



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Clientes, usuarios, prospectos, huéspedes y demás titulares relacionados con SmartBedX

Versión	1.1
Fecha de vigencia	24 de agosto de 2026
Ámbito	Sitio web, demos, contratación, plataforma SaaS, soporte, integraciones e inteligencia artificial
Marco principal	Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y Ley 2300 de 2023 — Colombia

Control del documento y datos del responsable

La presente política se adopta para cumplir el régimen colombiano de protección de datos personales y para complementar el Contrato Marco SmartBedX SaaS, sus contratos específicos, anexos de tratamiento de datos, condiciones de uso, formularios, avisos y autorizaciones.

Campo	Información que debe publicarse
Responsable	SMARTBEDX
Nombre comercial	SmartBedX
NIT	[NIT]
Domicilio y dirección	[CIUDAD, PAÍS Y DIRECCIÓN]
Correo de privacidad	[privacidad@smartbedx.com]
Canal alternativo	
Horario de atención	
Área responsable	[ÁREA O PERSONA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS]

1. Objeto, alcance y jerarquía documental

Esta política informa qué datos personales trata SmartBedX, con qué finalidades, bajo qué calidad jurídica, con quién puede compartirlos, cuánto tiempo los conserva y cómo pueden los titulares ejercer sus derechos.

Aplica a visitantes del sitio web y landing pages; prospectos que solicitan información o una demo; representantes, administradores y usuarios de clientes; proveedores y aliados; personas que contactan soporte; y, cuando SmartBedX procesa información por cuenta de un hotel, a huéspedes, acompañantes, empleados, contratistas y otros titulares incorporados en la plataforma.

En caso de contradicción respecto de Datos del Cliente, prevalecerán el Contrato Marco SaaS, el contrato específico y el anexo de tratamiento de datos firmado con el Cliente. Esta política los complementa y no modifica por sí sola el alcance del servicio, los niveles de soporte, los precios ni las obligaciones comerciales.

2. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, régimen general de protección de datos personales.
- Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en lo aplicable al tratamiento de datos.
- Ley 2300 de 2023, en lo aplicable a canales autorizados, horarios, periodicidad y mecanismos de exclusión para comunicaciones comerciales y gestiones de cobranza.
- Instrucciones y circulares vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), incluidas las relativas a responsabilidad demostrada, Registro Nacional de Bases de Datos, transferencias y transmisiones internacionales y transferencia de tecnología, cuando resulten aplicables.
- Normas complementarias sobre comercio electrónico, mensajes de datos, protección al consumidor, obligaciones contables, tributarias y conservación documental, según el proceso correspondiente.

3. Definiciones esenciales

Término	Definición operativa
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento, salvo excepción legal.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
Dato personal	Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
Dato sensible	Dato que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, entre ellos salud, biometría, origen racial, orientación política, convicciones religiosas, afiliación sindical y vida sexual.
Encargado	Persona que realiza tratamiento por cuenta del responsable.
Responsable	Persona que decide sobre la base de datos y/o las finalidades y medios del tratamiento.
Titular	Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
Transferencia	Envío de datos a otro responsable, dentro o fuera de Colombia.
Transmisión	Comunicación de datos a un encargado para que trate la información por cuenta del responsable.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, análisis, actualización, supresión o eliminación.

4. Roles de SmartBedX y del Cliente

Escenario	Responsable	Encargado / tercero	Regla aplicable
Sitio web, demo, ventas, contratación, facturación, soporte y seguridad propios	SmartBedX	Proveedores autorizados de SmartBedX	SmartBedX define las finalidades descritas en esta política.
Datos cargados o generados por el hotel en la plataforma	Cliente hotelero	SmartBedX y sus subencargados	SmartBedX sigue instrucciones documentadas del Cliente y el anexo de tratamiento.
Pasarela de pago	Según el dato y la operación: SmartBedX y/o proveedor	Proveedor de pagos	SmartBedX evita almacenar datos completos de tarjeta; aplican los términos del proveedor.
Integraciones elegidas por el Cliente —OTA, channel manager, mensajería u otras—	Cliente y/o tercero integrado	SmartBedX como transmisor técnico cuando corresponda	Solo se intercambian los datos necesarios y autorizados para la integración.
Estadística agregada o anonimizada	No aplica si la anonimización es irreversible	SmartBedX	No debe permitir identificar al hotel, huésped ni otra persona.

El Cliente es responsable de determinar la base jurídica, informar a los titulares, obtener y conservar las autorizaciones necesarias, atender derechos y asegurar que los datos entregados a SmartBedX sean pertinentes, correctos y lícitos. SmartBedX no utilizará los Datos del Cliente para fines propios incompatibles con las instrucciones contractuales.

5. Principios aplicables

SmartBedX aplicará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Además, adoptará criterios de minimización, privacidad desde el diseño, acceso por necesidad, trazabilidad y responsabilidad demostrada.

6. Datos que podemos tratar

Categoría	Ejemplos	Fuente habitual
Identificación y contacto	Nombre, documento cuando sea necesario, cargo, empresa, correo, teléfono, ciudad, país.	Titular, Cliente, formularios, contrato.
Comerciales y de demo	Plan de interés, tamaño y número de hoteles, habitaciones, necesidades, cita, notas y seguimiento.	Formulario de demo, CRM, comunicaciones.
Contractuales y facturación	Representante, NIT o identificación tributaria empresarial, dirección, órdenes, facturas, estado de pago.	Cliente, firma electrónica, sistemas contables.
Cuenta y seguridad	Usuario, rol, permisos, autenticación, IP, dispositivo, registros de acceso, eventos y alertas.	Plataforma y herramientas de seguridad.
Uso técnico	Módulos utilizados, tiempos, errores, rendimiento, cookies, identificadores y telemetría.	Sitio web, app y servicios asociados.
Soporte	Solicitudes, archivos, capturas, grabaciones autorizadas, diagnóstico, conversaciones y solución.	Titular, Cliente, mesa de ayuda.
Operación hotelera	Reservas, estancia, preferencias, acompañantes, habitaciones, consumos, solicitudes, comunicaciones, housekeeping.	Cliente, huéspedes, integraciones autorizadas.
Integraciones y comunicaciones	Identificadores de reserva, canales, estado de mensajes, datos necesarios para OTA, channel manager, correo o WhatsApp.	Cliente y proveedores integrados.
IA	Indicaciones, textos, mensajes, clasificaciones, resúmenes, recomendaciones, traducciones y metadatos mínimos.	Usuarios y flujos autorizados del Cliente.

SmartBedX no solicita números completos de tarjeta, códigos CVV ni credenciales bancarias para almacenarlos en su plataforma. La captura y procesamiento de pagos debe efectuarse mediante proveedores habilitados y conforme a sus políticas.

7. Finalidades cuando SmartBedX actúa como responsable

- Gestionar solicitudes de información, contacto, cotización y agendamiento de demos virtuales; confirmar, reprogramar y hacer seguimiento a la cita.
- Calificar necesidades del prospecto y recomendar un plan Start, Growth, Business, Enterprise, Multi Business, Multi Enterprise u otra solución disponible.
- Crear la relación precontractual y contractual; verificar representantes y usuarios autorizados; ejecutar firma, implementación, capacitación y activación.
- Administrar suscripciones, facturación, recaudo, cartera, impuestos, contabilidad, renovaciones, cambios de plan y terminación.
- Crear y administrar cuentas, roles, accesos, autenticación y trazabilidad; prevenir fraude, abuso, incidentes y accesos no autorizados.
- Prestar soporte, diagnosticar errores, responder solicitudes, conservar evidencia y medir niveles de servicio.

- Enviar comunicaciones operativas o contractuales necesarias, como activación, seguridad, mantenimiento, cambios del servicio y vencimientos.
- Enviar contenidos comerciales únicamente con autorización o base jurídica aplicable, por los canales autorizados y dentro de los horarios y frecuencias permitidos; mantener prueba del consentimiento, consultar mecanismos de exclusión cuando corresponda y permitir la cancelación sencilla.
- Analizar el uso y desempeño para seguridad, capacidad, calidad y mejora; utilizar información agregada o anonimizada cuando sea viable.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, judiciales, tributarias y de auditoría; ejercer o defender derechos.

8. Finalidades cuando SmartBedX actúa como encargado

Por instrucciones del Cliente y dentro del contrato, SmartBedX podrá alojar, organizar, consultar, actualizar, respaldar, transmitir, recuperar y eliminar Datos del Cliente para:

- operar reservas, recepción, habitaciones, housekeeping, mantenimiento, perfiles, comunicaciones y demás módulos contratados;
- configurar hoteles, sedes, usuarios, permisos, migraciones, reportes, analítica e integraciones;
- prestar implementación, capacitación, soporte, continuidad, copias de seguridad y recuperación;
- ejecutar automatizaciones y funciones de IA autorizadas, limitando los datos enviados a lo necesario;
- atender instrucciones relacionadas con consultas, reclamos, corrección, exportación, supresión o incidentes.

SmartBedX no venderá los Datos del Cliente ni los utilizará para publicidad propia dirigida a huéspedes. Cualquier finalidad adicional que convierta a SmartBedX en responsable deberá contar con una base jurídica independiente y ser informada al titular.

9. Autorización y prueba

Cuando la autorización sea exigible, se solicitará de manera previa, expresa e informada mediante mecanismos escritos, electrónicos, verbales verificables o conductas inequívocas permitidas por la ley. Se informarán la finalidad, el carácter facultativo de datos sensibles o de menores, los derechos del titular y los canales del responsable.

SmartBedX y el Cliente, según su rol, conservarán prueba de la autorización y del aviso aplicable. No se requerirá autorización en los casos expresamente exceptuados por la ley, sin perjuicio de cumplir los demás principios y deberes.

10. Datos sensibles

La entrega de datos sensibles es facultativa, salvo obligación legal. SmartBedX no los solicita para marketing ni para agendar demos. Cuando la operación hotelera requiera su tratamiento, el Cliente deberá acreditar necesidad, finalidad legítima, autorización explícita o excepción legal y medidas reforzadas.

Los usuarios no deben introducir en campos libres, tickets de soporte, canales no autorizados o instrucciones de IA información clínica, biométrica, financiera sensible u otra información excesiva. SmartBedX podrá ocultar, restringir o solicitar la eliminación de datos innecesarios para reducir riesgos.

11. Niñas, niños y adolescentes

SmartBedX no dirige sus actividades comerciales a menores. En la plataforma hotelera solo podrán tratarse datos de menores cuando sea necesario para la prestación del servicio del Cliente, se respete su interés superior y sus derechos fundamentales, se cuente con autorización del representante legal cuando corresponda y se escuche al menor de acuerdo con su madurez. El Cliente debe configurar sus procesos para recolectar únicamente lo indispensable.

12. Inteligencia artificial y decisiones automatizadas

Las funciones de IA pueden apoyar respuestas, clasificación, resúmenes, recomendaciones, generación de contenido, traducción, extracción y automatización. Sus resultados pueden contener errores y requieren revisión humana, especialmente antes de producir efectos sobre huéspedes, empleados, pagos, seguridad o cumplimiento.

SmartBedX aplicará minimización, controles de acceso y obligaciones contractuales a proveedores de IA. Salvo información distinta, la plataforma no adopta decisiones con efectos jurídicos o significativamente similares basadas exclusivamente en tratamiento automatizado. Si esta condición cambia, se informará al titular y se habilitarán salvaguardas aplicables.

13. Cookies y tecnologías similares

El sitio web y la plataforma pueden utilizar cookies o tecnologías equivalentes para funcionamiento, autenticación, seguridad, preferencias, medición, analítica y marketing. Cuando estas tecnologías permitan identificar o hacer identificable a una persona, su uso se someterá al régimen de protección de datos personales. SmartBedX informará categorías, finalidades, duración y terceros, solicitará autorización previa para tecnologías no necesarias cuando corresponda y ofrecerá un centro de preferencias para aceptar, rechazar o retirar el consentimiento. Rechazar cookies no necesarias no impedirá el funcionamiento esencial.

14. Circulación, destinatarios y subencargados

SmartBedX podrá comunicar datos, bajo necesidad y proporcionalidad, a proveedores de infraestructura y nube, almacenamiento y copias, ciberseguridad, firma electrónica, agenda y videoconferencia, CRM, facturación, pagos, correo y mensajería, soporte, analítica, IA, integraciones hoteleras y asesores profesionales; así como a autoridades cuando exista deber legal.

Los proveedores que actúen como encargados o subencargados estarán sujetos a instrucciones, confidencialidad, seguridad, límites de finalidad, apoyo a derechos, gestión de incidentes y eliminación o devolución. SmartBedX mantendrá un listado actualizado de categorías o proveedores relevantes en [URL DE SUBENCARGADOS] y gestionará cambios conforme al contrato.

15. Transferencias y transmisiones internacionales

Algunos proveedores pueden tratar información fuera de Colombia. SmartBedX diferenciará transferencia y transmisión y aplicará el mecanismo exigido: país con nivel adecuado, excepción legal, declaración de conformidad cuando corresponda, autorización del titular o contrato de transmisión con el alcance, actividades y obligaciones del encargado. El Cliente autoriza las transmisiones necesarias previstas en el contrato y conserva sus deberes como responsable.

Cuando SmartBedX adquiera, licencie, integre o transfiera tecnología que involucre datos personales o permita su tratamiento, evaluará previamente los roles de las partes, finalidades, categorías de datos, destinatarios, ubicación, riesgos, medidas de seguridad y mecanismos contractuales, de acuerdo con la Circular Externa SIC 002 de 2025 y las demás instrucciones aplicables.

16. Seguridad y gestión de incidentes

SmartBedX implementará medidas administrativas, humanas y técnicas razonables según el riesgo, tales como control de acceso por roles, autenticación, registro de eventos, cifrado cuando sea apropiado, segregación lógica, respaldo, gestión de vulnerabilidades, continuidad, confidencialidad del personal y evaluación de proveedores. Ningún sistema es absolutamente invulnerable.

Ante un incidente que comprometa Datos del Cliente, SmartBedX notificará al Cliente sin demora injustificada con la información disponible y apoyará la investigación, contención y cumplimiento. Cuando SmartBedX sea responsable, evaluará y realizará las notificaciones a titulares, SIC u otras autoridades que resulten exigibles.

17. Conservación, exportación y eliminación

Tipo de información	Criterio de conservación
Prospectos y demos	Durante la gestión comercial y después conforme a la finalidad, prueba de autorización, prescripción o política interna de inactividad; se suprime o anonimiza cuando deje de ser necesaria.
Clientes, contratos, facturación y soporte	Durante la relación y por los períodos legales, contables, tributarios, contractuales, de auditoría o defensa aplicables.
Marketing	Hasta el retiro de la autorización, oposición válida o finalización de la finalidad, conservando evidencia mínima de exclusión y consentimiento.
Registros de seguridad	Durante el período proporcional al riesgo, investigación, auditoría y obligaciones aplicables.
Datos del Cliente en plataforma	Durante el contrato. Tras la terminación, el Cliente puede solicitar exportación estándar dentro de los 30 días previstos contractualmente; luego se elimina de sistemas activos, sujeto a ciclos de respaldo y deberes legales.
Copias y contingencia	Se depuran conforme a ciclos documentados; quedan bloqueadas para uso ordinario y solo se restauran por continuidad, seguridad u obligación legal.

La supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información. En esos casos se limitará el tratamiento a la finalidad que justifique la retención.

18. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo excepción legal.
- Ser informado sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la SIC después de agotar el trámite de consulta o reclamo.
- Revocar la autorización y/o solicitar supresión cuando no se respeten principios, derechos y garantías, salvo deber legal o contractual.
- Acceder gratuitamente a los datos tratados, en los términos legales.
- No responder preguntas sobre datos sensibles o datos de menores cuando su entrega sea facultativa.

Los causahabientes, representantes, apoderados y demás legitimados deberán acreditar su calidad. Si la solicitud se refiere a datos administrados por cuenta de un hotel, SmartBedX la remitirá o apoyará al Cliente responsable sin afectar los términos legales.

19. Procedimiento para consultas y reclamos

Las solicitudes se enviarán a [CORREO DE PRIVACIDAD] o mediante [URL DEL FORMULARIO], con nombre, identificación o medio de validación razonable, datos de contacto, descripción clara, calidad en que actúa y soportes pertinentes. SmartBedX no solicitará más información de la necesaria para verificar identidad y legitimación.

19.1 Consultas

Las consultas se atenderán en un máximo de diez (10) días hábiles desde su recepción. Si no es posible responder, se informará antes del vencimiento la causa y la nueva fecha, que no superará cinco (5) días hábiles adicionales.

19.2 Reclamos

Si el reclamo está incompleto, se solicitará subsanación dentro de los cinco (5) días siguientes. Si transcurren dos (2) meses sin respuesta, se entenderá desistido. Si SmartBedX no es competente, trasladará la solicitud a quien corresponda dentro de dos (2) días hábiles e informará al interesado.

Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base la leyenda «reclamo en trámite» y su motivo dentro de dos (2) días hábiles. Se responderá en un máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recepción. Si se requiere ampliación, se informará la causa y la nueva fecha, que no excederá ocho (8) días hábiles adicionales.

19.3 Revocatoria y supresión

La solicitud deberá indicar si es total o parcial y las finalidades frente a las cuales se formula. La revocatoria o supresión no procederá respecto de tratamientos necesarios por obligación legal o contractual. Para comunicaciones comerciales se habilitará, además, un mecanismo visible de cancelación.

19.4 Queja ante la SIC

El titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado la consulta o el reclamo ante el responsable o encargado.

20. Deberes de SmartBedX

- Garantizar el ejercicio de los derechos, conservar autorizaciones cuando corresponda e informar las finalidades.
- Solicitar y tratar datos veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- Rectificar, actualizar, bloquear, circular de forma restringida y suprimir cuando proceda.
- Adoptar medidas de seguridad, confidencialidad, gestión de proveedores, incidentes y responsabilidad demostrada.
- Atender consultas y reclamos y adoptar un manual interno de procedimientos.
- Cumplir las instrucciones de la SIC y registrar bases en el RNBD cuando SmartBedX esté legalmente obligado.

21. Deberes del Cliente y de los usuarios

- Recolectar y entregar datos lícitamente, con aviso y autorización o base jurídica suficiente.
- Configurar roles, limitar privilegios, proteger credenciales y notificar bajas o accesos sospechosos.
- No ingresar información excesiva, ilícita o sensible en campos libres, soporte, integraciones o IA.
- Mantener datos correctos; informar cambios; validar configuraciones, automatizaciones y resultados de IA.
- Atender como responsable los derechos de huéspedes, empleados y otros titulares, con apoyo de SmartBedX.
- Usar integraciones y canales autorizados, revisar las condiciones de terceros y obtener consentimientos de mensajería.

22. Registro Nacional de Bases de Datos y responsabilidad demostrada

SmartBedX evaluará periódicamente si está obligado a inscribir y actualizar bases en el RNBD según su naturaleza y activos. La eventual no obligación de registro no elimina los deberes de contar con política, avisos, autorizaciones, procedimientos, seguridad y programa de gestión de datos.

23. Cambios a esta política

SmartBedX podrá actualizar esta política por cambios legales, regulatorios, tecnológicos, contractuales o de negocio. Publicará la versión, fecha de vigencia y un resumen de cambios relevantes. Si una modificación implica una nueva finalidad incompatible o requiere nueva autorización, esta se solicitará antes del tratamiento.

24. Vigencia e historial de cambios

Esta política rige desde el 24 de agosto de 2026. Las bases de datos permanecerán vigentes durante el tiempo necesario para las finalidades informadas, las obligaciones contractuales y los términos legales aplicables.

Versión	Fecha	Cambios principales
1.1	24 de agosto de 2026	Versión web revisada: Ley 2300 de 2023; cookies; comunicaciones comerciales; transferencia de tecnología; actualización de fuentes y retiro de anexos internos.
1.0	24 de julio de 2026	Versión inicial de trabajo.

Anexo 1. Aviso de privacidad resumido para la web

[RAZÓN SOCIAL EXACTA], identificada con NIT [NIT], es responsable de los datos recolectados en este formulario. Los utilizará para atender su solicitud, agendar y gestionar la demo, contactarle, elaborar una propuesta, administrar la relación precontractual y, si usted lo autoriza, enviar información comercial. Puede conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos, revocar la autorización y ejercer los demás derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 escribiendo a [CORREO DE PRIVACIDAD]. Consulte la Política de Privacidad completa en [URL DE LA POLÍTICA].

Casilla separada y no premarcada para marketing:

☐ Autorizo a SmartBedX a enviarme novedades, contenidos y ofertas por los canales que seleccione. Entiendo que puedo retirar esta autorización en cualquier momento mediante el mecanismo de baja o a través del canal de privacidad.

Confirmación necesaria del formulario:

☐ Declaro haber leído el aviso de privacidad y autorizo el tratamiento necesario para gestionar mi solicitud de demo o contacto.

Anexo 2. Fuentes oficiales consultadas

Ley 1581 de 2012 — Función Pública: <https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Decreto 1074 de 2015 — Función Pública: <https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>

Ley 2300 de 2023 — Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=213990>

Política de tratamiento de datos personales — SIC: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

Contenido mínimo de las políticas — SIC: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/publicaciones/boletin-juridico/concepto/politicas-de-tratamiento-de-datos-personales>

Circular Externa 002 de 2025 sobre transferencia de tecnología — SIC:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-no-002-del-07-de-octubre-de-2025>

Concepto 25-632634 sobre transferencias y transmisiones internacionales — SIC:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/publicaciones/boletin-juridico/concepto/alcance-de-la-circular-002-de-2025-sobre-transferencias-internacionales-de-datos>