



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Capital sin Fronteras, Pagos sin Fricción

Versión: v1.0 — Marzo 2026

Aplica en Colombia, Estados Unidos y Emiratos Árabes Unidos

01

DEFINICIONES

Términos utilizados en este documento

Para efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

Término	Definición
«Sentu» / «la Plataforma»	Hace referencia colectiva a Sky OTC S.A.S., Payki S.A.S. (Colombia), Sky Pay LLC (Montana, EE.UU.) y Sentu Services FZCO (Dubai, EAU), según aplique en cada jurisdicción y contexto.
«Usuario / Cliente»	Persona natural o jurídica que se registra en la Plataforma y contrata los Servicios de mandato de gestión de pagos cross-border.
«Broker» / «Agente Comercial»	Persona natural o jurídica que refiere Clientes a Sentu bajo un Contrato de Agencia Comercial independiente suscrito con Sentu Services FZCO.
«Constructora» / «Developer»	Empresa desarrolladora de proyectos inmobiliarios en los Emiratos Árabes Unidos u otras jurisdicciones que recibe los pagos del Cliente.
«Contrato de Mandato»	Contrato de mandato sin representación celebrado entre el Cliente (mandante) y Sentu Colombia (mandataria), conforme a los Arts. 2171 ss. del C. Civil y 1262 ss. del C. de Comercio de Colombia.
«Plan de Pagos»	Cronograma de pagos acordado entre el Cliente y la Constructora para el pago del precio de un proyecto inmobiliario, gestionado por Sentu como mandataria.
«Proveedor de Pago»	Proveedor de rieles de pago internacional utilizado por Sentu o directamente por el Cliente para ejecutar transferencias cross-border (incluyendo, sin limitación, Global66 u otros autorizados).
«Fee de Mandato»	Contraprestación pagada por el Cliente a Sentu Colombia por los servicios de gestión del plan de pagos, expresada como porcentaje del monto de cada pago.
«Comisión de Brokerage»	Pago realizado por la Constructora a Sentu Services FZCO por concepto de intermediación comercial (referral de compradores), independiente del Fee de Mandato.
«KYC»	Know Your Customer — proceso de verificación de identidad y origen de fondos del Cliente conforme a los estándares FATF y regulaciones AML aplicables.
«AML»	Anti-Money Laundering — prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT).
«UNIDROIT»	Principios UNIDROIT sobre los Contratos Comerciales Internacionales, versión 2016, utilizados como ley de fondo para los contratos internacionales de Sentu.
«Plataforma Digital»	Aplicación web y/o móvil accesible en sentuservices.com, cuyo software es propiedad de Sky Pay LLC (Montana) y licenciado a las entidades operativas de Sentu.

02

OBJETO DE LOS SERVICIOS

¿Qué hace Sentu por el Cliente?

2.1 Naturaleza del Servicio

Sentu presta al Cliente un servicio de gestión de pagos cross-border bajo la figura jurídica del contrato de mandato sin representación (Arts. 2171 ss. C. Civil colombiano). En virtud de este contrato:

- Sentu actúa como mandataria del Cliente para gestionar el cronograma de pagos hacia la Constructora seleccionada en los Emiratos Árabes Unidos.
- Los fondos del Cliente son transmitidos directamente desde la cuenta bancaria del Cliente hacia la cuenta de la Constructora a través del Proveedor de Pago, sin que Sentu retenga, custodie ni administre dichos fondos como propios.
- Sentu coordina las instrucciones de pago, verifica el cumplimiento del Plan de Pagos y provee trazabilidad de las operaciones a través de la Plataforma Digital.



IMPORTANTE: Sentu NO es una entidad bancaria, entidad financiera vigilada, ni intermediario del mercado cambiario (IMC). Sentu no capta recursos del público ni actúa como fiduciaria. El servicio es exclusivamente de coordinación y gestión conforme al contrato de mandato.

2.2 Componentes del Servicio

Componente	Descripción	Entidad Prestadora
Plataforma Digital	Acceso al dashboard de gestión de inversiones, seguimiento de planes de pago, y comunicación con Constructoras.	Sky Pay LLC (Montana, EE.UU.) — titular de la licencia de software
Gestión del Mandato (Colombia)	Coordinación del plan de pagos, emisión de instrucciones al Proveedor de Pago, cumplimiento AML/KYC local.	Sky OTC S.A.S. / Payki S.A.S. (Colombia)
Intermediación Comercial Dubai	Presentación del Cliente a la Constructora, gestión de la relación con el Developer, coordinación del Broker.	Sentu Services FZCO (Dubai, EAU)
Transmisión de Fondos	Conversión de moneda y transferencia internacional de fondos del Cliente a la Constructora.	Proveedor de Pago Autorizado (ej. Global66). NO es Sentu.

03

ELEGIBILIDAD Y REGISTRO

¿Quién puede usar la Plataforma?

3.1 Requisitos para Usar la Plataforma

- Ser mayor de 18 años o la mayoría de edad aplicable en su jurisdicción.
- No estar domiciliado ni ser ciudadano de jurisdicciones sancionadas por OFAC (EE.UU.), Naciones Unidas, o equivalentes (incluyendo Irán, Corea del Norte, Cuba, Venezuela sancionada, Siria, Rusia/Bielorrusia para ciertos activos).
- No figurar en listas restrictivas internacionales (OFAC SDN, Interpol, Naciones Unidas, listas UIAF Colombia).
- Contar con fuente lícita y verificable de los fondos a ser gestionados.
- Completar satisfactoriamente el proceso de KYC/KYB según la sección 4 de estos Términos.

3.2 Registro

El registro en la Plataforma implica la aceptación expresa e incondicional de estos Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y la Política AML de Sentu, todas disponibles en sentuservices.com. Al registrarse, el Usuario declara que la información suministrada es veraz, completa y actualizada.

3.3 Derecho de Negativa

Sentu se reserva el derecho de rechazar, suspender o cancelar el acceso de cualquier Usuario sin expresión de causa, en particular cuando: (i) la información suministrada sea falsa, incompleta o inconsistente; (ii) el Usuario no supere el proceso KYC; (iii) exista sospecha razonable de actividades ilícitas; o (iv) así lo exija una autoridad competente.

04

PROCESO KYC / KYB

Verificación de identidad y origen de fondos

4.1 Documentación Requerida — Persona Natural

Documento	Descripción	Obligatorio
Identificación oficial	Cédula de ciudadanía, pasaporte vigente o cédula de extranjería	Sí
Prueba de domicilio	Extracto bancario o recibo de servicios con no más de 3 meses de antigüedad	Sí
Declaración de origen de fondos	Formulario Sentu que indica la fuente de los recursos a invertir	Sí
Declaración de renta (último año)	Para inversiones mayores a USD 50,000	Condiciona
PEP Declaration	Declaración de Persona Políticamente Expuesta	Sí
Información bancaria	Cuenta desde la cual se realizarán los pagos	Sí

4.2 Documentación Requerida — Persona Jurídica (KYB)

Documento	Descripción	Obligatorio
Certificado de existencia y representación	Vigente (máx. 90 días de expedición)	Sí
Identificación del representante legal	ID vigente del representante con facultades	Sí
Identificación de Beneficiarios Finales (UBO)	Personas naturales con >25% de participación o control	Sí
Estados financieros	Último año fiscal auditado o certificado	Condicional (>\$100K)
Declaración de origen de fondos corporativos	Actividad económica y fuente de recursos	Sí
Declaración de cumplimiento AML	Certificación de que la empresa tiene políticas AML	Para empresas con >\$200K



Sentu utiliza tecnología de verificación de identidad digital conforme a los estándares FATF Recommendation 10. El proceso KYC puede incluir verificación biométrica, validación de documentos en tiempo real y consulta de listas restrictivas internacionales.

05

CONTRATO DE MANDATO

Funcionamiento del servicio de gestión de pagos

5.1 Constitución del Mandato

Con la aceptación de estos Términos y la aprobación del KYC, se entiende constituido el contrato de mandato sin representación entre el Cliente (mandante) y Sentu Colombia (mandataria), en los términos del Art. 2171 del Código Civil colombiano y complementariamente el Art. 1262 del Código de Comercio. Sentu actuará en nombre propio, pero por cuenta del Cliente, para gestionar los pagos hacia la Constructora.

5.2 Instrucciones de Pago

El Cliente autoriza expresamente a Sentu para:

- Instruir al Proveedor de Pago la transmisión de los fondos del Cliente conforme al Plan de Pagos aprobado.
- Comunicarse con la Constructora en nombre propio para confirmar la recepción y aplicación de los pagos.
- Solicitar al Cliente documentación adicional cuando el cumplimiento AML así lo requiera.
- Suspender temporalmente una instrucción de pago cuando exista una alerta de cumplimiento activa o una orden de autoridad competente.

5.3 Naturaleza de los Fondos del Cliente



Los recursos gestionados por Sentu bajo el contrato de mandato NO constituyen ingresos ni activos de Sentu para ningún efecto contable, tributario ni legal. Sentu actúa como mandataria y tales recursos pertenecen en todo momento al mandante (Cliente). Sentu no es custodio, depositario ni administrador de los fondos del Cliente.

5.4 Responsabilidad del Mandatario

Sentu responde ante el Cliente por los daños que cause una gestión negligente o contraria a las instrucciones del mandante. Sin embargo, Sentu no es responsable por: (i) demoras, errores o fallas del Proveedor de Pago; (ii) variaciones de tipo de cambio; (iii) incumplimientos de la Constructora; (iv) eventos de fuerza mayor o caso fortuito; (v) requerimientos de autoridades que impidan la ejecución del pago.

06

COMISIONES Y FEES

Estructura tarifaria transparente

6.1 Fee de Mandato

Concepto	Descripción	Momento de Cobro
Fee de Mandato	Entre el 1.5% y el 2.5% del monto de cada pago gestionado. La tarifa exacta se indica en el Contrato de Mandato individual o en la cotización aprobada por el Cliente.	Al momento de confirmar cada instrucción de pago.
IVA (Colombia)	El 19% de IVA aplica sobre el Fee de Mandato para Clientes con operaciones en Colombia, conforme al Art. 468 del Estatuto Tributario.	Incluido en la factura electrónica.
Costo del Proveedor de Pago	El costo del riel de pago (aprox. 0.5-0.8% según Proveedor y volumen) puede aplicarse sobre el monto transmitido. Sentu informará este costo en la cotización.	Descontado del monto enviado o facturado por separado según acuerdo.
Fee de Plataforma (si aplica)	Tarifa mensual o por operación por uso de la Plataforma Digital, cuando corresponda según el plan contratado.	Facturado mensualmente.

6.2 Transparencia de Costos

Antes de confirmar cualquier operación, Sentu mostrará al Cliente un desglose completo de: (i) monto a transferir a la Constructora; (ii) Fee de Mandato; (iii) costo del Proveedor de Pago; (iv) tipo de cambio aplicado; (v) monto total a pagar por el Cliente. El Cliente debe confirmar expresamente antes de que se ejecute la instrucción de pago.

6.3 Política de No Reembolso

Una vez ejecutada la instrucción de pago y transmitidos los fondos al Proveedor de Pago, el Fee de Mandato no es reembolsable, salvo que la no ejecución del pago sea imputable exclusivamente a Sentu. En caso de error de Sentu, el reembolso se procesará en un plazo máximo de 10 días hábiles.

07

BROKERS Y AGENTES COMERCIALES

Régimen de referidores

7.1 Rol del Broker

Los Brokers son personas naturales o jurídicas que, bajo un Contrato de Agencia Comercial independiente suscrito con Sentu Services FZCO (Dubai), refieren Clientes a la Plataforma. Los Brokers no son empleados de Sentu ni representantes legales de los Clientes.

7.2 Disclosure al Cliente

Si el Cliente fue referido a Sentu por un Broker, Sentu lo informará en el proceso de registro. El Cliente reconoce que: (i) Sentu puede pagar una comisión al Broker por la referencia; (ii) dicha comisión es pagada por Sentu (NO es un costo adicional para el Cliente); (iii) la existencia de un Broker no afecta los derechos del Cliente ni los términos de servicio aplicables.

7.3 Prohibición de Coerción

El Cliente tiene plena libertad para contratar directamente con Sentu sin intermediación de Broker. Ningún Broker está autorizado por Sentu para: (i) prometer rendimientos garantizados; (ii) cobrar comisiones directamente al Cliente; (iii) actuar como representante legal de Sentu ante el Cliente sin poder escrito.

08

PROCESAMIENTO DE PAGOS

Rol del Proveedor de Pago

El Proveedor de Pago es un tercero independiente, regulado en su jurisdicción de origen, que ejecuta la transmisión física de los fondos del Cliente hacia la cuenta de la Constructora. Sentu actúa como coordinador de la instrucción de pago y no es responsable por:

- Demoras en el procesamiento del Proveedor de Pago ocasionadas por controles de cumplimiento de dicho proveedor o de bancos corresponsales.
- Rechazos o devoluciones de fondos por parte del banco receptor de la Constructora.
- Variaciones en el tipo de cambio ocurridas entre la cotización y la ejecución del pago, cuando la demora sea imputable al Cliente o a la Constructora.
- Interrupciones del servicio del Proveedor de Pago por mantenimiento, fuerza mayor o causas ajenas a Sentu.

El tiempo estimado de procesamiento es de 1 a 5 días hábiles dependiendo del Proveedor de Pago, las jurisdicciones involucradas y los controles de cumplimiento aplicables. Sentu informará al Cliente sobre el estado de cada pago a través de la Plataforma.

09

USOS PROHIBIDOS

Actividades no permitidas en la Plataforma

Queda expresamente prohibido el uso de la Plataforma para:

- Lavado de activos, financiación del terrorismo o proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP), conforme a las Recomendaciones GAFI/FATF.
- Evasión o elusión tributaria en cualquier jurisdicción.
- Transferencias hacia o desde jurisdicciones sancionadas por OFAC, Naciones Unidas, Unión Europea o equivalentes.
- Pago de actividades ilegales, incluyendo tráfico de personas, narcotráfico, corrupción o cualquier actividad tipificada como delito en Colombia, EE.UU. o EAU.
- Uso de identidades falsas, documentos falsificados o información fraudulenta en el proceso de KYC.
- Elusión de los controles AML de Sentu o del Proveedor de Pago.
- Cualquier operación que tenga como propósito real encubrir la identidad del beneficiario final de los fondos.



El incumplimiento de cualquiera de estas prohibiciones dará lugar a la terminación inmediata del servicio, reporte a las autoridades competentes (UIAF Colombia, FinCEN EE.UU., FIU EAU), y ejercicio de todas las acciones legales disponibles.

10

PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES

Tratamiento de información

El tratamiento de datos personales del Usuario se rige por la Política de Privacidad de Sentu, disponible en sentuservices.com/privacidad. Al aceptar estos Términos, el Usuario autoriza expresamente el tratamiento de sus datos para los fines allí descritos, incluyendo la transferencia internacional de datos a las entidades del grupo Sentu y al Proveedor de Pago, conforme a la Ley 1581 de 2012 (Colombia), la Federal Decree-Law No. 45/2021 (EAU) y los estándares GDPR como referencia internacional.

11

PROPIEDAD INTELECTUAL

Software, marca y contenido

La Plataforma Digital de Sentu, incluyendo su software, código fuente, diseño, algoritmos, base de datos, marca «SENTU» y cualquier contenido propiedad intelectual, es de titularidad exclusiva de Sky Pay LLC (Montana, EE.UU.) y está licenciado a las entidades operativas del grupo Sentu. El Usuario recibe únicamente una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder a la Plataforma durante la vigencia del servicio. Queda prohibida la reproducción, ingeniería inversa, redistribución o sublicencia del software o cualquier componente de la Plataforma.

12

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Alcance de la responsabilidad de Sentu

Supuesto	Posición de Sentu
Demora o error del Proveedor de Pago	Sentu no responde. El Usuario debe presentar su reclamo directamente al Proveedor de Pago. Sentu facilitará la gestión del reclamo como intermediario.
Incumplimiento de la Constructora	Sentu no garantiza el cumplimiento de la Constructora. Sentu gestiona el pago conforme a las instrucciones del Cliente y no es responsable de las obligaciones de la Constructora.
Pérdida de valor del proyecto inmobiliario	Sentu no es asesor de inversiones. La decisión de invertir en un proyecto es exclusiva del Cliente. Sentu no garantiza rendimientos ni recuperación de capital.
Fuerza mayor o caso fortuito	Sentu queda exonerado de responsabilidad ante eventos imprevisibles e irresistibles (desastres naturales, sanciones sobrevinientes, guerras, pandemia, etc.).
Monto máximo de responsabilidad	En cualquier caso, la responsabilidad máxima de Sentu por una operación no excederá el valor del Fee de Mandato efectivamente cobrado por dicha operación específica.
Daños indirectos y lucro cesante	Sentu no responde por daños indirectos, consecuenciales, pérdida de oportunidad ni lucro cesante, salvo dolo o culpa grave debidamente probada.

13

LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Marco legal y arbitraje

13.1 Ley Aplicable

Estos Términos y los contratos celebrados con Clientes se rigen, en su fondo, por los Principios UNIDROIT sobre los Contratos Comerciales Internacionales (versión 2016), complementados por el derecho colombiano para aspectos de derecho público (regulación tributaria, cambiaria y AML) aplicables a las operaciones ejecutadas en Colombia. Para Clientes ubicados exclusivamente en EAU, aplica como complemento el derecho comercial de los Emiratos Árabes Unidos.

13.2 Resolución de Disputas

Tipo de Controversia	Mecanismo	Sede
Disputas entre Sentu y Cliente colombiano	Primero: negociación directa (30 días). Segundo: conciliación ante Centro de Conciliación. Tercero: arbitraje ante Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.	Bogotá, Colombia

Tipo de Controversia	Mecanismo	Sede
Disputas entre Sentu y Cliente internacional	Arbitraje internacional bajo Reglamento de la Cámara de Comercio Internacional (ICC). Árbitro único para disputas <USD 200,000; panel de 3 árbitros para mayores.	Dubai, EAU (sede) / Bogotá (alternativa)
Disputas entre Sentu y Broker	Arbitraje bajo reglas de DIFC-LCIA Arbitration Centre.	Dubai, EAU

13.3 Idioma

El idioma del arbitraje será el español. Para Clientes no hispanohablantes, podrá acordarse el inglés como idioma del procedimiento.

14

MODIFICACIONES A ESTOS TÉRMINOS

Cómo Sentu actualiza este documento

Sentu podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento con un preaviso mínimo de treinta (30) días calendario, notificado al Usuario mediante: (i) correo electrónico al email registrado; (ii) aviso destacado en la Plataforma. El uso continuado de la Plataforma después del vencimiento del plazo de preaviso se entenderá como aceptación de los Términos modificados. Si el Usuario no acepta las modificaciones, deberá notificar a Sentu antes del vencimiento del plazo y podrá terminar el contrato sin penalidad.

15

TERMINACIÓN

Finalización del servicio

15.1 Terminación por el Cliente

El Cliente podrá terminar el contrato en cualquier momento mediante notificación escrita a fa.acosta@legalnova.co, siempre que no haya planes de pago activos en curso. Si hay planes activos, la terminación será efectiva una vez completados los pagos pendientes o previa instrucción expresa del Cliente de suspender pagos futuros.

15.2 Terminación por Sentu

Sentu podrá terminar el contrato de forma inmediata y sin responsabilidad por: (i) incumplimiento de las prohibiciones de la sección 9; (ii) suministro de información falsa en el KYC; (iii) requerimiento de autoridad competente; (iv) riesgo alto detectado en el monitoreo AML. Sentu notificará al Cliente los motivos de la terminación en la medida en que las obligaciones de confidencialidad regulatoria lo permitan.

15.3 Efectos de la Terminación

A la terminación: (i) Sentu restituirá al Cliente cualquier saldo pendiente de gestionar, menos los fees y costos devengados; (ii) el acceso a la Plataforma se desactivará; (iii) Sentu conservará la información del Cliente durante el período requerido por las normativas AML aplicables (mínimo 5 años).

16

CONTACTO Y NOTIFICACIONES

Canales oficiales

Entidad	Dirección	Email	Jurisdicción
Sky OTC S.A.S.	Colombia	fa.acosta@legalnova.co	Colombia
Payki S.A.S.	Colombia	fa.acosta@legalnova.co	Colombia
Sky Pay LLC	Montana, EE.UU.	fa.acosta@legalnova.co	EE.UU.
Sentu Services FZCO	Dubai, EAU	fa.acosta@legalnova.co	EAU

Estas condiciones fueron actualizadas por última vez el 10 de marzo de 2026.