuando exista una solicitud por parte de los Usuarios Servicio que se ajuste a su área de localización.
4. Exigir a todos los Usuarios Vendedores información que permita su identificación.
5. Permitir la consulta de la información de los Usuarios Vendedores a los Usuarios con el propósito de presentar una queja o reclamo directamente al Vendedor.
6. Si la Plataforma llega a ser notificada por un Usuario acerca de la existencia de información falsa, errónea, inexacta, incompleta o que incumpla con estos términos y condiciones, podrá realizar las averiguaciones e indagaciones pertinentes a fin de corroborar las aseveraciones que fueron conocidas. En caso de evidenciar tales fallas o tener razonable sospecha sobre su veracidad, autenticidad o verificabilidad, podrá deshabilitar las cuentas comunicándolo al Usuario. No obstante lo anterior, la Plataforma no responderá por daños y perjuicios.
7. Colaborar a los Usuarios Compradores a gestionar sus reclamaciones directamente ante los Usuarios Vendedores.

Garantía y calidad en los Servicios

Los Usuarios, aceptan y reconocen que TUHOME es una Plataforma de marketplace, conecta a los Usuarios Compradores con Usuarios Vendedores de Artículos de segunda mano para el hogar, pero que no tiene ningún tipo de vinculación de subordinación con los Usuarios Vendedores, de modo que no está en capacidad de garantizar la idoneidad, veracidad o eficacia de los productos.

TUHOME no garantiza la disponibilidad, continuidad ni la infalibilidad del funcionamiento de la Plataforma, y en consecuencia, excluye, en la máxima medida permitida por la legislación vigente, cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de la Plataforma y de los servicios habilitados en el mismo, así como a los errores en el acceso a las distintas páginas web o aquellas desde las que, en su caso, se presten dichos servicios. Sin embargo, la Compañía sí garantiza el compromiso de verificar y de vigilar continuamente sus contenidos e informaciones.

Una vez el equipo de la Compañía tenga conocimiento de las posibles dificultades técnicas que impidan el normal proceder de la Plataforma, se tomarán las medidas técnicas

necesarias, que incluye además la previa notificación a los Usuarios, a través de la dirección de correo electrónico habilitado, vía whatsapp y/o a través de la Plataforma.

No obstante lo anterior, los Usuarios Vendedores se obligan a cumplir con todas las normas del Estatuto de Protección al Consumidor, en caso que se configure una relación de consumo, y en esa medida, deberá hacerse responsable directamente por los daños, perjuicios, y garantías que reclamen los Usuarios Compradores en su contra.

La Compañía, ayudará a los Usuarios Compradores, a gestionar sus peticiones, quejas o reclamos, en contra de los Usuarios Vendedores, pero dicha obligación es de medio y no de resultado, y en esa medida no constituye ninguna garantía respecto de los Servicios que presta la Plataforma.

La Plataforma hará sus mejores esfuerzos para prestar los Servicios con la calidad que esperan los Usuarios, sujeto a los presente términos y condiciones.

No obstante lo anterior, los Servicios de intermediación que presta la Plataforma no tienen ninguna garantía, adicional a que efectivamente se logre la intermediación entre las dos partes y se prestan conforme a los términos de la cláusula 11 de estos términos y condiciones.

Servicio “As Is”

Los Usuarios aceptan que los Servicios que presta la Plataforma es un servicio “as is” (tal cual), lo que quiere decir que no existe garantía alguna expresa ni implícita sobre la prestación del servicio de la Plataforma, salvo garantizar que se dé una comunicación efectiva entre los Usuarios Vendedores y los Usuarios Compradores.

Ningún tipo de información que los Usuarios hayan recibido por algún medio por parte de la Plataforma o cualquiera de sus representantes o funcionarios, adicional a estos términos y condiciones, comprometerá la responsabilidad de la Compañía ni representará garantía alguna sobre los Servicios.

Por tal motivo, el único recurso que los Usuarios tendrán en relación con los Servicios que presta la Plataforma, será el de cancelar su cuenta y no volver a usar la Plataforma.

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (en adelante “PQRS”) a los Servicios de la Plataforma se registrarán por las siguientes disposiciones:

1. Las PQRS de los Usuarios podrán interponerse a través del formulario de contacto o al correo electrónico: *administracion@tuhome.app*
2. El Usuario o un tercero en su representación, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directas de forma gratuita, en la Plataforma u otros medios que ésta disponga.
3. La Plataforma podrá trasladar la PQRS a un tercero, cuando la misma trate sobre información o un servicio no prestado directamente por la Plataforma.
4. En caso de que la respuesta le corresponda a la Plataforma, la misma se deberá entregar dentro de los siguientes quince (15) días hábiles.

Responsabilidad de la Compañía

La Compañía informa a los Usuarios que quedará exenta de responsabilidad cuando:

1. Los Usuarios proporcionen datos de identidad o información incorrectos, inexactos, no actualizados o falsos, y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por un Usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través de la Plataforma.
2. Por consecuencias derivadas del Contenido de la información publicada por los Usuarios, sin perjuicio de que la Plataforma pueda limitar o borrar cualquier Contenido a su discreción.
3. Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte del Servicio, debido a mantenimiento correctivo o preventivo.
4. Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en la Plataforma por causas ajenas a la voluntad de la Plataforma en casos de congestión de magnitud en las líneas o señales, casos de fuerza mayor o fortuitos atribuibles a la naturaleza, a las condiciones atmosféricas, a altas o bajas en el voltaje del sistema eléctrico y otros de similar naturaleza.
5. La Plataforma no ofrece garantías sobre los productos vendidos por los Usuarios Vendedores.
6. Por virus importados a través de la red o cualquiera sea su origen.
7. Por el uso inadecuado del Servicio por parte de los Usuarios, ya sea por desconocimiento del uso de equipos, mala configuración de estos, fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos de propiedad de los Usuarios.
8. Por pérdida de ganancias por negocios no realizados por los Usuarios, lucro cesante, pérdidas pecuniarias o pérdidas de información o datos, relacionados con el Servicio.

9. Por cualquier costo, perjuicio o daño que sea causado a los Usuarios, como consecuencia de la utilización indebida de los Servicios por personas ajenas a la Plataforma.
10. Por las infracciones de derechos de propiedad intelectual efectuadas por los Usuarios, quienes se atribuyan la condición de derecho habientes, ya sea como titulares o licenciarios de tales derechos, o quienes presuman contar con cualquier tipo de autorización para su uso.

En todo caso, la responsabilidad de la Compañía estará limitada a USD\$100.

Indemnidad

Los Usuarios, y en especial los Usuarios Vendedores aceptan mantener indemne, defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a la Plataforma de cualquier reclamación, responsabilidad, daño, pérdida y gasto, incluidos, entre otros, que surjan de o estén relacionados de alguna manera con el incumplimiento de estos términos y condiciones, el uso inadecuado de la Plataforma, y en general sobre el incumplimiento del contrato de compraventa celebrado entre el Usuario Comprador y el Usuario Vendedor, incluyendo, pero sin limitarse a: cualquier lesión, pérdida o daño de cualquier tipo que surja en relación con o como resultado de dicho contrato de compraventa

Acuerdo de niveles de servicio

La Plataforma se compromete a mantener una disponibilidad de la Plataforma del 85%.

Fallas en la Plataforma

La Compañía no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida causados por fallas en la Plataforma derivadas del servidor o Internet. La Compañía tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo de los Usuarios como consecuencia del acceso o uso de la Plataforma o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo. Los Usuarios no podrán imputar responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas de Internet. La Compañía no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su Plataforma por encima de lo indicado en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

La Plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a la Compañía; en tales casos se procurará restablecerla con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputarse

algún tipo de responsabilidad a la Compañía. La Compañía no será responsable por ningún error u omisión que los Usuarios cometan dentro de la Plataforma.

Hipervínculos a otros sitios web y uso de cookies

Los Usuarios aceptan que la Compañía puede hacer uso de cookies y otras tecnologías similares, tanto en la Plataforma, sus contenidos, servicios, como en los correos electrónicos enviados a los Usuarios, con la finalidad de, entre otras, propósitos de autenticación, registrar las actividades en la Plataforma, mejorar la funcionalidad de la misma, optimizar los Servicios ofrecidos, analizar tendencias del mercado, analizar la información demográfica de quienes visitan la Plataforma y hacen uso de los servicios que el mismo ofrece, evaluar la eficacia de la publicidad del mismo, comportamiento de consumo de los compradores de la Plataforma y resultado de las actividades allí ejecutadas, determinar quién ha abierto el correo electrónico enviado y el formato en que lo hace. Estas herramientas permiten la obtención de, entre otras, información referente al tipo de navegador y el sistema operativo que se utiliza, la dirección IP, el tiempo que se permanece en la Plataforma y el número de visitas realizadas a la Plataforma, el uso de la misma, entre otros.

Los Usuarios pueden configurar su navegador para deshabilitar y eliminar las cookies, en cuyo caso, a pesar de que se podrá continuar visitando la Plataforma, el acceso a determinadas características de la Plataforma pueden restringirse.

Propiedad Intelectual

La Plataforma, los Servicios, las soluciones y los diseños, gráficos, textos, imágenes, código fuente y código objeto, modelo de uso y demás contenido al que los Usuarios tiene acceso para el acceso al Servicio, es de propiedad de la Compañía y está protegido por la propiedad intelectual e industrial según corresponda.

Los signos distintivos, tales como marcas, nombres comerciales, logotipos, y todos los componentes de los signos distintivos de la Compañía, son propiedad exclusiva de la misma, por lo cual los Usuarios no tienen el derecho a usar las marcas sin autorización.

La utilización de los aplicativos y del software de la Plataforma **por parte de los Usuarios**, no implica cesión alguna de los derechos de propiedad industrial y de derechos de autor de la Compañía **sobre tales contenidos, ni sobre la Plataforma**. Los usos autorizados estarán delimitados por los presentes términos y condiciones, la finalidad natural y funcional

de los aplicativos y del software de la Plataforma y la relación legal entre los Usuarios y la Compañía. Los usos conferidos deben interpretarse de manera restrictiva.

Los Usuarios y cualquier tercero deben abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Compañía y/o sus respectivos titulares, a su pena de indemnizar a la Compañía por cualquier daño o perjuicio causado con el incumplimiento de esta sección.

Tratamiento de datos personales

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, la Compañía queda autorizada para la recopilación, uso y tratamiento de los datos personales contenidos en la Plataforma y aquellos que se llegaren a suministrar o recopilar en el futuro, para las finalidades y en los términos descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía, la cual se encuentra disponible en [políticas de privacidad y tratamiento de datos personales](#).

En cualquier caso, los Usuarios podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir los datos o a revocar esta autorización en los términos de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

La Compañía podrá pedirle a los Usuarios algunos Datos Personales tales como nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, medios de pago. Al suministrar los datos por cualquier medio el Usuario otorga consentimiento expreso para que la Compañía lleve a cabo operaciones de Tratamiento de Datos Personales tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, en los términos de la Política de Tratamiento de Datos Personales. La Compañía podrá obtener datos también a través de la integración con Microsoft, Google, Facebook u otras plataformas, los cuales igualmente se sujetarán a los presentes términos y condiciones y en especial a la política de privacidad y tratamiento de datos personales.

Los datos personales serán sometidos a tratamiento para el desarrollo del objeto social de la Compañía y demás fines especificados en la política de tratamiento de datos personales de la Compañía.

La Compañía tratará los datos personales, según sean definidos en la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Compañía, durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades mencionadas, y/o mientras sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Plazo y Terminación

Estos términos y condiciones y los demás documentos vinculantes aplicarán a la relación con la Compañía, mientras el Usuario use los Servicios que ofrece la Plataforma.

En el evento en que la Compañía determine que el Usuario ha infringido cualquiera de las condiciones dispuestas por este documento, podrá terminar o suspender inmediatamente la vinculación con la Plataforma.

Fuerza mayor y caso fortuito

Ni los Usuarios ni la Compañía, serán responsables de incumplimiento, o retraso en el cumplimiento de las obligaciones, en caso de que se presente un evento de fuerza mayor, es decir que este sea irresistible e imprevisible, y que se encuentre más allá del control razonable tanto del Usuario como de la Plataforma, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de una ley, un acto de autoridad, una inundación, un terremoto, una pandemia, etc.

Tampoco serán responsables, ni el Usuario ni la Compañía, en el evento en que se presente un caso fortuito, que implique el hecho de un tercero que se torna imprevisible e irresistible y jurídicamente ajeno a la parte que lo alega, incluyendo, pero sin limitarse a una guerra, un acto malintencionado de terceros, etc.

En cualquier caso, la fuerza mayor y el caso fortuito se considerarán eximentes de responsabilidad y suspenderán o extinguirán, según aplique, el cumplimiento de las obligaciones.

Aceptación de los términos y condiciones y las modificaciones de los mismos

El uso de las funcionalidades incluidas en la Plataforma por parte de los Usuarios, implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Si cualquier Usuario está en desacuerdo con alguno de los elementos contenidos en los Términos y Condiciones, deberá cesar el uso de la Plataforma.

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre los Usuarios y la Compañía.

La Plataforma podrá realizar actualizaciones y cambios a los presentes Términos y Condiciones, tanto en su apariencia como en sus características y contenido, y este podrá ser cambiado o modificado en la medida en que se desarrollen nuevas funciones o características y a las condiciones de acceso en cualquier momento, sin que esto signifique

compromiso adicional a los establecidos por parte de la Plataforma ni se alegue algún tipo de perjuicio.

Legislación aplicable

Los Usuarios aceptan que los presentes términos y condiciones se regirán por la legislación colombiana. En el análisis del presente documento, los documentos de este se interpretarán en el siguiente orden: (i) Los términos y condiciones (ii) La política de tratamiento de datos personales (iii) Cualquier otro documento escrito suscrito por el Usuario y por la Compañía con ánimo de que haga parte de los documentos vinculantes.

Separabilidad

Los Usuarios aceptan que cada una de las cláusulas del presente documento, tienen la condición de esenciales y el incumplimiento de cualquiera de ellas podrá dar lugar a la terminación del contrato que el Usuario celebre con la Compañía.

Si alguna de las disposiciones de los documentos vinculantes es considerada inválida, ilegal o no ejecutable, sus disposiciones restantes, en ningún momento se verán afectadas o perjudicadas, y las disposiciones inválidas, ilegales y no ejecutables se volverán a enunciar en forma tal que reflejen la intención original del documento.

Resolución de conflictos

Los Usuarios aceptan que para cualquier divergencia o discrepancia que se presente durante el uso de la Plataforma, el Usuario y la Compañía dispondrán de un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha del reclamo, para solucionar sus diferencias acudiendo a la negociación directa o a la conciliación.

Si pasado este tiempo, no podemos llegar a ningún acuerdo, tanto el Usuario como la Compañía, son libres de acudir a la justicia ordinaria.

Gracias por leer con atención nuestros términos y condiciones.

Última actualización: 27 de febrero del 2025