Términos y Condiciones

Versión 2026-11-07 · Última actualización: 7 de noviembre de 2026

Estos Términos y Condiciones ("Términos") regulan la contratación y el uso de **Luci** ("Luci" o "nosotros"): el sitio www.luci.mx y la plataforma (chat.luci.mx). Aplican a la empresa que contrata Luci ("el cliente" o "tú") y a las personas de su equipo que la usan. Al aceptarlos durante la contratación, al registrar tu tarjeta o al usar la plataforma, aceptas estos Términos en la versión publicada en ese momento. Si los aceptas en nombre de una empresa, declaras que tienes facultades para hacerlo. Si tienes dudas, escríbenos a hola@luci.mx.

El tratamiento de datos personales se rige por nuestro Aviso de privacidad, que forma parte de estos Términos.

1. El servicio

Con Luci no compras un software: **sumas un equipo de IA**, agentes de IA que hacen el trabajo repetitivo:

- **Hacia tus clientes:** una bandeja unificada de WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram, correo y otros canales, con agentes de Conocimiento (responden con la información de tu negocio), Coordinación (clasifican y asignan conversaciones con las reglas que defines) y Ejecutor (agendan, validan pagos, generan documentos y dan seguimiento).
- **Hacia tu equipo:** Tareas, procesos que describes en lenguaje natural y que la IA ejecuta, como reportes, llenado de formatos, extracción de datos y entregables en PDF, Word o Excel.

Las funciones disponibles dependen del plan y de los complementos contratados. Podemos mejorar o cambiar funciones con el tiempo; si un cambio reduce de forma importante lo que contrataste, te avisaremos antes (ver la sección 16).

2. Formas de contratar y tu cuenta

- **Autoservicio.** Contratas en línea desde chat.luci.mx/contratar: eliges tu plan, creas tu usuario, capturas tus datos fiscales (o eliges no recibir factura) y pagas con tarjeta. Al confirmarse el pago, creamos automáticamente la cuenta de tu empresa con tu usuario como administrador y los límites de tu plan, y tú la configuras desde el panel con nuestras guías. Cada usuario puede contratar una sola cuenta de autoservicio.
- **Configuración asistida (opcional).** En autoservicio no se cobra puesta en marcha (setup). Si quieres que nuestro equipo te ayude a configurar tus agentes y canales, escríbenos a hola@luci.mx: es un servicio opcional que se cotiza y se paga por separado.

- **Contratación acompañada.** Si contratas con una propuesta o contrato de Luci (por ejemplo, Enterprise o una implementación a la medida), el alcance, el precio, la puesta en marcha (setup) y la forma de pago son los de esa propuesta (ver la sección 15).
- Tener acceso al panel no significa que tus canales ya estén operando: conectar WhatsApp u otros canales puede requerir aprobaciones de terceros (por ejemplo, de Meta) que pueden tardar. Tus agentes de IA empiezan a atender cuando creas una bandeja y les vinculas un agente.
- Debes dar información verdadera y mantenerla actualizada, incluidos tus datos fiscales.
- Eres responsable de las cuentas de tu equipo: de quién tiene acceso y con qué rol, de cuidar sus contraseñas y de lo que se haga con ellas. Cualquier administrador vigente de tu cuenta puede pagar, actualizar la tarjeta, cancelar o reactivar la suscripción y ver las facturas. Avísanos de inmediato a hola@luci.mx si detectas un acceso no autorizado.
- Luci es un servicio para empresas y profesionales; no está dirigido a consumidores finales ni a menores de edad.

3. Planes, límites y excedentes

Planes de autoservicio vigentes (precios en pesos mexicanos, **más IVA**):

- **Básico: $2,990 MXN al mes.** Hasta 1,100 conversaciones atendidas por la IA y **567 millones de tokens de entrada y 11 millones de salida** de uso de la IA al mes, 3 usuarios (incluido el administrador), 2 canales, 10 GB de almacenamiento, Visión (lectura de imágenes) y Calendario (agenda de citas en Google Calendar) incluidos.
- **Pro: $4,490 MXN al mes.** Hasta 2,300 conversaciones atendidas por la IA y **1,185 millones de tokens de entrada y 22 millones de salida** de uso de la IA al mes, 6 usuarios (incluido el administrador), 5 canales, 30 GB de almacenamiento, Visión (lectura de imágenes) y Calendario incluidos.

Las condiciones vigentes se muestran en la contratación antes de pagar; las que aceptes al contratar son las que aplican a tu suscripción, salvo los cambios que te avisemos conforme a la sección 16. Tareas y capacidad adicional (usuarios, canales o almacenamiento) se ofrecerán como **complementos** cuando estén disponibles; su precio se te mostrará antes de contratarlos. Los códigos de descuento y precios especiales aplican solo en las condiciones y por el plazo que indiquen; al terminar, se cobra el precio vigente de tu plan.

Cómo se cuentan los límites:

- **Usuarios y canales:** al llegar al límite de tu plan no puedes agregar más. Cada número de WhatsApp, página, correo o widget es un canal.
- **Mes de medición:** las conversaciones y los tokens se miden por **mes de calendario**, del día 1 al último día de cada mes, y se reinician el día 1, sin importar la fecha de tu cobro mensual (sección 5). En el mes en que contratas, tienes la cuota completa de tu plan desde el día de la contratación.
- **Conversaciones:** cuentan solo las conversaciones que **atiende la IA**. Cada una cuenta una sola vez, en el mes en que la IA la responde por primera vez; si continúa o se reabre después, no vuelve a contar. Las que atiende solo tu equipo no cuentan. Al rebasar las incluidas nunca dejas de recibir mensajes.

- **Uso de la IA (tokens):** cuentan todos los tokens que procesa la IA para atender tus conversaciones en el mes de calendario, incluidos los de imágenes, documentos y audios y los que el proveedor de IA reutiliza de su memoria temporal (caché). Tu plan tiene **dos límites: las conversaciones incluidas y los tokens incluidos; aplica el que se alcance primero**. Te avisaremos al acercarte y al llegar a cualquiera de los dos.
- **Conversaciones adicionales:** te avisaremos al acercarte y al llegar a las conversaciones incluidas en tu plan. Para seguir atendiendo con la IA puedes comprar **paquetes adicionales de conversaciones** desde la plataforma (precio por conversación: **$2.50 MXN en Básico y $2.00 MXN en Pro, más IVA**), que se cobran al comprarlos y valen hasta el último día del mes de calendario en que los compras; no se acumulan ni son reembolsables. Cada conversación del paquete suma también 514,800 tokens de entrada y 9,438 de salida; el total de tokens de tu cuenta en el mes se redondea hacia arriba al millón. Si llegaste a cualquiera de los dos límites y no compras un paquete, nunca dejas de recibir mensajes: la IA deja de atender conversaciones nuevas (y, si se agotaron los tokens, deja de responder), y tu equipo las continúa, hasta que compres un paquete, cambies de plan o empiece el siguiente mes. **No cobramos conversaciones adicionales que no hayas comprado.**
- **Almacenamiento:** cuentan los archivos de tu base de conocimiento y de Tareas; los archivos que te envían tus contactos en las conversaciones no cuentan. Rebasar el almacenamiento no genera cargos adicionales; si ocurre, podremos contactarte para ajustar tu plan o tus archivos.

Cambios en precios y límites. Los precios, los límites de uso (conversaciones y tokens) y las demás condiciones de los planes están sujetos a cambios. Luci informará los cambios por correo o en la plataforma. Los cambios en límites aplican desde el día 1 del mes siguiente y los cambios de precio, desde el siguiente cobro.

Soporte y asesoría: el plan Básico incluye **1 sesión de asesoría en línea de una hora al mes** y el plan Pro **hasta 2**. Las sesiones no se acumulan de un mes a otro y se agendan con al menos 48 horas de anticipación; si cancelas con menos de 24 horas o no te presentas, la sesión cuenta como usada. Las **sesiones adicionales cuestan $900 MXN más IVA por hora**. Los reportes de fallas de la plataforma se atienden por correo en hola@luci.mx y no cuentan como sesión.

4. Precios, impuestos y facturación

- Los precios están en pesos mexicanos y **no incluyen IVA**, que se agrega al cobro. Podemos actualizar los precios; te avisaremos con anticipación y el nuevo precio aplicará a partir del siguiente periodo de cobro posterior al aviso.
- **Retenciones.** Cuando la ley obligue a tu empresa a retener impuestos sobre nuestros servicios (por ejemplo, la retención de ISR de 1.25 % que hacen las personas morales cuando el emisor tributa en el Régimen Simplificado de Confianza), el cargo a tu tarjeta será por el importe neto, igual al total del CFDI, y te corresponde enterar la retención al SAT. El desglose (subtotal, IVA, retención y total) se te muestra antes de pagar.
- **CFDI.** Emitimos el comprobante fiscal de cada cobro con los datos fiscales que nos des, a través de nuestro proveedor de facturación electrónica, y lo enviamos a tu correo de facturación. Validamos tus datos ante el SAT antes de cobrar; si no coinciden con tu Constancia de Situación Fiscal, te pediremos corregirlos.

- **Si no necesitas factura**, puedes indicarlo al contratar: tus cobros se incluirán en la factura global mensual a público en general.
- **Si el CFDI no se puede emitir** por un problema con tus datos fiscales, te avisaremos para que los corrijas y lo reintentaremos. Si a las 48 horas sigue sin emitirse, el cobro se incluirá en la factura global a público en general, salvo que el cobro lleve retención de impuestos; en ese caso lo resolveremos contigo.
- **Reembolsos.** Cuando reembolsamos un cobro ya facturado, cancelamos el CFDI o emitimos una nota de crédito, según corresponda conforme a las reglas del SAT.

5. Cobro, pagos e impago

- **Suscripción mensual con cargo automático.** El primer cargo se hace al contratar y después cada mes, por adelantado, en la misma fecha. Al registrar tu tarjeta, **autorizas a Luci a cargarle cada mes** la mensualidad, con sus impuestos, mientras la suscripción esté activa, así como los complementos que contrates. Los paquetes adicionales de conversaciones se cobran a la misma tarjeta solo cuando los compras (ver la sección 3). Los cargos de servicios de terceros no forman parte de estos cobros (ver la sección 10).
- **Stripe procesa los pagos.** Capturas los datos de tu tarjeta directamente en Stripe; Luci no ve ni almacena el número de tu tarjeta ni su código de seguridad (ver el Aviso de privacidad). Tus cargos, facturas y tarjeta se administran desde "Mis contrataciones", en chat.luci.mx/contratar.
- **Transferencia (SPEI).** Solo en la contratación acompañada, cuando la acordemos contigo por escrito.
- **Si un cargo no pasa.** Reintentaremos el cobro automáticamente durante aproximadamente dos semanas y te avisaremos para que actualices tu tarjeta. Durante ese periodo de gracia conservas el acceso completo. Si al terminar los reintentos el pago no se regulariza, **suspenderemos la cuenta**: tu equipo no podrá entrar y los agentes de IA dejarán de atender. La suspensión **no borra tus datos**, y la cuenta se reactiva en cuanto pagas el adeudo desde "Mis contrataciones". Si la cuenta sigue suspendida por falta de pago, podremos dar por terminada la suscripción, con aviso previo.
- **Si cobramos y no podemos crear tu cuenta** (por ejemplo, porque tu usuario ya tiene una contratación de autoservicio), te reembolsamos el cargo. Si detectas un cargo duplicado o que no reconoces, escríbenos a hola@luci.mx.

6. Cancelación, reactivación y terminación

- Puedes cancelar tu suscripción en cualquier momento desde "Mis contrataciones". El servicio sigue activo hasta el final del periodo ya pagado y ya no se hacen más cargos. **No hay reembolsos proporcionales** por el tiempo no usado, salvo acuerdo por escrito.
- Al terminar la suscripción, la cuenta queda suspendida sin borrar sus datos. Un administrador puede **reactivar la misma cuenta**, con sus datos, contratando una suscripción nueva desde "Mis contrataciones", mientras la conservemos (ver abajo). Si al reactivar eliges un plan con límites menores, no borramos usuarios ni canales, pero no podrás agregar más hasta quedar dentro del límite.

- En la contratación acompañada, la puesta en marcha (setup) **no es reembolsable** una vez iniciado el trabajo de configuración, salvo que la propuesta diga otra cosa. Lo mismo aplica a la configuración asistida.
- Podemos terminar o suspender el servicio por incumplimiento grave de estos Términos (ver la sección 11) o por falta de pago (ver la sección 5).
- **Tus datos al terminar.** Durante los 90 días siguientes al fin de tu suscripción puedes reactivar tu cuenta o pedirnos la exportación de tus datos (contactos, conversaciones y configuración) a hola@luci.mx. Después los eliminamos conforme al Aviso de privacidad, salvo lo que la ley nos obligue a conservar (por ejemplo, los comprobantes fiscales).

7. Tus datos y los de tus contactos

- **Tú eres responsable de los datos de tus contactos** (clientes, candidatos y demás personas que escriben a tu empresa): de tener una base legal para tratarlos, de darles tu propio aviso de privacidad y de que tu equipo los use correctamente.
- **Si usas Luci para reclutar:** pide a tus candidatos solo los documentos que realmente necesitas, infórmales con tu aviso de privacidad, obtén su consentimiento expreso para los datos sensibles (por ejemplo, de salud) y borra los documentos de identidad cuando ya no los necesites. Luci te da las herramientas, pero el uso de esos datos es decisión y responsabilidad tuya.
- **Luci actúa como encargado** y aporta la capa de seguridad de la información: resguarda esos datos con las medidas descritas en la sección de Seguridad del Aviso de privacidad, entre ellas el cifrado en tránsito y en reposo, y los usa solo para prestarte el servicio, conforme a tus instrucciones.
- **Seguridad de tu información.** Luci protege con medidas de seguridad técnicas y administrativas la información que compartes para usar el servicio, incluida la que se requiere para conectar otros sistemas, y la usa solo para prestarte el servicio que activas.
- **Luci no usa tu información ni la de tus conversaciones para entrenar ni reentrenar modelos de IA.** Los agentes funcionan con modelos de lenguaje (LLM) de proveedores externos, alojados y operados en Estados Unidos, contratados en modalidades de pago en las que el proveedor no usa esa información para entrenar ni mejorar sus modelos.

8. Uso de la inteligencia artificial

- **La IA puede equivocarse.** Las respuestas y acciones de los agentes pueden contener errores, información incompleta o interpretaciones equivocadas.
- **Tú configuras a tus agentes:** sus instrucciones, reglas, precios y base de conocimiento. Eres responsable de que esa información sea correcta y de revisar lo crítico (por ejemplo, precios, pagos, decisiones de contratación o información legal o médica) antes de actuar con base en ello.
- **Las decisiones sobre personas son de tu equipo.** En reclutamiento, la IA ayuda a informar a los candidatos, recibir y revisar documentos y ordenar perfiles; la decisión de contratar o descartar a alguien la toma tu equipo, sin criterios discriminatorios.

- Luci incluye el **pase a un humano** para que tu equipo tome la conversación cuando haga falta. Te recomendamos configurarlo para los casos sensibles.

9. WhatsApp y otros canales

- **Tú eliges cómo conectar WhatsApp:** con la **API oficial de WhatsApp Business de Meta** o vinculando tu número con un **código QR**.
- **Cargos de Meta.** Con la API oficial, Meta cobra por las conversaciones, los mensajes y las plantillas según sus propias tarifas. Esos cargos **no están incluidos en tu plan** y los pagas tú directamente a Meta con el método de pago de tu cuenta de WhatsApp Business (ver la sección 10).
- **Riesgos de la conexión por QR.** La vinculación por QR no es una integración oficial de Meta para empresas. WhatsApp puede restringir o bloquear el número, la conexión puede caerse y requerir que vuelvas a escanear el código, y algunas funciones (como las plantillas aprobadas por Meta) no están disponibles. Si eliges el QR, aceptas esos riesgos; para una operación de alto volumen o crítica te recomendamos la API oficial.
- Cada canal tiene sus propias políticas (WhatsApp Business, Meta, Telegram, etc.). Esas plataformas pueden limitar o bloquear tu número o cuenta por incumplir sus reglas, y eso queda fuera del control de Luci.

10. Servicios y cargos de terceros

Luci se conecta con servicios de terceros que tú eliges contratar, conectar o usar. Sus cargos **no están incluidos en tu plan**, corren por tu cuenta y se pagan directamente a cada proveedor, conforme a sus propias tarifas y condiciones. **Luci no los factura, no los cobra a tu nombre ni los reembolsa.** Entre otros:

- **Meta y WhatsApp Business:** conversaciones, mensajes y plantillas de la API oficial.
- **Números telefónicos:** las líneas que conectes a WhatsApp u otros canales y sus planes con el operador.
- **Google:** licencias de Google Workspace y servicios de las cuentas de Gmail o Google Calendar que conectes.
- **Correo y otros canales:** proveedores de correo, SMS u otros servicios de mensajería que conectes.
- **Otros sistemas:** el CRM, ERP o cualquier otro servicio que conectes a tus agentes o Tareas.
- **Tu banco:** las comisiones que cobre tu banco o el emisor de tu tarjeta por los pagos.

Los cambios de tarifas, las suspensiones o los bloqueos que apliquen esos proveedores no modifican el precio de tu plan de Luci.

11. Uso aceptable

Al usar Luci te comprometes a:

- No enviar spam ni mensajes masivos no solicitados, y contar con el consentimiento que exija cada canal para escribir a tus contactos.
- Cumplir las políticas de cada canal que conectes (ver la sección 9).

- No usar Luci para contenido o actividades ilícitas, engañosas, discriminatorias o que violen derechos de terceros.
- No intentar vulnerar la plataforma: acceder sin autorización, eludir límites o controles, crear cuentas de forma automatizada, hacer ingeniería inversa, ni **inyectar instrucciones maliciosas** a los agentes de IA para que actúen fuera de lo configurado.

Si detectamos un incumplimiento grave, podemos suspender el servicio o la cuenta de inmediato para proteger a Luci, a otros clientes o a terceros. Cuando sea posible, te avisaremos antes y te daremos oportunidad de corregirlo.

12. Disponibilidad y soporte

- En los planes Básico y Pro hacemos un **esfuerzo razonable** para que Luci esté disponible, pero no garantizamos un nivel de servicio (SLA). Avisaremos con anticipación los mantenimientos programados. El soporte es por correo a hola@luci.mx; para atender tu solicitud, nuestro equipo puede entrar a tu cuenta solo cuando haga falta.
- En la contratación acompañada, la disponibilidad y el soporte son los que se pacten en la propuesta o contrato.
- Luci depende de servicios de terceros, como Meta (WhatsApp, Instagram, Facebook), Google, Stripe y nuestro proveedor de facturación electrónica. Sus fallas, cambios o restricciones están fuera de nuestro control.

13. Propiedad intelectual

- La plataforma, su software, marca y diseño son de Luci. Te damos una licencia de uso no exclusiva e intransferible mientras tu suscripción esté vigente.
- **Tus datos y contenidos son tuyos:** conversaciones, contactos, documentos, base de conocimiento y lo que generen tus agentes y Tareas para ti. Nos das permiso de usarlos solo para prestarte el servicio.
- Si nos compartes sugerencias para mejorar Luci, podemos usarlas sin obligación hacia ti.

14. Límite de responsabilidad

En la medida que lo permita la ley, la responsabilidad total de Luci frente a ti por cualquier reclamación relacionada con el servicio **se limita al monto que nos pagaste en los 12 meses anteriores** al hecho que la origina. Luci no responde por daños indirectos, como lucro cesante, pérdida de ventas, de oportunidades o de reputación. Este límite no aplica a los casos en que la ley no permite limitar la responsabilidad, como el dolo.

15. Contratos y propuestas firmadas

Si firmaste con Luci un contrato o una propuesta (por ejemplo, en la contratación acompañada o Enterprise), lo que ahí se pacte **prevalece** sobre estos Términos en lo que se contradigan. En lo demás, aplican estos Términos.

16. Cambios a estos Términos

Publicaremos cualquier cambio en esta página y actualizaremos la versión y la fecha de arriba. Si el cambio es importante, te avisaremos con anticipación por correo o dentro de la plataforma, y podremos pedirte que aceptes la nueva versión. Si no estás de acuerdo, puedes cancelar antes de que entre en vigor; si sigues usando Luci después, se entiende que lo aceptas.

17. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia, las partes se someten a los tribunales competentes de México. Antes, procuraremos resolverla de buena fe escribiéndonos a hola@luci.mx.

18. Contacto

Para cualquier duda sobre estos Términos, escríbenos a hola@luci.mx. Estos Términos también están disponibles en inglés; en caso de diferencia, prevalece la versión en español.