

Pliego de condiciones del servicio

Betan Booking Manager · Condiciones generales de prestación

Versión

1.0 · 18 de octubre de 2026

Prestador

Francisco Rubio Ortega · NIF 25740144Q

Domicilio

Calle Carril de Contreras 12, Benalmádena (Málaga)

Contacto

fco.rubio.ortega@gmail.com · www.betanbm.com

Documento informativo. Estas son las condiciones generales con las que se presta el servicio. La contratación se formaliza en el contrato de prestación de servicios y en la propuesta económica, que prevalecen en caso de diferencia.

1. Objeto y partes

Este pliego establece las condiciones generales con las que **Francisco Rubio Ortega** (NIF 25740144Q, domicilio en Calle Carril de Contreras 12, Benalmádena, Málaga), en adelante *el Prestador*, presta el servicio **Betan Booking Manager** a un establecimiento de alojamiento, en adelante *el Cliente*.

El servicio consiste en el acceso a un sistema de gestión hotelera en la nube (PMS) con motor de reservas, channel manager, parte de viajeros, facturación, housekeeping, comunicación con el huésped y, según el plan, agente de IA e integración de cerraduras electrónicas.

2. Planes y alcance

Plan	Incluye
Esencial	PMS, planning, housekeeping, lavandería y facturación; motor de reservas web, widget y portal del huésped; channel manager (vía Nobeds, cuota a cargo del Cliente); pagos con Stripe o Redsys (cuenta del Cliente); SES Hospedajes, check-in online y escaneo de DNI con IA; WhatsApp básico (confirmaciones); soporte por email y WhatsApp en días laborables; formación de 2 h.
Pro	Todo lo de Esencial, más WhatsApp completo, recuperación de carritos y cancelaciones, reglas de precio dinámico y comparativa de competidores, agente IA de chat, QR por habitación, 1 integración «interna» y teléfono de urgencias; formación de 3 h.

IA + Cerraduras	Todo lo de Pro, más agente IA con voz y app Android, integración de software con cerraduras incluida (cerraduras aparte: 150 € + IVA cada una), 2 integraciones «internas», teléfono de urgencias de 8 a 23 h todos los días; formación de 4 h.
------------------------	---

Las funciones marcadas como «próximamente» en la web no forman parte del alcance hasta que estén disponibles.

3. Implantación

- Configuración de habitaciones, tipos, tarifas, usuarios y permisos; puesta en marcha del motor de reservas en la web del Cliente.
- Conexión de SES Hospedajes, pasarela de pago, WhatsApp y, en su caso, channel manager y cerraduras.
- Migración de reservas futuras y ficha de clientes desde el sistema anterior, a partir de la exportación que aporte el Cliente.
- Formación y acompañamiento de dos semanas tras el arranque.
- **La implantación es gratuita:** no se cobra ningún importe por ella. **No incluye las cerraduras**, que se cobran aparte a razón de 150 € + IVA por cerradura Belock (TTLock), con la cerradura incluida, instalada y configurada por nosotros (cláusula 10).
- El plazo se acuerda en la propuesta y depende de la disponibilidad de datos y accesos del Cliente.

4. Precio, prueba y facturación

Concepto	Esencial	Pro	IA + Cerraduras
Implantación	Gratuita		
Primer mes (prueba)	Gratis		
Mensualidad (después de la prueba)	99 €	149 €	199 €

- Precios en euros, **IVA no incluido**, para hasta 25 habitaciones; de 26 a 50 habitaciones, +3 € por habitación y mes.
- **Mes de prueba:** el primer mes desde el arranque del servicio es gratuito. Durante la prueba el Cliente puede darse de baja sin coste alguno y llevarse sus datos. Terminada la prueba, comienza la facturación de la mensualidad del plan elegido, salvo que el Cliente haya comunicado su baja antes.
- Las mensualidades se facturan por adelantado. Pago anual: se abonan 10 mensualidades y se disfrutan 12.
- Extras, siempre con presupuesto previo aceptado por el Cliente: **cerraduras Belock (TTLock): 150 € + IVA por cerradura, con la cerradura incluida, instalada y configurada por nosotros**, pasarelas de

conexión según la instalación e integraciones adicionales. Las horas de desarrollo o soporte fuera de alcance se facturan a 55 €/h.

- Los costes de terceros (Stripe, Redsys, Nobeds, Meta/WhatsApp, TTLock, etc.) los paga el Cliente directamente a cada proveedor.
- El Prestador puede revisar los precios con un preaviso mínimo de 30 días; el Cliente podrá darse de baja sin penalización si no los acepta.

5. Obligaciones del Prestador

- Prestar el servicio con diligencia profesional y mantener la plataforma operativa y actualizada.
- Configurar el sistema conforme a lo acordado y formar a los usuarios.
- Atender las incidencias según el nivel de servicio de la cláusula 7.
- Realizar copias de seguridad diarias y conservarlas durante al menos 14 días.
- Guardar la confidencialidad de la información del Cliente.

6. Obligaciones del Cliente

- Facilitar datos, accesos y colaboración necesarios para la implantación, y que sean veraces y actuales.
- Mantener **a su nombre** las cuentas de terceros (pagos, WhatsApp, channel manager, cerraduras, SES) y cumplir sus condiciones.
- Custodiar las credenciales de sus usuarios y hacer un uso lícito del sistema.
- Cumplir sus obligaciones legales como establecimiento, en particular el registro y la comunicación de datos de viajeros, la información a sus huéspedes y la protección de datos.
- Mantener un **plan B** operativo para el acceso a las habitaciones (llave mecánica o tarjeta maestra) y responsabilizarse de las pilas y de la custodia de las tarjetas.

7. Nivel de servicio (SLA)

Gravedad	Ejemplo	Respuesta
Crítica	No se pueden hacer check-ins, el motor de reservas está caído o las cerraduras no abren.	Menos de 1 hora, de 8 a 23 h todos los días; fuera de ese horario, mejor esfuerzo.
Alta	Falla una función importante y existe alternativa manual.	Menos de 4 horas laborables.
Normal	Consultas, ajustes y errores menores.	Menos de 1 día laborable.

- **Disponibilidad objetivo:** 99,5 % mensual, excluidos los mantenimientos avisados y las caídas de terceros (proveedor de internet, pasarelas, channel manager, proveedor de cerraduras...).
- **Compensación:** si se incumple la disponibilidad objetivo en un mes, el Cliente tendrá un crédito del 10 % de la mensualidad de ese mes, con carácter de compensación única y máxima por ese concepto.

- Las mejoras y nuevas funciones siguen una hoja de ruta sin plazo comprometido.

8. Protección de datos

Respecto de los datos personales de los huéspedes y del personal del Cliente, el Cliente es el **responsable del tratamiento** y el Prestador su **encargado del tratamiento** (art. 28 del RGPD). Las partes firmarán el correspondiente contrato de encargo, que incluirá como mínimo: objeto, duración, naturaleza y finalidad del tratamiento, tipos de datos y categorías de interesados, medidas de seguridad, régimen de subencargados, asistencia en el ejercicio de derechos, notificación de brechas y destino de los datos a la finalización.

- El Prestador solo tratará los datos siguiendo instrucciones del Cliente y para prestar el servicio.
- Se aplican medidas técnicas y organizativas adecuadas: acceso con roles y permisos, cifrado en tránsito, copias de seguridad y registro de actividad.
- Los proveedores que intervengan en el servicio (alojamiento, correo, mensajería, IA) se detallarán en el contrato de encargo, junto con la ubicación de los datos.
- Al finalizar el servicio, el Cliente podrá exportar sus datos y el Prestador los suprimirá cuando lo pida, salvo obligación legal de conservación.

9. Inteligencia artificial

- El agente de IA **propone y el usuario confirma** cada acción de escritura; respeta los permisos de cada usuario.
- El Cliente informará a sus huéspedes cuando interactúen con un sistema de IA, conforme a la normativa de transparencia aplicable.
- La IA es opcional: el sistema funciona igual sin ella.

10. Cerraduras y control de accesos

- Las cerraduras se cobran aparte: **150 € + IVA por cerradura Belock (TTLock), con la cerradura incluida, instalada y configurada por nosotros**. Las pasarelas (gateway) necesarias se presupuestan según la instalación. La instalación física y la integración con Betan las realiza el propio Prestador. La integración con el software está incluida en el plan IA + Cerraduras. La garantía del hardware es la del fabricante.
- El Cliente mantendrá el plan B descrito en la cláusula 6 y custodiará las tarjetas maestras.
- El Prestador no responde de fallos del propio dispositivo, de su batería o de la conectividad del lugar de instalación, sin perjuicio de prestar la asistencia razonable.

11. Propiedad intelectual y datos

- El software, su documentación y las marcas son del Prestador; el Cliente recibe una licencia de uso no exclusiva e intransferible mientras dure el servicio.
- Los datos del Cliente (reservas, huéspedes, facturas, configuración) son **propiedad del Cliente** y podrá exportarlos en cualquier momento.

12. Duración, baja y portabilidad

- **Sin permanencia.** El contrato es de duración indefinida con facturación mensual (o anual, si se elige).
- Cualquiera de las partes puede darlo por terminado con **30 días de preaviso** por escrito.
- Al terminar, el Prestador entregará la exportación de los datos del Cliente en formato estándar (CSV) en un plazo razonable.
- El Prestador podrá suspender el servicio por impago tras requerimiento, o resolverlo ante incumplimiento grave.

13. Responsabilidad

- El Prestador responde de los daños que cause por su culpa o negligencia hasta el importe de las cuotas abonadas por el Cliente en los 12 meses anteriores al hecho, salvo dolo o los límites imperativos de la ley.
- No responde de lucro cesante, pérdida de reservas por causas ajenas a su control, ni de la información incorrecta introducida por el Cliente.
- Ninguna parte responde del incumplimiento causado por fuerza mayor.

14. Confidencialidad

Cada parte guardará secreto sobre la información no pública de la otra a la que acceda por razón del servicio, durante la vigencia del contrato y tres años después.

15. Modificaciones, ley aplicable y jurisdicción

- El Prestador podrá actualizar este pliego notificándolo al Cliente con 30 días de antelación; si no lo acepta, podrá darse de baja sin penalización.
- Este pliego se rige por la ley española. Para cualquier controversia, las partes se someten a los juzgados y tribunales que correspondan conforme a la ley.