Condiciones del servicio MicroSmart para empresas y profesionales

Versión: terms-b2b-2026-11-05-v3 **Vigente desde:** 5 de noviembre de 2026

1. Partes y ámbito

Estas condiciones regulan el servicio prestado por **MICROSMART, S.L.**, NIF B93791218, con domicilio en C/ José María Gómez Jane 2, Esc. 1, 1.º, Pta. 12, 45211 Recas (Toledo), España, a la empresa o profesional identificado durante la contratación. No sustituyen el contrato reseller ni las condiciones para consumidores.

La persona que acepta declara tener capacidad y facultades para vincular al cliente. El contrato se integra por estas condiciones, la oferta y el anexo del plan versionados mostrados antes de contratar, el acuerdo de encargo de tratamiento cuando corresponda, la política de uso aceptable y las configuraciones confirmadas. En caso de contradicción, la orden prevalece respecto del alcance y precio particular; el DPA prevalece respecto del tratamiento por cuenta del cliente; y estas condiciones rigen el resto.

2. Servicio

MicroSmart es una plataforma modular de gestión y automatización asistida por inteligencia artificial. Según contratación, activación, permisos, saldo e integraciones, puede comprender:

- asistentes de WhatsApp, panel y voz;
- CRM y atención de contactos;
- inventario, servicios, materiales y consulta de recursos web;
- agenda, citas, reservas y pedidos;
- campañas y seguimientos;
- creación de imágenes o vídeos, publicación en redes y gestión de mensajes o comentarios;
- informes de actividad y consumo, saldo y recargas;
- ejecución controlada de acciones mediante las funciones autorizadas de la plataforma;
- conexiones con telefonía, mensajería, calendarios, hojas, comercios, redes y otros proveedores.

Solo forman parte del servicio las capacidades contratadas, activadas y técnicamente disponibles. Una función desactivada no puede sustituirse por otra ni se considera ejecutada por el mero hecho de que la IA la mencione.

3. Alta, acceso y configuración

El alta de la cuenta es gratuita. El plan seleccionado en el registro es una preferencia: no activa una suscripción, no autoriza cargos, no fija aniversario de cobro ni pone en servicio voz o una sesión operativa de WhatsApp. La contratación de pago se revisa y confirma después en «Mi plan».

El canal **MicroSmart** puede aparecer autorizado desde el alta para facilitar su configuración. Esa autorización en la interfaz no significa que exista una sesión de WhatsApp conectada: el cliente debe completar posteriormente el enlace mediante QR o el mecanismo que muestre el proveedor. Hasta entonces, WhatsApp no está operativo.

El cliente facilitará información veraz, mantendrá usuarios y datos actualizados y protegerá credenciales, sesiones, números autorizados e integraciones. La contraseña se establece mediante el flujo enviado al correo indicado. El cliente responde de las instrucciones y acciones de sus usuarios autorizados y de las cuentas externas que conecte.

4. Inteligencia artificial y supervisión

La IA interpreta contexto, consulta capacidades activas y genera o ejecuta resultados, pero puede equivocarse. El cliente debe revisar configuraciones y aplicar intervención humana proporcionada al riesgo. No utilizará el servicio como única base para decisiones jurídicas, médicas, financieras, laborales, de crédito, biométricas o de alto impacto.

MicroSmart no garantiza exactitud absoluta, ausencia de errores, conversión comercial ni aceptación de contenidos por plataformas externas. Las acciones confirmadas por herramientas reales y sus registros prevalecen sobre una respuesta conversacional.

5. Datos, roles y confidencialidad

Cada parte tratará datos conforme a la normativa aplicable. Respecto de datos de contactos o clientes finales introducidos por el cliente, este actúa normalmente como responsable y MicroSmart como encargado según el DPA. El cliente debe definir bases jurídicas, información, conservación y atención de derechos.

Las partes mantendrán confidencial la información no pública y limitarán el acceso al personal y proveedores que necesiten conocerla y estén sujetos a obligaciones adecuadas.

6. Comunicaciones, campañas y canales

El cliente es responsable de la licitud de destinatarios, bases jurídicas, listas de exclusión, horarios, identificación, contenido y prueba de sus campañas. Tener acceso técnico a WhatsApp, telefonía, correo o redes no autoriza prospección fría, mensajes masivos o llamadas comerciales.

Antes de una campaña, el cliente debe respetar LSSI, RGPD/LOPDGDD, normativa de consumidores, telecomunicaciones y reglas del proveedor. Atenderá oposiciones inmediatamente y no cargará bases adquiridas sin garantía suficiente. MicroSmart puede bloquear campañas con indicios razonables de abuso, suplantación, fraude o infracción.

7. Contenidos, redes y derechos de terceros

El cliente conserva sus derechos sobre los datos y materiales aportados y concede a MicroSmart una licencia limitada para tratarlos y publicarlos conforme a sus instrucciones. Garantiza derechos suficientes sobre marcas, imágenes, música, voces, bases de datos y demás activos. Revisará los contenidos generados antes de publicarlos cuando el riesgo lo exija.

La publicación puede adaptarse a los formatos de cada red y solo debe dirigirse a cuentas o grupos configurados. El cliente responde de sus permisos, mensajes comerciales y moderación final.

8. Planes mensuales, impuestos y recursos

Los precios se expresan en **EUR**. La base no incluye IVA. El impuesto aplicable y el total definitivo se muestran antes de confirmar la contratación con los datos fiscales del cliente. Los totales siguientes ilustran el tipo general del 21 %.

Plan mensual	Base	Total con IVA 21 %	Minutos por ciclo	Unidades de vídeo
Esencial	149,90 €	181,38 €	300	3
Profesional	399,90 €	483,88 €	1.000	8
Ilimitado	749,90 €	907,38 €	Ilimitados	18

Los tres planes incluyen **texto e imágenes ilimitados, WhatsApp y redes sociales**. Los minutos se comparten entre llamadas entrantes y salientes. El funcionamiento de los canales requiere las conexiones y permisos correspondientes; la contratación económica no conecta por sí sola una cuenta externa.

El anexo del plan seleccionado identifica la preferencia de registro. Esa selección no activa el servicio ni autoriza cargos. La oferta y el plan finalmente aceptados en «Mi plan» determinan la contratación de pago. Los precios y reglas de esta versión corresponden a planes mensuales: no añaden cuotas separadas de voz, WhatsApp o redes sociales, ni un precio por interacción o imagen incluida.

Vídeos y aprobación final

Cada unidad permite aprobar **30 segundos de vídeo final o fracción**: 30 segundos usan una unidad; 60 segundos, dos; 90 segundos, tres. No es un límite general de duración de 30 segundos. Se descuenta según la duración final verificada y únicamente al aprobar esa versión concreta. La vista previa lleva marca de agua; la descarga limpia y publicación se habilitan tras verificar la aprobación.

El flujo de vistas previas exige su aceptación específica y cupo disponible. Cada vídeo admite tres versiones completas pendientes; cada segmento, tres intentos creativos totales, incluida la primera generación. Los reintentos técnicos de la misma operación no son nuevos intentos creativos. Se aplica el suplemento de vistas previas y aprobación de vídeos (https://agentes.microsmart.es/legal/videos-2026-11-01), versión commercial_video_approval_v1; la aceptación del alta no sustituye su aceptación específica.

Extras del ciclo

Extra	Base	Total con IVA 21 %
100 minutos	25,00 €	30,25 €
1 unidad de vídeo	14,90 €	18,03 €
5 unidades de vídeo	59,90 €	72,48 €
10 unidades de vídeo	99,00 €	119,79 €

La bolsa de 100 minutos solo está disponible en Esencial y Profesional, con una compra como máximo por ciclo. Los extras se compran por separado, sin renovación automática. **Todos caducan al terminar el ciclo en que se compran**; no se acumulan ni se trasladan al renovar o cambiar de plan. Si se agota un recurso, pueden revisarse los extras elegibles o un plan superior en «Mi plan». El agotamiento de minutos o vídeo no elimina el texto ni las imágenes incluidos.

Puesta en marcha opcional

La puesta en marcha no es obligatoria ni está incluida en la cuota. Solo se contrata mediante una oferta personalizada publicada para el cliente por administración, con alcance y precio propios, desde 50,00 € + IVA (60,50 € con IVA general). Es un pago único separado, no una recarga de saldo. El trabajo manual comienza después de verificarse el pago y el inicio solicitado.

9. Contratación, financiación, renovación y cambios de plan

La contratación de un plan requiere una confirmación explícita en **Configuración > Mi plan**, financiación completa del primer ciclo y una tarjeta vinculada para las renovaciones. Crear una cuenta, elegir una preferencia o añadir saldo no activa por sí solo un plan.

Las deudas vencidas se atienden primero. Después se aplica el saldo monetario disponible y, cuando corresponda, el crédito de una ampliación; se muestra la financiación restante antes de aceptar. El dinero sobrante se conserva. Los minutos anteriores no se convierten en dinero.

Cuando el importe neto que falta es positivo pero inferior a 0,50 €, la aportación mínima con tarjeta es 0,50 € más el IVA aplicable. El precio del servicio no aumenta: el excedente neto queda como saldo monetario disponible, desglosado antes del pago.

Si el saldo y el crédito cubren todo el primer ciclo, se vincula la tarjeta sin cobro inicial. La activación requiere que la plataforma verifique la financiación, la tarjeta y la contratación. Comienza entonces un mes con los cupos completos del plan.

Renovación automática con tarjeta

La suscripción se renueva cada mes en su aniversario. **La cuota íntegra del plan más los impuestos aplicables se carga automáticamente a la tarjeta vinculada mediante Stripe**, con la autorización específica prestada durante la contratación. El saldo de la cuenta no sustituye ese mandato de renovación automática.

Desde «Mi plan» se puede gestionar la tarjeta y cancelar la renovación al final del ciclo. La cancelación conserva el periodo ya pagado y no elimina obligaciones vencidas. Los importes vencidos pendientes pueden registrarse como deuda y provocar la suspensión hasta su regularización conforme a la contratación; la suspensión no elimina la configuración de los recursos. Los cupos y extras caducan al finalizar su ciclo.

Ampliación a un plan superior

Se calcula un crédito monetario proporcional a los días no utilizados del periodo pagado y se aplica contra la **cuota completa del nuevo plan**, junto con el saldo monetario disponible. Se muestra la diferencia antes de confirmar. Una vez verificada la financiación y la contratación, empieza un mes nuevo, con nuevo aniversario y cupos completos. No se trasladan minutos, unidades de vídeo ni extras del ciclo anterior.

Las cuentas anteriores que mantienen modalidad por uso conservan sus condiciones hasta aceptar un plan. Esta versión no cambia retroactivamente sus contratos. Los importes monetarios disponibles no son depósitos bancarios ni generan intereses; se aplican al servicio conforme a la contratación y a los reembolsos o correcciones que procedan.

10. Pagos, facturación, ajustes y devoluciones

Los cargos se consolidan cuando el pago y el hecho facturable quedan verificados. MicroSmart corregirá cobros duplicados, importes erróneos o consumos atribuidos por error y realizará la devolución o ajuste que proceda por el mismo medio cuando resulte posible.

Una devolución de saldo no consumido requiere que no exista deuda, consumo confirmado, obligación fiscal o disputa pendiente. Cuando exista deuda, cualquier importe abonado o acreditado se aplica primero a la deuda más antigua, salvo que la ley exija otro tratamiento. La documentación fiscal se emite por el mecanismo identificado en el pago o el área de cuenta.

11. Disponibilidad, soporte y cambios

MicroSmart prestará el servicio con diligencia razonable. No se ofrece en estas condiciones un SLA numérico. Puede haber mantenimiento, límites de proveedores, incidencias o suspensiones necesarias. Los cambios materiales de precio o condiciones se comunicarán con antelación razonable y no tendrán efecto retroactivo sobre consumos ya devengados.

12. Duración, suspensión, cancelación y terminación

El contrato continúa hasta su cancelación. La suscripción mensual del plan se renueva automáticamente con tarjeta en cada aniversario, salvo cancelación de la renovación. La cancelación impide nuevos devengos desde el final del periodo mensual en curso, pero no elimina deuda, consumos ni obligaciones vencidas.

Al terminar el periodo corriente, MicroSmart liberará el DID, la sesión y los demás recursos reservados, salvo que exista una portabilidad solicitada y admisible, una obligación legal de conservación o una medida técnica temporal necesaria para completar la salida. La cancelación no garantiza recuperar el mismo número o identificador después de su liberación.

MicroSmart puede suspender de forma proporcionada por impago, riesgo de seguridad, fraude, uso ilegal o incumplimiento material, avisando cuando sea posible. La salida y supresión de datos se rigen por el DPA, la política de privacidad y la normativa aplicable.

13. Cambio de proveedor y portabilidad

Cuando el servicio y el supuesto concreto estén comprendidos en el Reglamento (UE) 2023/2854, se aplicarán los derechos y obligaciones imperativos de cambio de proveedor y portabilidad. El alcance, datos y activos exportables, formatos, seguridad, continuidad, recuperación, supresión y costes legalmente admisibles serán los descritos en la documentación vigente.

14. Propiedad intelectual

MicroSmart y los titulares correspondientes conservan los derechos sobre la plataforma, código, documentación y elementos propios o licenciados. El cliente recibe un derecho limitado, no exclusivo, no transferible y temporal para su uso interno durante el contrato. No podrá descompilar, revender, eludir límites o explotar el servicio salvo autorización o derecho imperativo.

15. Responsabilidad

Cada parte responde por los daños directos previsibles causados por su incumplimiento. En la medida permitida en relaciones B2B, la responsabilidad agregada de MicroSmart se limita a las cantidades efectivamente pagadas por el cliente por el servicio afectado durante los doce meses anteriores al hecho, sin aplicar el límite a dolo, culpa grave ni responsabilidades que la ley no permita limitar.

MicroSmart no responde por instrucciones ilícitas del cliente, datos inexactos, decisiones tomadas sin revisión, caídas de terceros o pérdida indirecta de beneficios en la medida permitida. Esta cláusula no exonera obligaciones legales ni de seguridad propias.

16. Modificaciones y prueba del contrato

La contratación se documenta electrónicamente. MicroSmart facilita confirmación y copia de las condiciones y oferta aceptadas en soporte duradero. Las nuevas condiciones se aplican conforme al proceso legal exigible cuando sean materiales. Si una cláusula es inválida, las restantes conservan vigencia cuando jurídicamente sea posible.

17. Ley y jurisdicción

Se aplica el Derecho español. Para clientes empresariales, las partes se someten a los juzgados y tribunales de Toledo salvo fuero imperativo o acuerdo específico válido.

Fuentes oficiales

Ley 34/2002 (https://www.boe.es/eli/es/l/2002/07/11/34/con) · Ley 7/1998 (https://www.boe.es/eli/es/l/1998/04/13/7/con) · RGPD (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/spa) · Reglamento de IA (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/spa) · Reglamento de Datos (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj/spa)