HOMI · SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.

Términos y condiciones de la app

Versión 1.1 · 5 de noviembre de 2026 · Vigente desde el 1 de diciembre de 2026

En resumen, en 5 puntos

1. HOMI te conecta con aliados independientes y con proveedores. Cada aliado responde por su trabajo y cada proveedor por sus productos.
2. Pagas siempre dentro de la app y el pago se divide de forma automática. HOMI no guarda dinero de terceros. Nunca pagues por fuera.
3. Cotizar por fotos o videos es gratis. Si el aliado necesita ir, la visita cuesta $35.000 y se descuenta si lo contratas.
4. Si algo no queda bien, pides ajustes desde la app y, si no hay acuerdo, HOMI media en 3 días hábiles.
5. Tus datos se tratan según la Política de Tratamiento de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).

Parte A · Términos generales

1. Quién es HOMI

HOMI SERVICIOS INTEGRALES S.A.S., NIT 902097482-5, con domicilio en Medellín (Carrera 16 B # 32-14), en adelante "HOMI". Opera la plataforma HOMI (la app, app.redhomi.com y redhomi.com). Durante el piloto opera en Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, Cartago, Marsella y municipios cercanos. Contacto: homiserviciosintegral@gmail.com · WhatsApp 310 675 3945.

2. Palabras que usamos

Palabra	Qué significa
Usuario	Cualquier persona que navega o se registra en HOMI.
Cliente	Quien pide un servicio o materiales y los paga.
Aliado HOMI	Persona natural independiente que presta servicios: técnicos, trabajadores de remodelación y obra blanca, y quienes entregan materiales en moto, motocarguero o carro.
Proveedor	Negocio que vende productos o materiales: ferreterías, depósitos de materiales, almacenes de acabados y cerámica, y almacenes de eléctricos.
Solicitud	El pedido que hace el cliente, con descripción, dirección, fotos, videos o audios.
Cotización	La propuesta de precio, alcance y tiempo que envía un aliado o un proveedor.
Visita de diagnóstico	Visita presencial pagada que hace un aliado cuando no puede cotizar con fotos.
Acta de avance	Registro en la app del avance de un trabajo por etapas, con fotos, que el cliente aprueba para pagar esa etapa.

3. Qué hace HOMI y qué no

- HOMI es una plataforma tecnológica que pone en contacto a clientes, aliados y proveedores, organiza las cotizaciones, facilita el pago dividido y ofrece un canal de ajustes y mediación.
- Los aliados son independientes: no tienen relación laboral con HOMI, fijan el precio de sus cotizaciones y pagan su propia seguridad social e impuestos.
- El proveedor factura y responde por los productos que vende.
- HOMI responde por sus propias obligaciones: la información que publica, el funcionamiento de la plataforma, el manejo de los pagos a través de la pasarela y la mediación.

4. Registro y cuenta

- Debes ser mayor de edad y dar datos verdaderos: nombre, celular, correo y contraseña.
- Entras con tu celular o tu correo y tu contraseña. Cuidar tu contraseña es tu responsabilidad.
- Una misma persona tiene una sola cuenta, con "Modo cliente" y "Modo aliado". Cada proveedor tiene un solo usuario durante el piloto.
- HOMI puede pedir documentos para verificar la información y suspender cuentas con datos falsos.

5. Uso correcto de HOMI

- Está prohibido acordar o pagar por fuera de HOMI un servicio que se conoció a través de HOMI. Si pasa, HOMI puede suspender la cuenta. HOMI se exime de responsabilidad por el servicio que se realice por fuera de la plataforma: a ese servicio no le aplican el pago dividido, la mediación ni la garantía registrada en la app.

- No se permite suplantar a otras personas, publicar contenido falso u ofensivo ni usar la plataforma para fines ilegales.
- Las fotos, videos, audios y mensajes deben ser tuyos o tener permiso para usarlos.

6. Verificación de aliados

Los aliados tienen dos niveles: **Registrado** y **Verificado**. Solo se muestra "verificado" cuando el aliado entregó su cédula y selfie, autorizó la consulta de antecedentes (Policía, Procuraduría, Contraloría y RNMC), confirmó su WhatsApp y correo, registró una cuenta bancaria a su nombre y dio 2 referencias y fotos de trabajos. El aliado puede subir los certificados de su oficio que tenga (SENA, cursos, matrículas); no son obligatorios, porque muchos aliados aprendieron con la experiencia. La verificación reduce riesgos, pero no reemplaza el criterio del cliente.

Parte B · Solicitudes, cotizaciones y pagos

7. Solicitudes y cotizaciones

Hay dos caminos:

1. **Cotización por fotos o videos (gratis):** el cliente describe el trabajo con fotos, videos o audios en el chat de la solicitud y puede recibir varias cotizaciones.
2. **Visita de diagnóstico:** si el aliado necesita ver el trabajo, lo informa en la app y el cliente decide si paga la visita (punto 8).

Las cotizaciones pueden ser de tres tipos:

Tipo	Qué incluye	Sobre qué se calcula la comisión de HOMI
Solo mano de obra	El trabajo del aliado.	La mano de obra.
Gestión de materiales con HOMI	Mano de obra; los materiales se pagan directamente al proveedor.	Solo la mano de obra.
Todo a costo	Mano de obra y materiales.	El total.

Vigencia: 15 días para servicios y 3 días para materiales. En "Todo a costo" la cotización dura 15 días, con aviso de que el precio de los materiales se puede ajustar después de 3 días.

8. Visita de diagnóstico

- Cuesta $35.000. El 80% es para el aliado y el 20% para HOMI.
- Se paga solo al aliado que el cliente elige, y solo si el cliente la acepta.
- Si el cliente contrata a ese aliado, los $35.000 se descuentan del primer pago.
- Si el cliente no contrata, la visita no se devuelve, porque el aliado ya prestó ese servicio.

9. Precio, comisión y forma de pago

- El cliente ve un solo valor final: el que cotizó el aliado. La comisión de HOMI es el 7% del valor del trabajo, con un máximo de $150.000 por proyecto, y se le descuenta al aliado **solo del pago final**. El anticipo y las actas le llegan completos al aliado.
- La garantía registrada en la app (punto 14) y la calificación del aliado se activan cuando el pago final se hace dentro de la app.
- El pago se hace dentro de la app, a través de una pasarela de pagos, y se divide automáticamente: cada parte (HOMI, el aliado y, si aplica, el proveedor) recibe lo suyo. **HOMI no guarda dinero de terceros.**
- **Pago al finalizar:** obligatorio en trabajos de $1.000.000 o menos. Se paga completo cuando el cliente aprueba que el trabajo quedó bien; no hay anticipo.
- **Pago por etapas:** en trabajos de más de $1.000.000, con anticipo opcional y actas de avance. El anticipo tiene un tope sobre lo que recibe el aliado: 30% en Solo mano de obra, 30% en Gestión de materiales con HOMI y 50% en Todo a costo.
- **Regla de las actas:** después del anticipo, el cliente solo paga lo que ya está hecho. Cada acta se habilita cuando el avance llega a la suma de todo lo pagado hasta esa acta, incluido el anticipo.
- La aprobación del cliente en la app queda registrada con fecha, hora y celular, como mensaje de datos (Ley 527 de 1999).
- Durante el piloto, HOMI asume la tarifa de la pasarela de pagos.

10. Materiales de proveedores

HOMI puede buscar hasta 3 cotizaciones de proveedores para los materiales que pida el cliente o el aliado. El cliente elige. El proveedor factura, entrega y responde por los productos. HOMI no cobra comisión sobre los materiales.

11. Cancelaciones y devoluciones

- Si un trabajo se cancela antes del pago final, HOMI no cobra comisión.
- **Derecho de retracto:** puedes retractarte de un servicio dentro de los 5 días hábiles siguientes a la aceptación de la cotización o a su pago, lo que ocurra primero, si el trabajo aún no ha comenzado. No aplica si el trabajo ya empezó con tu acuerdo, ni en las demás excepciones de la ley (artículo 47 de la Ley 1480 de 2011). La visita de diagnóstico ya realizada no se devuelve (punto 8). Para materiales, el plazo cuenta desde la entrega: se devuelven sin usar y en las mismas condiciones, y el costo de la devolución lo asume quien se retracta.
- **Cómo se pide:** por la app, el correo o el WhatsApp de HOMI (punto 18). La app te informa de este derecho antes de aceptar y pagar.
- **Devolución del dinero:** se hará en dinero, por el mismo medio de pago o el que acordemos, en un plazo máximo de 15 días calendario (Ley 2439 de 2024). Como el pago se divide al momento de hacerlo, HOMI recibe tu solicitud y coordina la devolución a través de la pasarela: el aliado o el proveedor reintegra lo que recibió y HOMI su comisión, si la cobró.
- **Reversión del pago:** si pagaste con un medio electrónico, también puedes pedirla en los casos y plazos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

Parte C · Ajustes, disputas y garantía

12. Pedir ajustes

1. Si algo no quedó bien, el cliente toca "Solicitar ajustes" y adjunta fotos. El aliado tiene 48 horas para responder.
2. Si el cliente no responde a un acta, recibe recordatorios a las 24 y a las 48 horas. A los 5 días el caso pasa a mediación.

13. Mediación de HOMI

HOMI revisa el caso en máximo 3 días hábiles, con las fotos, actas y mensajes de la solicitud, y propone una salida: que el aliado corrija, que se ajuste el acta o que se termine pagando solo lo aprobado. Si no hay acuerdo, cualquiera puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a un juez.

14. Garantía

El aliado da una garantía sobre su mano de obra, según el tipo de trabajo:

Tipo de trabajo	Plazo de la garantía
Reparaciones de plomería, electricidad y cerrajería	3 meses
Carpintería, obra blanca y remodelación	6 meses
Entrega de materiales	No tiene garantía de mano de obra. Los productos tienen la garantía legal del proveedor.

El plazo cuenta desde que el cliente aprueba el pago final en la app y cubre defectos del trabajo realizado. No cubre mal uso ni cambios hechos por otras personas. El aliado que no responda por una garantía queda suspendido. Esto no limita la garantía legal que establece la Ley 1480 de 2011.

Parte D · Condiciones para aliados HOMI

- El aliado trabaja como independiente, decide qué solicitudes atiende y cuánto cotiza, y paga su seguridad social e impuestos.
- Los aliados no pagan suscripción. HOMI cobra su comisión sobre los pagos del cliente, como se explica en el punto 9.
- Registra el avance con actas en la app y con fotos tomadas desde la app (con fecha, hora y ubicación).
- Las condiciones completas van en el contrato del aliado.

Parte E · Condiciones para proveedores

- HOMI no cobra comisión al proveedor por sus ventas. El comprador paga por la app y el valor le llega directo al proveedor: HOMI no recibe ese dinero.

- Durante el piloto, del 1 de diciembre de 2026 al 28 de febrero de 2027, la suscripción es gratis. Desde el 1 de marzo de 2027 cuesta $65.000 al mes, y HOMI avisará con anticipación antes de empezar a cobrarla.
- Un usuario por proveedor durante el piloto.
- El proveedor cotiza, factura, entrega y responde por sus productos, y cumple las normas que le apliquen.
- Las condiciones completas van en el contrato del proveedor.

Parte F · Otras condiciones

15. Propiedad intelectual

La marca, el logo, el diseño y el software de HOMI son de HOMI. Quien sube fotos, videos o textos autoriza a HOMI a usarlos para prestar el servicio y resolver reclamos.

16. Datos personales

Se tratan según la Política de Tratamiento de Datos Personales de HOMI, que se acepta por separado.

17. Cambios a estos términos

HOMI puede actualizar estos términos. Cada versión tiene número y fecha. Si hay cambios importantes, la app le pide al usuario aceptar la nueva versión antes de seguir. HOMI guarda qué versión aceptó cada usuario, con fecha, hora y celular, y le envía una copia por correo.

18. Ley aplicable y contacto

Estos términos se rigen por las leyes de Colombia. Peticiones, quejas y reclamos: homiserviciosintegral@gmail.com o WhatsApp 310 675 3945.

19. Vigencia

Rigen desde su publicación y aceptación en la app.
