

SMART RENTAL by IT Cloud Provider SAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO 2026

ACUERDO DE ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al aceptar estos Términos y Condiciones y utilizar los servicios de **Smart Rental** (el Servicio) prestado por IT Cloud Provider SAS (el Prestador), usted (el Cliente) queda vinculado por ellos. Si no está de acuerdo con alguna parte de estos términos, por favor no utilice el Servicio.

Tipos de Cliente: Estos Términos distinguen, cuando corresponde, entre el Cliente que contrata para su actividad empresarial o profesional (Cliente Empresarial) y el Cliente que tiene la condición legal de consumidor (Cliente Consumidor). Las reglas de protección al consumidor de Colombia y de España prevalecen sobre cualquier disposición de este documento que les sea contraria.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Smart Rental es una plataforma en la nube que proporciona monitoreo inteligente de propiedades de alquiler vacacional mediante equipos IoT. El Servicio incluye:

- Suministro en alquiler de equipos IoT (gateway, sensores de apertura de puertas, movimiento, ruido, humedad/fuga de agua y conteo de ocupantes) • Instalación, configuración y puesta en marcha de equipos • Acceso a dashboard web y aplicación móvil para visualización de alertas y métricas • Soporte técnico según los niveles de servicio establecidos • Mantenimiento preventivo y reemplazo de equipos defectuosos • Actualizaciones de software y mejoras del sistema

2. MODELO DE SUSCRIPCIÓN Y PAGO

El Servicio se presta bajo modelo de suscripción con equipos en alquiler, en las modalidades descritas en esta cláusula. Los términos son:

- Inicio del servicio: el servicio inicia en la fecha de entrega e instalación de los equipos, que consta en el acta de entrega. • Periodo de prueba: los primeros treinta (30) días desde el inicio del servicio son de prueba, conforme a la cláusula 8. El periodo de prueba no tiene costo. • Vigencia mínima (planes con permanencia): doce (12) meses contados desde el día siguiente a la finalización del periodo de prueba. Los periodos de los planes prepagados (12 o 24 meses) se cuentan desde esa misma fecha. La cancelación anticipada solo genera la compensación prevista en la cláusula 8. • Renovación: al vencer el periodo mínimo o el periodo prepagado, el contrato continúa automáticamente por periodos mensuales al precio vigente del plan mensual, salvo que el Cliente comunique su decisión de no continuar 30 días antes de la fecha de corte del siguiente ciclo de facturación. Durante estas renovaciones, el Cliente puede cancelar 30 días antes de la fecha de corte del siguiente ciclo de facturación sin penalidad ni compensación alguna. • Pago: en los planes de pago mensual, la mensualidad se cobra por anticipado cada mes, en el día de corte (mismo día del mes en que se realizó el primer cobro), mediante débito automático de la cuenta o medio de pago inscrito, previa autorización expresa de débito (en España, orden de domiciliación SEPA). Los planes prepagados se pagan en un único pago antes del inicio del periodo prepagado. • Ajuste de precios: los precios podrán ajustarse anualmente con un preaviso de 30 días, aplicando como máximo la variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificada por el DANE en Colombia o por el INE en España. El ajuste no aplica a los planes prepagados durante el periodo pagado. • Impuestos: todos los precios indicados incluyen IVA.

Tipos de suscripción disponibles:

El Cliente puede elegir entre las siguientes modalidades. El plan mensual con permanencia se paga mediante débito automático mensual; los planes anual y de 2 años se pagan en un único pago anticipado. Las tarifas en pesos colombianos (COP) aplican a los Servicios prestados en Colombia; las tarifas en euros (€), a los prestados en España; y las tarifas en dólares (USD), a los prestados en países distintos de Colombia y España:

Plan	Precio mensual (equivalente en prepago)	Condiciones de pago
Mensual con permanencia 12 meses	\$139.900 COP	Prueba gratuita de 30 días y permanencia de 12 meses. Débito automático mensual.
Pago anual (más popular)	\$97.900 COP	Pago único anticipado de \$1.174.800 COP (30% de descuento). Ahorro de \$504.000 al año frente al plan mensual.
2 años (máximo ahorro)	\$69.900 COP	Pago único anticipado de \$1.677.600 COP (50% de descuento). Precio bloqueado por 2 años y ahorro de \$1.680.000 frente al plan mensual.

Plan	Precio mensual (equivalente en prepago)	Condiciones de pago
Mensual con permanencia 12 meses	55 €	Prueba gratuita de 30 días y permanencia de 12 meses. Débito automático mensual.
Pago anual (más popular)	39 €	Pago único anticipado de 468 € (29% de descuento). Ahorro de 192 € al año frente al plan mensual.
2 años (máximo ahorro)	28 €	Pago único anticipado de 672 € (49% de descuento). Precio bloqueado por 2 años y ahorro de 648 € frente al plan mensual.

Plan	Precio mensual (equivalente en prepago)	Condiciones de pago
Mensual con permanencia 12 meses	\$64 USD	Prueba gratuita de 30 días y permanencia de 12 meses. Débito automático mensual.
Pago anual (más popular)	\$45 USD	Pago único anticipado de \$540 USD (30% de descuento). Ahorro de \$228 USD al año frente al plan mensual.
2 años (máximo ahorro)	\$32 USD	Pago único anticipado de \$768 USD (50% de descuento). Precio bloqueado por 2 años y ahorro de \$768 USD frente al plan mensual.

Plan sin permanencia: además de las modalidades anteriores, el Cliente puede contratar el Servicio sin periodo mínimo, pagando al inicio una cuota única de instalación y puesta en marcha de COP \$699.900 / 199 € / 239 USD y una mensualidad de COP \$159.900 / 63 € / 73 USD mediante débito automático (IVA incluido). Puede cancelarlo en cualquier momento, sin compensación, y debe devolver los equipos conforme a la cláusula 3.

3. PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS EN ALQUILER

Los equipos IoT entregados al Cliente son propiedad exclusiva del Prestador. El Cliente recibe los equipos únicamente en calidad de alquiler para uso exclusivo en las propiedades contratadas. Al finalizar el contrato, el Cliente deberá devolver todos los equipos en buen estado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la terminación. Los equipos no devueltos o con daños distintos al desgaste normal serán cobrados según la tabla de precios de reposición. El retiro de los equipos se coordinará con el Cliente; el Prestador no ingresará a las propiedades sin su autorización.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- Realizar pagos oportunos de la mensualidad pactada
- Usar los equipos únicamente en las propiedades registradas
- No vender, transferir, modificar ni ceder los equipos a terceros
- Notificar de inmediato cualquier daño, pérdida o mal funcionamiento
- Permitir el acceso del personal técnico del Prestador para mantenimiento
- Garantizar las condiciones de instalación mínimas (acceso a electricidad y conectividad)
- No interferir, modificar ni intentar reparar los equipos por cuenta propia
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables del país donde se utilice el Servicio
- Contar con una toma regulada para la conexión del gateway, para garantizar su protección y correcto funcionamiento
- Informar de forma clara a sus huéspedes, antes de la reserva, la existencia y ubicación de los sensores, conforme a la ley aplicable y a las políticas de las plataformas de reserva que utilice.

5. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Smart Rental NO captura imagen, video ni audio de personas. Los sensores recolectan únicamente:

- Detección de apertura/cierre de puertas (check-in/checkout)
- Detección de movimiento (presencia, sin identificación personal)
- Nivel de ruido ambiental (decibelios, sin grabación de audio)
- Conteo de ocupantes por sensor infrarrojo (número, sin identificación personal)
- Detección de humedad (fugas de agua)

El Prestador se compromete a tratar los datos del Cliente de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables en cada país. Los datos no serán compartidos con terceros sin autorización expresa, salvo con los proveedores tecnológicos (por ejemplo, servicios de nube) que actúen como encargados o subencargados del tratamiento bajo obligaciones de confidencialidad y seguridad. El Cliente autoriza el uso de datos anonimizados para mejora del servicio.

Datos de huéspedes: respecto de los datos de los huéspedes de las propiedades, el Cliente actúa como responsable del tratamiento y el Prestador como encargado, conforme al Acuerdo de Encargo de Tratamiento incluido como Anexo 2 (art. 28 del RGPD en España; Ley 1581 de 2012 en Colombia). La autorización del Cliente para el tratamiento de sus propios datos se otorga de forma separada en la sección de aceptación.

Para información detallada, consulte la [Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales](#)

6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Smart Rental es un sistema de alertas y monitoreo diseñado para ayudar a detectar y prevenir incidentes, pero NO garantiza la prevención absoluta de daños.

El Prestador NO será responsable por:

- Fallas en la conectividad a internet del Cliente
- Cortes de energía eléctrica en la propiedad
- Fuerza mayor o caso fortuito
- Uso indebido del Servicio por parte del Cliente o terceros
- Daños indirectos, lucro cesante o perjuicios derivados del uso del Servicio

Las exclusiones anteriores no aplican en caso de dolo o culpa grave del Prestador. Frente al Cliente Consumidor, solo aplican en la medida en que lo permita la ley de protección al consumidor aplicable. Frente al Cliente Empresarial, la responsabilidad total del Prestador no excederá el valor pagado por el Cliente en los doce (12) meses anteriores al hecho que la origine.

7. NIVELES DE SERVICIO GARANTIZADOS

El Prestador garantiza los siguientes niveles mínimos de servicio:

Indicador	Meta de servicio
Disponibilidad del sistema	95% mensual
Tiempo de respuesta soporte WhatsApp	Máx. 7 horas en horario comercial (L–V 8am–6pm)
Reemplazo de equipos defectuosos	Máx. 5 días hábiles
Resolución de incidentes críticos	Máx. 24 horas hábiles

Si el Prestador incumple cualquiera de estos niveles de servicio durante dos (2) meses consecutivos o tres (3) meses dentro de un periodo de doce (12), el Cliente podrá terminar el contrato sin pagar la compensación prevista en la cláusula 8.

8. PERIODO DE PRUEBA, PERMANENCIA Y TERMINACIÓN

El Cliente dispondrá de un periodo de prueba de treinta (30) días calendario (naturales) desde el inicio del servicio, durante el cual podrá cancelar el contrato sin penalidad ni compensación; en ese caso, deberá devolver los equipos conforme a la cláusula 3. Superado este periodo, en los planes con permanencia el Cliente se obliga a una permanencia mínima de doce (12) meses, en razón a que el Prestador asume por anticipado una inversión en equipos, instalación y puesta en marcha de la plataforma por valor de un millón seiscientos setenta y ocho mil ochocientos pesos colombianos (COP \$1.678.800), cuatrocientos setenta euros (470 €) o quinientos setenta y cinco dólares (575 USD), según la moneda del plan contratado, que el Cliente no paga al inicio y que el Prestador recupera a través del precio del plan durante dicho plazo. Si el Cliente cancela antes de cumplir los doce (12) meses, pagará la parte no recuperada de esa inversión, calculada como el valor de la inversión dividido entre doce (12) y multiplicado por el número de meses que falten para completar el plazo, sin que en ningún caso supere el valor de los cánones mensuales pendientes hasta completar dicho plazo, y devolverá los equipos conforme a la cláusula 3.

Efecto de la cancelación: la cancelación se comunica por escrito al correo itcloud@it-cloud.com.co o por el mismo medio por el que se contrató el Servicio, y surte efecto al finalizar el mes en curso ya pagado (durante el periodo de prueba, surte efecto de inmediato). No se cobrarán mensualidades posteriores, sin perjuicio de la compensación que corresponda. La devolución de los equipos no es requisito para que la cancelación sea efectiva; los equipos no devueltos o dañados se cobrarán conforme a la cláusula 3.

Planes prepagados: si el Cliente de un plan anual o de dos (2) años cancela durante el periodo de prueba, se le reembolsará la totalidad del valor pagado. Si cancela después, se le reembolsará el valor de los meses no consumidos según el precio mensual equivalente del plan, descontando la parte no recuperada de la inversión calculada conforme a esta cláusula, sin que el resultado pueda ser inferior a cero. En los planes prepagados no se cobrará ninguna suma adicional por la cancelación.

Plan de dos (2) años: la permanencia mínima es de doce (12) meses, igual que en los demás planes, lo que respeta el límite legal aplicable a los consumidores en Colombia. A partir del mes trece (13), el Cliente puede cancelar en cualquier momento sin compensación y se le reembolsa el valor de los meses no consumidos.

Retracto y desistimiento: el periodo de prueba no limita el derecho de retracto (Colombia, cinco (5) días hábiles, art. 47 de la Ley 1480 de 2011) ni el derecho de desistimiento (España, catorce (14) días naturales, arts. 102 y siguientes del TRLGDCU) que correspondan al Cliente Consumidor.

Impago: si un pago no se realiza en la fecha de corte, el Prestador podrá suspender el Servicio transcurridas dos (2) semanas, previo aviso al Cliente. Si el impago persiste durante dos (2) meses, el Prestador podrá terminar el contrato, coordinar con el Cliente el retiro de los equipos y cobrar las sumas adeudadas y la compensación prevista en esta cláusula. Las sumas en mora causarán intereses a la tasa máxima permitida por la ley del país donde se presta el Servicio.

9. DISPOSICIONES GENERALES

- **Ley aplicable y jurisdicción:** Este Acuerdo se rige por las leyes de Colombia cuando el Servicio se preste en Colombia y por las leyes de España cuando se preste en España, y serán competentes los jueces del país correspondiente. El Cliente Consumidor conserva su derecho a acudir a las autoridades de protección al consumidor y a los jueces de su domicilio
- **Resolución de Disputas:** Las partes se comprometen a resolver diferencias mediante negociación directa durante un plazo de treinta (30) días; vencido este plazo sin acuerdo, cualquiera de ellas podrá acudir a las autoridades competentes
- **Integridad del Acuerdo:** Estos Términos y Condiciones, junto con sus anexos (Anexo 1: Tabla de precios de reposición; Anexo 2: Acuerdo de encargo de tratamiento; Anexo 3: Información y formulario de desistimiento) y la Política de Privacidad, constituyen el acuerdo completo entre las partes.

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al hacer clic en ACEPTO, usted confirma que:

✓ Ha leído y entendido completamente estos Términos y Condiciones. ✓ Acepta el periodo de prueba gratuito de 30 días y, si eligió un plan con permanencia, la permanencia mínima posterior de 12 meses y la compensación por cancelación anticipada prevista en la cláusula 8. ✓ Acepta el precio del plan elegido, con impuestos incluidos. ✓ Autoriza, si eligió un plan de pago mensual, el débito automático de la cuenta inscrita, y conoce las consecuencias del impago previstas en la cláusula 8. ✓ Acepta estar vinculado por todos los términos y condiciones descritos en este documento. ✓ [Casilla independiente] Autoriza al Prestador a tratar sus datos personales conforme a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales. ✓ Se compromete a devolver los dispositivos en buen estado al terminar el contrato, conforme a las cláusulas 3 y 8.

INFORMACIÓN DEL PRESTADOR

Empresa: IT Cloud Provider SAS · NIT: 901275682-1 · Domicilio: CL. 58 Sur #66-110f103. Bogotá Colombia · Teléfono: +57 300 400 3070 · Sitio Web: <https://it-cloud.com.co/> · [Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales](#) · Soporte técnico: WhatsApp [+57 314 371 5158] · correo itcloud@it-cloud.com.co