



TÉRMINOS & CONDICIONES

A continuación, encontrará los términos y condiciones de nuestros servicios como almacén de muebles y decoración.

Al ingresar al presente sitio y todos los sitios de **INFINITY HOME SAS**, o utilizar cualquiera de sus servicios, el **USUARIO** acepta expresamente los términos de uso, políticas de privacidad y demás políticas manifiestas en el presente documento que se encuentra publicado en el sitio web www.infinityhome.com.co, los cuales pueden ser modificados sin previo aviso en cualquier momento por **INFINITY HOME SAS**.

1. TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES

De acuerdo con los presentes términos, condiciones y restricciones se entiende por **USUARIO** a cualquier persona que tenga la facultad de ingresar a los sitios y/o publicaciones de **INFINITY HOME**, como clientes, usuarios o proveedores. Esta página y su contenido pertenecen a **INFINITY HOME SAS**, empresa propietaria del presente sitio.

Cabe recordar que los términos, condiciones y restricciones son los elementos que regulan la relación con el usuario respecto al acceso de los contenidos y de los servicios que se ofrecen a través de www.infinityhome.com.co.

1.1. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad establece los términos en que **INFINITY HOME SAS** usa y protege la información que es proporcionada por sus **USUARIOS** al momento de utilizar el sitio web www.infinityhome.com.co en cumplimiento de los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia de 1991, la Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

INFINITY HOME SAS está comprometida con la seguridad de los datos de sus **USUARIOS**. Cuando le solicitamos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Sin embargo, esta Política de Privacidad puede cambiar con el tiempo o ser actualizada conforme a los parámetros legales por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con los cambios efectuados.

1.1.1 INFORMACIÓN RECOLECTADA

Nuestro sitio web www.infinityhome.com.co podrá recoger información personal general, de contacto y demográfica, como el nombre completo, cédula de ciudadanía, ciudad y dirección de residencia, correo electrónico y número de contacto.

1.1.1 INFORMACIÓN RECOLECTADA

Nuestro sitio web www.infinityhome.com.co podrá recoger información personal general, de contacto y demográfica, como el nombre completo, cédula de ciudadanía, ciudad y dirección de residencia, correo electrónico y número de contacto. Así mismo, podrá recoger información específica para procesar algún pedido, realizar una entrega, emitir facturas, solicitar créditos o adquirir alguna promoción vigente.

1.1.2 USO DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

Nuestro sitio web de www.infinityhome.com.co emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos en caso que aplique y mejorar nuestros productos y servicios. Al proporcionar datos personales, nos autoriza para usar esta información para las finalidades señaladas en esta Política de Privacidad, y no procederemos a transferir o divulgar la misma fuera de nuestras bases de datos salvo que el usuario nos autorice a hacerlo, cuando este sea necesario para permitir a nuestros contratistas, como la Agencia que presta los servicios de marketing en nuestro nombre, para las finalidades desarrolladas en la presente política de privacidad.

Es posible que sean enviados correos electrónicos o email marketing periódicamente a través de nuestro sitio web www.infinityhome.com.co o vía whatsapp, con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante o que pueda brindarle.

Estos correos electrónicos o email marketing serán enviados a la dirección de correo electrónico o whatsapp que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

En los casos que **INFINITY HOME SAS** lo considere necesario y especialmente en el momento en que el USUARIO solicite adquirir créditos para compras o realizar compras con tarjetas de crédito o débito a través de la página web www.infinityhome.com.co, **INFINITY HOME SAS** realizará consultas y/o solicitará información, en la Base de Datos en la Central de información de la Asociación Bancaria de Entidades Financieras o en cualquier otra Entidad que maneje banco de datos, con el fin de validar la veracidad de la transacción y la titularidad del tarjeta débito y crédito, consultar información de contenido comercial, información crediticia en la central de riesgo DataCrédito, información financiera, de servicios y la proveniente de terceros, y en general para consultar acerca del cumplimiento de las relaciones y obligaciones que ha tenido el USUARIO TITULAR de la información con el sector financiero y sobre las relaciones y obligaciones que hacia futuro adquiera con dicho sector.

La autorización otorgada a **INFINITY HOME SAS** sólo estará vigente por el tiempo que subsista la relación comercial entre el USUARIO TITULAR de la Información e **INFINITY HOME SAS**, y/o exista obligación extraordinaria a cargo del USUARIO TITULAR de la Información.

INFINITY HOME SAS se compromete en proteger la información personas de sus clientes. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

1.1.3 POLÍTICAS DE COOKIES

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenar determinada información de preferencia que el USUARIO ha suministrado mientras navegaba a través de la página web **www.infinityhome.com.co** en su ordenador.

Otra función que tienen las cookies es que con ellas la página web **www.infinityhome.com.co** puede reconocer individualmente al USUARIO y por tanto brindarle el mejor servicio personalizado.

Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar la frecuencia de las visitas al sitio. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. El USUARIO puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de nuestra página web.

Las cookies utilizadas en nuestra página web **www.infinityhome.com.co** no dan acceso a información de su ordenador ni de USUARIO, a menos de el mismo así lo quiera y la proporcione directamente. El USUARIO puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio de nuestro sitio web. También el USUARIO puede cambiar la configuración de su ordenador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

2. POLÍTICA DE COMPRAS

En esta Política de compras se establecen los criterios para que **INFINITY HOME SAS** garantice la objetividad, transparencia y excelencia en los proceso de compra por parte del USUARIO y lograr una óptima gestión en términos de eficiencia para satisfacer las necesidades del cliente.

INFINITY HOME SAS se compromete a entregar todos los bienes elegidos por el USUARIO con sus respectivas especificaciones de color, tipo de tela, tamaño, diseño, etc, conforme se establezca en la factura y su respectiva orden de pedido, el cual ha sido plenamente leída y ratificada con anterioridad por el USUARIO.

Las promociones ofrecidas por **INFINITY HOME SAS** están sujetas a la disponibilidad de los bienes y se mantendrá por un tiempo determinado.

2.1. POLÍTICAS DE ENVÍO

Para nuestros USUARIOS los tiempos de entrega están sujetos a las características y diseño de cada bien mueble, que puede ser de 8 a 30 días hábiles y se estipulará en el momento de generar el pedido de ventas.

El valor del envío varía dependiendo el lugar de entrega, ya sea local o nacional y será asumido por el USUARIO.

Será necesario identificar por parte del USUARIO días antes al momento de la entrega, si su bien adquirido a **INFINITY HOME SAS** cabe o no por el ascenso o por las escaleras del sitio de entrega, para solicitar previamente el servicio de polea, que tendrá un costo adicional y será asumido por el USUARIO.

Nuestros precios publicados en página web www.infinityhome.com.co y demás medios de comunicación utilizados por **INFINITY HOME SAS** para publicar sus promociones, no tienen el valor del envío incluido, pero la logista de embalaje y distribución al punto de destino a nuestro USUARIO si corre por cuenta de **INFINITY HOME SAS**.

Es importante para **INFINITY HOME SAS** aclararle a nuestros usuarios que al encontrarnos en tiempos de pandemia, los Decretos emitidos por el Gobierno Nacional o Local pueden afectar los tiempos de producción y entrega a causa del confinamiento.

2.2. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

Es responsabilidad del USUARIO revisar el estado de los bienes, ya sea mueble o producto de decoración, al momento de recibir en el domicilio o en el almacén físico de **INFINITY HOME SAS**. La mera firma que el USUARIO otorga al momento de la entrega significa que recibe de manera satisfactoria por parte de **INFINITY HOME SAS** los bienes o servicios. Luego de la firma satisfactoria por parte del USUARIO, la empresa **INFINITY HOME SAS** no se recibirá ni aceptará ningún tipo de reclamos por temas estéticos, como rayones o golpes; por tal motivo se reiteramos que el USUARIO debe revisar antes de firmar a conformidad.

2.2.A. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIO

Los USUARIOS pueden solicitar cambios de manera voluntaria a **INFINITY HOME SAS** y no obedece a ningún defecto o inconveniente con

el bien. Sólo es aplicable cuando el USUARIO lo solicita a **INFINITY HOME SAS** con máximo 3 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega.

2.2.B. CAMBIO VOLUNTARIO DE TELAS PARA FABRICACIÓN DE MUEBLES

El USUARIO que compre bienes que involucran tapizados y telas, tiene la opción de escoger el color y la textura de preferencia. El USUARIO tendrán 24 horas para hacer algún cambio en colores y texturas, de lo contrario, se entendera que el USUARIO acepta y esta conforme con el color y la textura seleccionada del tapizado y tela, y se procederá a la fabricación. Si pasada las 24 horas el USUARIO hace algún ajuste o cambio de telas o texturas deberá asumir los gastos adicionales en que incurra **INFINITY HOME SAS**.

2.2.C. CONDICIONES PARA EL CAMBIO

Para que el USUARIO pueda solicitar el cambio del bien, este debe estar sin uso, en perfectas condiciones, con todos sus accesorios y etiquetas o empaque adecuado.

Los costos administrativos y logísticos para el cambio del bien, corren por cuenta del USUARIO y serán informados por el asesor que realizó la respectiva venta de **INFINITY HOME SAS**, de acuerdo a la Ley 1480 de 2011, en su Artículo 47.

Bajo ninguna circunstancia **INFINITY HOME SAS** cambiará el bien con la devolución de dinero al USUARIO.

INFINITY HOME SAS no realiza cambios en los siguientes bienes:

Vidrios, espejos, colchones, colchonetas y obsequios; así como bienes comprados en remates y productos decorativos. Además, los bienes personalizados que el USUARIO solicitó con determinadas combinaciones de color o textura y con medidas especiales.

Esta política de cambio no aplica por garantía, los cuales se rigen por lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

2.2.D. POLÍTICA DE RETRACTO

Todos los USUARIOS tienen el derecho de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado y realizar la devolución del bien recibido por parte de **INFINITY HOME**.

2.2.D.1. CONDICIONES PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

El USUARIO puede ejercer el derecho al retracto dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes a la entrega del bien por parte de **INFINITY HOME SAS**.

Para ejercer el derecho de retracto por parte del USUARIO, el bien debe estar sin uso, en perfectas condiciones, en su empaque original, con todos sus accesorios y etiquetas. El personal de ventas de **INFINITY HOME SAS** realizará la inspección del bien con el fin de garantizar lo anterior, y que bajo ninguna circunstancia muestre señales de uso. En caso de no cumplir con las especificaciones mencionadas anteriormente, no procederá la solicitud de retracto.

La política de retracto por parte de **INFINITY HOME SAS** no aplica para los siguientes bienes:

Vidrios, espejos, colchones, colchonetas y obsequios; así como productos comprados en remates y artículos decorativos. Tampoco aplica para los bienes como sofás, sillas, comedores, camas o mesas de noche que el USUARIO personalizó en determinadas combinaciones de color o textura o medidas especiales.

2.2.D.2. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto debe ser solicitado directamente en nuestra tienda de muebles y decoración **INFINITY HOME SAS** o a línea de atención al usuario 315 5298721 o directamente con los asesores de ventas.

La devolución del dinero que **INFINITY HOME SAS** le realice a los USUARIOS por motivo de compras realizadas en alguna de nuestras tiendas físicas, será devuelta por medio de consignación a la cuenta bancaria que esté a nombre del mismo USUARIO, siempre y cuando la compra se haya realizado en efectivo. Si la compra fue realizada por medio de tarjetas de crédito o débito se hará la gestión ante la entidad bancaria del USUARIO y el banco tendrá la obligación de hacer efectiva la reversa de la misma compra, por consiguiente, si su compra fue realizada por tarjeta de crédito la devolución se hará a la misma tarjeta, si su compra fue realizada con tarjeta débito, debe enviarnos certificado de la cuenta para poder realizar la devolución a la misma.

Los costos administrativos y fletes corren por cuenta del USUARIO y serán informados por el asesor de ventas de **INFINITY HOME SAS**.

Esta política no aplica para devoluciones por garantía, las cuales se rigen por la Ley 1480 de 2011.

Una vez elaborado el pedido de ventas, no se podrá hacer devoluciones de dinero salvo en casos extremos de calamidad del USUARIO debidamente justificado. De ser así, el USUARIO deberá radicar una carta donde justifique su calamidad y la empresa **INFINITY HOME SAS** al aceptar la justificación del USUARIO, tendrá 30 días para la devolución del dinero, el cual será consignado a la cuenta bancaria del mismo USUARIO, adjuntando la fotocopia de cédula.

2.3. POLÍTICAS DE GARANTÍA

Una vez **INFINITY HOME SAS** entregue los bienes y el USUARIO firme satisfactoriamente, inician los tiempos de garantía.

- 5 años de garantía en todas las enfermedades de la madera, interna y/o externa.
- 1 año de garantía en desajuste de nuestros bienes.
- 1 año de garantía en densidad de la espuma en sofás y asientos de comedor y sillas decorativas.
- 1 años de garantía en telas por imperfecciones de fabricación. **INFINITY HOME SAS** no da garantía por su uso y desgaste habitual.
- 6 meses en costuras de muebles
- En colchones, dependiendo de las referencias, podemos ofrecer garantía desde 1 año en adelante.

Los bienes de decoración no cuentan con garantía.

Cuando se incurra o se presente deterioro del producto por las garantías enunciadas anteriormente, el USUARIO puede contactar a **INFINITY HOME SAS** a través de nuestra página web www.infinityhome.com.co o a través de la línea celular 3155298721.

Los costos de reparación, recambio de piezas, mano de obra y el desplazamiento de colaboradores al sitio de la garantía incluyendo los gastos de fletes incurridos por el transporte de los bienes que presentaron garantía corren por cuenta de **INFINITY HOME SAS**.

2.3.A. CASOS EN LOS QUE NO INCLUYE LA GARANTÍA.

- Maltrato
- Cortes
- Rayones
- Impactos
- Accidentes
- Derrame de líquidos
- Uso inadecuado de los productos
- Alteraciones
- Métodos inadecuados de limpieza
- Ubicación en ambientes inadecuados: intemperie o ambientes húmedos. Esta exclusión no aplica para muebles de jardín.
- Uso para propósitos no domésticos (por ejemplo, destinar una alcoba para uso industrial, hoteles, moteles).

- Después de que el producto ha sido recibido a conformidad, la garantía no cubre maltratos o faltantes de mercancía, salvo que quien recibe la mercancía lo haya expresado claramente en el documento de entrega suministrado por el transportador.
- Los productos adquiridos en condiciones de remate, y mercancía de exhibición se le dirá al cliente y se le escribirá en el pedido de venta.
- Las deformaciones que se presenten en los colchones por causa de uso inadecuado según la resistencia de peso indicada para la referencia seleccionada.
- Las garantías de colchones y colchonetas solo se prestarán si estos se encuentran en condiciones higiénicas para que puedan ser manipulados por el personal autorizado. El producto debe estar en buen estado, sin manchas, sin derramamiento de fluidos, malos olores, ni maltrato evidente como rasgaduras, cortes o alteraciones efectuadas por terceros en su estructura y/o apariencia. **(Res. 1842 de 2009).**

2.3.B. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR LA GARANTÍA.

- **INFINITY HOME SAS** verificará la información recibida por el USUARIO, este tendrá un término de 8 días para realizar la visita y diagnóstico por nuestro personal encargado.
- Con el diagnóstico realizado, **INFINITY HOME SAS** se comunicará con el USUARIO para acordar el procedimiento a seguir.
- Se programará recoger el producto, cuando el problema con el bien no se pueda solucionar en la casa del cliente.
- Una vez recibido el bien en el taller de reparaciones de **INFINITY HOME SAS**, se acuerda con el USUARIO efectuar la reparación en un término no superior a 30 días.
- Si el USUARIO quiere cambiar el bien, es posible realizar el cambio siempre y cuando el USUARIO asuma las diferencias en valores.
- Una vez se solucione la reparación por garantía o cambio correspondiente se contacta al USUARIO para la entrega a satisfacción del mismo.
- De no llegar a ningún acuerdo con el USUARIO, se procederá a la devolución del dinero y la empresa **INFINITY HOME SAS** tendrá un tiempo mínimo de 15 días hábiles para la devolución del dinero a la cuenta bancaria del USUARIO. Y para efectuar la devolución, el producto debe ya estar en las instalaciones de **INFINITY HOME SAS**.

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y SUGERENCIAS

El USUARIO podrá interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera respetuosa al correo electrónico servicioalcliente@infinityhome.com.co y al número de celular 315 5298721.

En un término no mayor a quince (15) días daremos respuesta al requerimiento o sugerencia presentada de manera respetuosa por el USUARIO a **INFINITY HOME SAS**.



Si el USUARIO no recibe respuesta en los quince (15) días posteriores a la radicación del requerimiento por parte de **INFINITY HOME SAS**, se entenderá ha sido aceptada por completo. A esto se le conoce jurídicamente con el nombre de silencio administrativo positivo.

