



Términos y condiciones

El acceso, navegación y uso del sitio web de SmartBedX, así como la adquisición de cualquiera de sus planes o servicios, implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

1. Identificación

SmartBedX es una marca internacional y una plataforma tecnológica para la industria de la hospitalidad, responsable de ofrecer los servicios de implementación, configuración, soporte y acceso a las funcionalidades contratadas bajo la modalidad de software como servicio (SaaS).

2. Servicios y planes

SmartBedX ofrece soluciones tecnológicas para hoteles y alojamientos turísticos. Las funcionalidades, cobertura, límites, tarifas y condiciones aplicables dependerán del plan seleccionado por el cliente. Antes de finalizar la compra, el cliente podrá consultar el alcance, precio, impuestos, periodicidad, condiciones de implementación y contrato correspondiente al plan elegido.

3. Contratación electrónica

La selección voluntaria de la casilla “He leído y acepto los Términos y Condiciones, el Contrato y la Política de Privacidad”, seguida de la confirmación de la compra o del pago, constituye una aceptación electrónica válida. SmartBedX podrá conservar la fecha, hora, dirección IP, correo electrónico, versión contractual e identificador de la transacción como evidencia de la aceptación.

4. Pagos y facturación

El valor del setup o implementación será pagado en un cien por ciento (100 %) al inicio. La suscripción se cobrará mensualmente por anticipado, salvo que el plan o la orden de servicio establezca otra modalidad. Los valores publicados no incluyen impuestos, salvo indicación expresa. Los consumos adicionales, integraciones, desarrollos especiales o servicios no incluidos se cobrarán previa información y aceptación del cliente.

5. Renovación y reajuste

Los planes tendrán la vigencia indicada durante la compra o en la orden de servicio y podrán renovarse automáticamente, salvo cancelación dentro del plazo establecido. Las tarifas podrán reajustarse anualmente de acuerdo con el mayor valor entre el IPC de Colombia, el CPI-U de Estados Unidos o un tres por ciento (3 %), previa comunicación al cliente.

6. Obligaciones del cliente

El cliente deberá suministrar información correcta, proteger sus credenciales, mantener equipos y conexión adecuados, utilizar la plataforma legalmente y cumplir las normas aplicables a su actividad turística, tributaria, comercial y de protección de datos.

7. Soporte e incidencias

Cada plan incluye las horas de capacitación y soporte funcional indicadas en su contrato. Las horas no utilizadas no serán acumulables. Las incidencias reproducibles atribuibles al funcionamiento normal de SmartBedX serán atendidas conforme al acuerdo de niveles de servicio y no consumirán la bolsa mensual de soporte.

8. Servicios de terceros e inteligencia artificial

Algunas funcionalidades dependen de servicios externos, como WhatsApp, pasarelas de pago, OTAs, channel managers y proveedores de inteligencia artificial. El chatbot y otras funciones de IA pueden generar consumos adicionales según los tokens utilizados. Sus resultados deben ser revisados por el cliente antes de tomar decisiones comerciales, financieras, jurídicas u operativas.

9. Propiedad intelectual

La plataforma, el software, la marca, los diseños, contenidos, documentación, integraciones y demás componentes de SmartBedX se encuentran protegidos por las normas de propiedad intelectual. La contratación concede únicamente un derecho limitado de acceso y uso; no autoriza su reproducción, modificación, sublicenciamiento, descompilación o ingeniería inversa.

10. Protección de datos

Los datos personales serán tratados conforme a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos de SmartBedX y a la legislación aplicable. El cliente será responsable de contar con las autorizaciones necesarias respecto de los datos de huéspedes, empleados y terceros que registre en la plataforma.

11. Disponibilidad y responsabilidad

SmartBedX realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad, seguridad y continuidad del servicio. No será responsable por fallas originadas en internet, equipos o sistemas del cliente, fuerza mayor, proveedores externos o usos contrarios a las instrucciones de la plataforma.

12. Modificaciones

SmartBedX podrá actualizar estos Términos y Condiciones para reflejar cambios legales, comerciales, operativos o tecnológicos. Cuando las modificaciones sean relevantes, serán comunicadas antes de su entrada en vigor.

13. Legislación aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación vigente en la materia. Cualquier controversia se procurará resolver inicialmente mediante negociación directa y, posteriormente, por los mecanismos establecidos en el contrato del plan adquirido.

14. Contacto

Las consultas comerciales, contractuales o relacionadas con los servicios de SmartBedX podrán enviarse al correo sales@smartbedx.com.