# Política de uso razonable de los planes MicroSmart

**Versión:** fair-use-plans-2026-11-05-v2 **Vigente desde:** 5 de noviembre de 2026

## 1. Ámbito de aplicación

Esta política se aplica a los planes **Esencial, Profesional e Ilimitado** y a los usos incluidos dentro de la actividad y los negocios autorizados en la contratación. Complementa las condiciones del servicio, el anexo del plan y la política de uso aceptable.

## 2. Qué significa «ilimitado»

Los tres planes incluyen texto e imágenes ilimitados. El plan **Ilimitado, de 749,90 € al mes más IVA**, incluye también minutos ilimitados de llamadas entrantes y salientes.

**No existe un cupo máximo oculto de unidades ni una conversión automática del uso ilimitado en facturación por uso.**

Esencial mantiene sus 300 minutos y 3 unidades de vídeo; Profesional, sus 1.000 minutos y 8 unidades de vídeo; e Ilimitado, sus 18 unidades de vídeo. Se mantienen los cupos y las condiciones de los extras contratados.

## 3. Usos legítimos permitidos

Están permitidos la atención mediante IA, las automatizaciones integradas, las campañas permitidas, la actividad legítima intensa, los picos de temporada y el uso por usuarios autorizados.

**Un volumen alto, por sí solo, no demuestra abuso.**

## 4. Conductas no permitidas

- Ceder o revender el acceso, o utilizarlo como pasarela de capacidad para terceros, fuera de la contratación. Se exceptúan los resellers y canales expresamente autorizados.
- Crear múltiples cuentas o rotar identidades para eludir cupos, medidas antifraude, marcas de agua o autorizaciones.
- Generar peticiones o llamadas artificiales, repetitivas y sostenidas para inflar tráfico, simular interacciones, forzar consumo, obtener remuneración por tráfico o mantener llamadas sin finalidad real.
- Utilizar bots, APIs o scripts externos no autorizados que eviten los flujos previstos o generen un consumo disruptivo. Esta restricción no afecta a las automatizaciones legítimas integradas.
- Realizar spam, hostigamiento, phishing o actividades ilegales o ya prohibidas por la política de uso aceptable.

## 5. Criterios objetivos de revisión

La revisión valorará conjuntamente la afectación real a la disponibilidad, la seguridad o los servicios; los patrones artificiales repetidos; la evasión de límites; y la titularidad autorizada.

No se basará exclusivamente en el gasto del proveedor, el promedio de otros clientes o un umbral interno no publicado.

## 6. Medidas proporcionadas y comunicación

Salvo que exista un riesgo urgente, MicroSmart avisará al correo registrado y/o mediante el panel de los hechos observados, la función afectada y la medida propuesta, y permitirá una explicación o corrección razonable.

Podrán aplicarse colas, una reducción temporal de la concurrencia o la medida técnica menos exigente que resulte proporcionada. La medida se limitará a la función afectada y al tiempo necesario, y se restaurará el funcionamiento al resolverse la causa.

La suspensión de toda la cuenta o del servicio se reservará para abuso grave o reiterado, o para una necesidad de seguridad demostrada. En caso de fraude, ataque o riesgo inminente, podrá aplicarse una medida inmediata e informarse después en un plazo razonable.

**No se impondrán recargos retroactivos, subidas forzosas de plan ni descuentos de unidades de vídeo sin una operación real autorizada.**

## 7. Revisión humana y reclamaciones

El cliente puede solicitar una revisión a info@microsmart.es, indicando el identificador del incidente. MicroSmart realizará una revisión humana y rectificará los errores, sin limitar los derechos legales del cliente.

## 8. Transparencia y cambios

Esta política estará accesible antes de su aceptación. Se conservarán la versión y la huella digital del documento junto con la copia aceptada.

Las reglas materiales nuevas no se aplicarán retroactivamente. Los cambios se comunicarán y se someterán a la aceptación o al procedimiento legal que corresponda.

La aceptación de esta política durante el alta no activa un plan, no realiza una compra ni autoriza un cargo por sí sola.

## 9. Límites técnicos y alcance del servicio

«Ilimitado» describe las unidades contratadas; no promete concurrencia infinita ni un tiempo de respuesta garantizado. Se aplican la capacidad y los permisos de las integraciones y las condiciones del servicio.

Esto no autoriza recortes ocultos por haber agotado un cupo que no se ha contratado.

## Documentación y fuentes públicas

- Centro legal de MicroSmart (https://agentes.microsmart.es/legal).
- Real Decreto Legislativo 1/2007: artículos 60, 80, 82 y 85 (https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con).