

Condiciones del servicio MicroSmart para empresas y profesionales

Versión: terms-b2b-2026-07-20-v1 Vigente desde: 20 de julio 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 rate card versionadas mostradas antes del pago, 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. Crear la cuenta no genera una mensualidad, no fija aniversario de cobro y no pone en servicio voz ni una sesión operativa de WhatsApp.

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. Precio, impuestos y unidades de consumo

La moneda es **EUR**. En la oferta pública directa, los precios base se incrementan con el **21 % de IVA**. Antes de confirmar cada pago se muestran el concepto, la periodicidad o unidad, la base, el impuesto y el total. La rate card versionada aceptada en el pago prevalece para consumos futuros desde su fecha de vigencia, sin modificar consumos ya devengados.

Anexo económico - oferta pública 2026-07-20-v1

Concepto	Precio base	IVA 21 %	Total
Servicio mensual Voz + canal MicroSmart WhatsApp	20,00 € / mes	4,20 €	24,20 € / mes
Redes sociales	20,00 € / mes	4,20 €	24,20 € / mes
Llamada entrante	0,25 € / minuto	0,0525 €	0,3025 € / minuto
Llamada saliente	0,30 € / minuto	0,0630 €	0,3630 € / minuto
Interacción automatizada facturable	0,02 €	0,0042 €	0,0242 €

Una **interacción automatizada facturable** es un turno o respuesta automatizada que el sistema registra como completado y facturable en el canal correspondiente. No se factura una respuesta fallida o no confirmada como entregada por el registro operativo aplicable.

Las llamadas registran su duración en segundos y se convierten en minutos, redondeando al minuto inmediatamente superior por cada llamada. Cuando el registro verificable del proveedor o del servicio contenga un contador de minutos cobrados específico, prevalecen ese contador mostrado al cliente y la rate card versionada aplicable. El consumo de varias llamadas no se redondea como una única llamada.

9. Mensualidad conjunta, saldo y deuda

El **Servicio mensual Voz + canal MicroSmart WhatsApp** constituye una única obligación mensual y comparte un solo calendario:

- 1 El alta gratuita no lo cobra ni lo activa.
- 2 Antes de la primera activación, una recarga inferior al importe total necesario permanece como saldo disponible: no inicia el servicio ni fija aniversario.
- 3 La primera recarga que, sumada al saldo disponible, sea suficiente para cubrir la mensualidad se imputa al cargo, activa conjuntamente voz y el canal MicroSmart WhatsApp y fija de forma permanente la fecha de aniversario.
- 4 La activación económica no sustituye la conexión de WhatsApp mediante QR ni garantiza que una cuenta externa haya quedado vinculada.
- 5 En cada aniversario, mientras el contrato siga vigente, se devenga una mensualidad completa aunque exista deuda anterior.
- 6 Si el saldo es insuficiente en el vencimiento, se aplica todo el saldo disponible hasta dejarlo en cero. La diferencia queda registrada como deuda, sin convertir el saldo en negativo, y se suspenden conjuntamente voz y WhatsApp.
- 7 La suspensión no libera el DID ni la sesión o recurso reservado mientras continúe el contrato. Por ello, cada nuevo aniversario sigue devengando la mensualidad.
- 8 Toda recarga posterior se imputa primero a la deuda más antigua. Cuando la deuda queda totalmente saldada, el servicio puede reactivarse y cualquier remanente vuelve a quedar disponible. Pagar tarde no cambia la fecha de aniversario.

Los servicios medidos y otros módulos se descuentan del saldo conforme a su registro y rate card. Las recargas no son depósitos bancarios, no generan intereses y no permiten retirar efectivo salvo devolución legal o corrección procedente.

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 mensualidad conjunta se renueva en cada aniversario. 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) (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) (https://www.boe.es/eli/es/l/1998/04/13/7/con)
- [RGPD](https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/spa) (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) (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) (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj/spa)