

Términos y Condiciones de Uso

Plataforma Aldea — Gestión de comunidades residenciales

Última actualización: 1 de julio de 2026

Vigente a partir de: 1 de julio de 2026

Contenido

1. Identidad del proveedor
2. Aceptación de los términos
3. Definiciones
4. Descripción del Servicio
5. Registro y cuentas
6. Uso aceptable
7. Pagos, suscripciones y cobros en línea

7.7. Facturación. BePartners emitirá el CFDI (versión vigente conforme al SAT) correspondiente a la suscripción y, en su caso, a las comisiones de plataforma, dentro del plazo legal. La Administración deberá proporcionar y mantener actualizados sus datos fiscales (denominación o razón social, RFC, código postal fiscal, régimen y uso de CFDI). Los pagos de cuotas realizados por residentes se dirigen a la cuenta de la Comunidad y no constituyen ingresos de BePartners; la emisión de los comprobantes que correspondan por dichas cuotas es responsabilidad de la Comunidad o su Administración.

8. Obligaciones de la Administración (cliente)
9. Control de accesos y datos de visitantes
10. Propiedad intelectual
11. Disponibilidad del Servicio
12. Limitación de responsabilidad
13. Indemnización
14. Suspensión y terminación
15. Protección de datos personales
16. Modificaciones a los Términos
17. Ley aplicable y jurisdicción
18. Contacto

1. Identidad del proveedor

La plataforma Aldea es operada por BePartners, S.A. de C.V. (en adelante, “BePartners” o el “Proveedor”), con domicilio en Calle Alonso de Ávila #75, Colonia Reforma, C.P. 91919, Veracruz, Ver. y RFC BEP1208176D0. Contacto: soporte@aldea.digital.

2. Aceptación de los términos

2.1. Para crear una cuenta en el Servicio, el Usuario debe manifestar su aceptación de forma expresa y afirmativa, marcando la casilla “He leído y acepto los Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad” (no premarcada) durante el registro. El registro no puede completarse sin este paso. BePartners conservará constancia electrónica de cada aceptación (fecha, hora, versión de los Términos aceptada e identificador de la cuenta), conforme al Código de Comercio y, en su caso, a la NOM-151-SCFI-2016. Si no está de acuerdo, no complete el registro ni utilice el Servicio.

2.2. El acceso o uso continuado del Servicio por parte de un Usuario que ya aceptó estos Términos conforme al numeral 2.1 implica la aceptación de sus actualizaciones posteriores, en los términos de la sección 16.

3. Definiciones

- **Plataforma / Servicio:** el conjunto de aplicaciones de Aldea (Panel de Administración web, App del Residente y App de Vigilancia) y sus servicios asociados.
- **Comunidad:** el fraccionamiento o condominio que contrata el Servicio.
- **Administración:** la persona u órgano que administra una Comunidad y contrata el Servicio.
- **Usuario:** toda persona que utiliza el Servicio (administrador, residente, vigilante, etc.).
- **Contenido:** datos, textos, imágenes y archivos cargados al Servicio.

4. Descripción del Servicio

Aldea ofrece herramientas para la gestión de comunidades residenciales, incluyendo de forma enunciativa: gestión de viviendas y residentes, generación y cobro de cuotas, pagos en línea, conciliación, convenios de pago, egresos y presupuesto, comunicados, reservación de amenidades, reportes de incidencias y control de accesos (registro de visitantes con código QR, visitas inesperadas y bitácora).

Las funciones disponibles pueden variar según el plan contratado y el rol del Usuario.

5. Registro y cuentas

5.1. Para usar el Servicio debe crear una cuenta con información veraz, completa y actualizada.

5.2. Es responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de toda actividad realizada desde su cuenta.

5.3. Debe notificar de inmediato a **soporte@aldea.digital** cualquier uso no autorizado.

5.4. El acceso de cada Usuario depende del rol asignado por la Administración de su Comunidad.

6. Uso aceptable

El Usuario se obliga a no:

- Usar el Servicio para fines ilícitos o no autorizados.
- Cargar contenido falso, difamatorio, ofensivo o que infrinja derechos de terceros.
- Registrar datos de terceros (p. ej. visitantes) **sin su consentimiento**.
- Intentar vulnerar la seguridad, acceder a datos de otras Comunidades o realizar ingeniería inversa.
- Interferir con la operación del Servicio o introducir código malicioso.
- Revender o explotar comercialmente el Servicio sin autorización.

El incumplimiento puede derivar en suspensión o cancelación de la cuenta.

7. Pagos, suscripciones y cobros en línea

7.1. Suscripción. El uso del Panel de Administración puede estar sujeto a un plan de suscripción con las tarifas, límites y vigencia que se informen al contratar.

7.2. Cobros a residentes. Los residentes pueden pagar cuotas mediante tarjeta (a través de un procesador de pagos certificado) o transferencia (SPEI). Los fondos se dirigen a la cuenta de la Comunidad correspondiente.

7.3. Procesador de pagos. Los pagos con tarjeta son procesados por un tercero (p. ej. Stripe). Aldea no almacena los datos completos de la tarjeta. Aplican adicionalmente los términos del procesador.

7.4. Comprobantes y conciliación. El Usuario es responsable de la veracidad de los comprobantes que cargue. La aplicación de pagos a cargos puede ser automática o validada por la Administración.

7.5. Comisiones. Los pagos en línea pueden estar sujetos a comisiones del procesador y/o de la plataforma. El monto o porcentaje aplicable se mostrará al Usuario de forma desglosada antes de confirmar cada pago.

7.6. Reembolsos. Las políticas de reembolso de cuotas cobradas a residentes son determinadas por la Administración de cada Comunidad. Salvo que el contrato comercial firmado con la Comunidad establezca algo distinto, la suscripción del Panel de Administración se rige por la siguiente **política de cancelación por defecto**: la Administración puede cancelar en cualquier momento notificando a soporte@aldea.digital con al menos treinta (30) días naturales de anticipación; el Servicio permanece activo hasta el corte del periodo ya pagado y no se reembolsan periodos ya facturados.

8. Obligaciones de la Administración (cliente)

La Administración que contrata el Servicio es responsable de:

- La veracidad y legalidad de los datos que carga (viviendas, residentes, cargos).
- Contar con la base legal para tratar los datos de sus residentes y visitantes.
- El uso correcto de las funciones de cobranza, accesos y restricción por morosidad.
- Designar y administrar los roles de su equipo y vigilantes.

Las funciones de restricción por morosidad deberán utilizarse únicamente conforme a las consecuencias previstas en el reglamento interno de la Comunidad aprobado por su asamblea y a la legislación de propiedad en condominio aplicable. En ningún caso la plataforma deberá utilizarse para impedir a un residente el acceso a su vivienda ni para suspender servicios esenciales; las restricciones solo podrán recaer sobre amenidades y servicios no esenciales. BePartners podrá deshabilitar configuraciones que contravengan de forma manifiesta lo anterior.

8.1. Anexo de Tratamiento de Datos. BePartners actúa como encargado del tratamiento de los datos personales que la Administración captura en la plataforma (viviendas, residentes, visitantes, cargos y pagos). BePartners y la Administración suscribirán, como parte del contrato comercial, un Anexo de Tratamiento de Datos que precise: los subencargados autorizados (p. ej. procesador de pagos, proveedor de nube), las medidas de seguridad aplicables, el plazo para notificar a la Administración cualquier vulneración de seguridad que afecte sus datos, y el procedimiento de devolución o eliminación de datos al terminar el Servicio (conforme a la sección 10.4).

9. Control de accesos y datos de visitantes

El registro de visitantes (incluida la captura de fotografías de identificación, fotografías del vehículo y placas, según el protocolo de cada Comunidad) tiene fines de seguridad y control de acceso. La Comunidad y el Usuario que registra a un visitante son responsables de contar con el consentimiento correspondiente y de dar a esos datos un uso lícito. El tratamiento se rige por el Aviso de Privacidad.

9.1. La Administración se obliga a colocar, en cada punto de acceso donde se capturen datos de visitantes, un aviso visible (físico o digital) que informe de forma resumida sobre dicho tratamiento, de forma que el consentimiento del visitante no dependa únicamente de la declaración del residente que lo registra.

10. Propiedad intelectual

10.1. El Servicio, su software, marcas, logotipos, diseño y contenido son propiedad de BePartners o de sus licenciantes y están protegidos por la legislación aplicable.

10.2. Se otorga al Usuario una licencia limitada, revocable, no exclusiva e intransferible para usar el Servicio conforme a estos Términos.

10.3. El Contenido que el Usuario carga sigue siendo de su titularidad; el Usuario concede a BePartners una licencia para alojarlo y procesarlo con el fin de prestar el Servicio.

10.4. **Portabilidad de datos.** Durante la vigencia del Servicio y hasta treinta (30) días naturales después de su terminación, la Administración puede solicitar la exportación de su Contenido (viviendas, residentes, conceptos, cargos y pagos) en un formato estándar (por ejemplo, CSV o XLSX) enviando su solicitud a soporte@aldea.digital. Transcurrido dicho plazo, el Contenido podrá eliminarse conforme a la política de conservación del Aviso de Privacidad.

11. Disponibilidad del Servicio

11.1. Procuramos una disponibilidad continua, pero el Servicio se ofrece “tal cual” y puede sufrir interrupciones por mantenimiento, fallas técnicas o causas de fuerza mayor, sin perjuicio de las garantías y derechos irrenunciables que la ley reconozca a los Usuarios consumidores.

11.2. Podremos modificar, suspender o discontinuar funciones, notificándolo cuando sea razonablemente posible.

11.3. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o retraso derivado de causas fuera de su control razonable, incluyendo desastres naturales, fallas generalizadas de internet o de proveedores de infraestructura, actos de autoridad, huelgas o contingencias sanitarias.

12. Limitación de responsabilidad

12.1. Esta sección regula, principalmente, la relación comercial entre BePartners y la Administración que contrata el Servicio (relación entre empresas). Nada en esta sección pretende limitar, restringir o renunciar a derechos que la Ley Federal de Protección al Consumidor u otra disposición de orden público reconozcan de forma irrenunciable a un Usuario residente que califique como consumidor; en caso de conflicto entre esta sección y dichos derechos irrenunciables, prevalecerán estos últimos únicamente en la medida estrictamente necesaria.

12.2. En lo demás, y en la máxima medida permitida por la ley:

- BePartners no será responsable por daños indirectos, incidentales o lucro cesante derivados del uso o imposibilidad de uso del Servicio.
- BePartners no es responsable de las decisiones de cobranza, montos, restricciones o comunicaciones definidas por la Administración de cada Comunidad.
- BePartners no garantiza que el Servicio esté libre de errores o interrupciones.
- La responsabilidad total de BePartners, en su caso, se limitará —salvo que el contrato comercial firmado con la Comunidad establezca un monto distinto— al equivalente de los **montos efectivamente pagados por la Administración a BePartners durante los doce (12) meses previos al hecho que dio origen al reclamo**, excluyendo en todo caso daños indirectos, incidentales, especiales o consecuentes.

13. Indemnización

El Usuario se obliga a sacar en paz y a salvo a BePartners frente a reclamaciones de terceros derivadas de actos u omisiones imputables al Usuario por incumplimiento de estos Términos o uso indebido del Servicio (incluido el registro de datos de terceros sin consentimiento), excluyendo la porción de la reclamación atribuible a BePartners. Tratándose de Usuarios consumidores, esta obligación se entiende en los términos y con los límites de la legislación aplicable.

14. Suspensión y terminación

14.1. Podemos suspender o cancelar el acceso ante incumplimientos a estos Términos, falta de pago de la suscripción (previo aviso a la Administración con al menos diez (10) días naturales para regularizar) o requerimiento legal. Durante una suspensión por falta de pago de la Administración, BePartners procurará mantener el acceso de solo lectura de los residentes a sus estados de cuenta.

14.2. El Usuario puede dejar de usar el Servicio en cualquier momento; la terminación del contrato comercial se rige por el acuerdo respectivo.

14.3. Tras la terminación, los datos se conservan o eliminan conforme al Aviso de Privacidad y la ley aplicable.

15. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales se rige por el Aviso de Privacidad, que forma parte integral de estos Términos, y por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente (publicada en el DOF el 20 de marzo de 2025). Los titulares pueden ejercer sus derechos ARCO conforme a dicho Aviso y, en su caso, ante la autoridad competente en materia de protección de datos.

16. Modificaciones a los Términos

Podemos actualizar estos Términos. Las modificaciones se notificarán con al menos quince (15) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, mediante aviso en la aplicación y/o al correo registrado, indicando la fecha de actualización. Si el Usuario no está de acuerdo con una modificación sustancial, podrá dejar de usar el Servicio y, en el caso de la Administración, cancelar conforme a la sección 7.6 sin penalidad por ese motivo. Para cambios sustanciales, el Servicio podrá requerir una nueva aceptación expresa conforme al numeral 2.1.

17. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para controversias entre BePartners y la Administración derivadas del contrato comercial, las partes se someten a los tribunales competentes de Veracruz, Veracruz, renunciando a cualquier otro fuero. Lo anterior no limita los derechos de los Usuarios que califiquen como consumidores, quienes conservan en todo momento la vía ante la Procuraduría Federal del Consumidor y los tribunales que resulten competentes conforme a la ley.

18. Contacto

Para dudas sobre estos Términos: **soporte@aldea.digital**.