

Acuerdo de Servicios

Lecia Group

Versión 1.0 · Vigente desde: [DD/MM/2026]

El presente Acuerdo de Servicios (el “Acuerdo”) regula la contratación de los servicios prestados por Lecia Group. Al aceptar este Acuerdo — sea marcando la casilla de aceptación en línea o suscribiéndolo mediante firma electrónica — el Cliente declara haber leído, entendido y aceptado de forma plena, expresa e incondicional todos sus términos. Si el Cliente no está de acuerdo con alguno de ellos, deberá abstenerse de contratar los servicios.

1. Identificación del Prestador

Lecia Group opera a través de dos entidades vinculadas. La entidad que actúa como Prestador en cada contratación se determina según el domicilio del Cliente, conforme a la Cláusula 16:

Entidad Colombia	Lecia Group S.A.S., sociedad constituida en Colombia, NIT 902.033.063-8, con sede operativa en Pereira, Risaralda, Colombia. Actúa como Prestador para Clientes domiciliados en Colombia.
Entidad Estados Unidos	Lecia Group LLC, Limited Liability Company constituida en el estado de Wyoming, EE. UU., EIN 61-2360838, agente registrado Northwest Registered Agent Service Inc., 30 N Gould St, Ste N, Sheridan, WY 82801. Actúa como Prestador para Clientes domiciliados fuera de Colombia.
Marca	Los servicios se comercializan bajo la marca LecIA / Lecia Connect.
Contacto	hola@leciagroup.com · www.leciagroup.com

En adelante, la entidad que corresponda se denomina “Lecia” o “el Prestador”. El Cliente es la persona natural o jurídica identificada en el formulario de contratación, propuesta comercial u orden de servicio aceptada. Lecia y el Cliente se denominan individualmente “Parte” y conjuntamente “las Partes”.

2. Aceptación y perfeccionamiento

Este Acuerdo se perfecciona y obliga a las Partes cuando el Cliente lo acepta por cualquiera de los siguientes medios, ambos con plena validez y fuerza vinculante conforme a la normativa de comercio electrónico aplicable (incluida la Ley 527 de 1999 para clientes en Colombia):

- Aceptación en línea (click-wrap):** marcando la casilla o pulsando el botón de aceptación en el sitio web o proceso de contratación.
- Firma electrónica:** suscribiendo el Acuerdo a través de la plataforma de firma electrónica designada por Lecia.

El Cliente reconoce que la aceptación electrónica equivale a su firma manuscrita y que la fecha, hora e identidad de la aceptación quedan registradas por el medio utilizado, lo que constituye prueba suficiente de su consentimiento.

3. Objeto y descripción de los servicios

Lecia presta servicios profesionales de diseño, configuración, implementación, operación y mantenimiento de agentes conversacionales basados en inteligencia artificial para la atención, seguimiento y conversión de clientes a través de WhatsApp y otros canales digitales, así como servicios complementarios de automatización y marketing digital (el “Servicio”).

Al aceptar este Acuerdo, el Cliente entiende que el Servicio se ofrece mediante planes de suscripción publicados en www.leciagroup.com, y que el plan contratado, su alcance y su valor son los vigentes en dicho sitio o en la propuesta presentada al momento de la contratación. Los planes vigentes son:

- **LecIA Activa:** atención automática a cada cliente, centralización de conversaciones y agendamiento de citas y reuniones.
- **LecIA Convierte:** lo anterior, más seguimiento automático para recuperar oportunidades, calificación de clientes y reportes de la operación comercial.
- **LecIA Escala:** lo anterior, más atención telefónica con voz inteligente y una solución comercial completa a la medida.

Los alcances, entregables, plazos y condiciones económicas específicas de cada servicio se definen en la propuesta comercial o el plan aceptado, que prevalece sobre este Acuerdo en todo aquello que regule de manera particular respecto de alcance y precio.

4. Naturaleza de los servicios y alcance de los resultados

Los servicios prestados por Lecia son de naturaleza profesional y corresponden a obligaciones de medio y no de resultado. Lecia se compromete a aplicar su conocimiento, experiencia, metodología y mejores prácticas, pero no garantiza resultados específicos en términos de ventas, conversiones, seguidores, tráfico, retorno sobre la inversión, generación de leads ni cualquier otro indicador de desempeño, por depender estos de factores externos ajenos a su control, tales como:

- Cambios en los algoritmos de las plataformas digitales (Meta, Google, WhatsApp y otras).
- Modificaciones unilaterales en las políticas de uso de dichas plataformas.
- Condiciones del mercado y comportamiento del consumidor.
- Presupuesto de inversión publicitaria definido por el Cliente.
- Calidad, oportunidad y exactitud de la información o materiales suministrados por el Cliente.
- Decisiones comerciales propias del Cliente que afecten la ejecución de la estrategia.

Lecia se compromete a informar al Cliente de manera oportuna sobre el desempeño de las estrategias implementadas y a proponer ajustes cuando se requiera.

5. Responsabilidad del Cliente sobre el contenido

El Cliente es el único y exclusivo responsable de todo el contenido que autorice, solicite, apruebe o difunda a través de los servicios contratados, incluyendo, sin limitarse a: la información, textos, imágenes, videos, logos y marcas que suministre; el contenido publicado en sus canales; las afirmaciones, promesas, precios e información comercial de sus productos o servicios; y las bases de datos de destinatarios de mensajería, respecto de las cuales declara haber obtenido el consentimiento previo de cada destinatario.

Lecia ejecuta sus acciones con base en las instrucciones y aprobaciones del Cliente. En consecuencia, Lecia queda eximida de responsabilidad por el contenido aprobado, publicado o difundido por el Cliente, incluyendo reclamaciones por uso no autorizado de propiedad intelectual de terceros cuando el material fue suministrado por el Cliente; reclamaciones de consumidores por información falsa o engañosa del Cliente; sanciones regulatorias por contenido que incumpla normas sectoriales del Cliente; reclamaciones por mensajes enviados a destinatarios sin consentimiento, cuando la base fue aportada por el Cliente; y cualquier controversia entre el Cliente y sus usuarios finales o terceros.

El Cliente declara contar con todas las autorizaciones, licencias y derechos necesarios sobre los materiales que entrega, y se obliga a mantener indemne a Lecia ante cualquier reclamación de terceros relacionada con dichos materiales.

6. Responsabilidad sobre plataformas de terceros

Lecia presta sus servicios apoyándose en plataformas de terceros como Meta (Facebook e Instagram), Google, WhatsApp Business API, proveedores de infraestructura de automatización y modelos de inteligencia artificial, sobre cuyas políticas, algoritmos, condiciones de uso, interrupciones y decisiones de suspensión Lecia no tiene control. Lecia no será responsable por:

- Suspensión, bloqueo o eliminación de cuentas del Cliente en plataformas de terceros derivada de violaciones a sus políticas o de contenido aprobado por el Cliente.
- Cambios en algoritmos o políticas que afecten el rendimiento de las campañas o el alcance orgánico.
- Interrupciones, caídas o fallas técnicas de las plataformas de terceros.
- Cobros adicionales o cambios en las tarifas de dichas plataformas, determinadas unilateralmente por estas.

7. Uso de inteligencia artificial

En la prestación de sus servicios, Lecia utiliza herramientas de inteligencia artificial generativa para la creación de textos, imágenes, estrategias, análisis de datos y otros entregables, como parte de las metodologías profesionales actuales de la industria. Lecia aplica criterio editorial y supervisión profesional sobre los contenidos generados con apoyo de IA antes de entregarlos o publicarlos.

El Cliente reconoce que dichos contenidos pueden estar sujetos a limitaciones propias de estas tecnologías y que la responsabilidad sobre la aprobación y publicación final recae sobre él, en los términos de la Cláusula 5. Lecia no utiliza los datos personales del Cliente ni de sus usuarios finales para entrenar modelos de IA propios o de terceros sin autorización expresa.

8. Comunicaciones comerciales y política anti-spam

En el marco del servicio de mensajería y WhatsApp, Lecia exige que el Cliente garantice que las bases de datos de destinatarios cumplan los requisitos de consentimiento de la normativa de protección de datos aplicable y las políticas de uso de WhatsApp Business API. El incumplimiento de esta condición por parte del Cliente exime completamente a Lecia de cualquier responsabilidad derivada del envío de mensajes no autorizados. Toda comunicación comercial enviada incluirá una opción clara y gratuita de cancelación.

9. Protección de datos y roles

En la operación de agentes conversacionales, el Cliente actúa como responsable del tratamiento de los datos personales de sus usuarios finales, y Lecia actúa como encargado del tratamiento, procesando dichos datos únicamente bajo las instrucciones del Cliente y para los fines del servicio. El Cliente es responsable de contar con las autorizaciones y bases legales necesarias respecto de sus usuarios finales.

El tratamiento de datos por parte de Lecia se rige por su Política de Privacidad, disponible en www.leciagroup.com, que el Cliente declara conocer y aceptar.

10. Propiedad intelectual

3. Las metodologías, procesos, estructuras estratégicas, configuraciones, plantillas, código, flujos conversacionales y know-how desarrollados o aportados por Lecia son y permanecerán de su propiedad exclusiva, y no se transfieren al Cliente salvo acuerdo expreso en contrario.
4. El Cliente conserva la titularidad de sus marcas, contenidos, bases de datos y materiales aportados por él.
5. Los derechos de uso sobre los entregables desarrollados para el Cliente se le otorgan en los términos pactados y una vez realizado el pago total de los servicios. En ausencia de acuerdo expreso, los derechos patrimoniales — incluidos los de materiales generados con apoyo de IA — permanecen en cabeza de Lecia hasta que se formalice su transferencia.
6. Durante la vigencia del Acuerdo y mientras el Cliente esté al día en sus pagos, Lecia le otorga una licencia de uso no exclusiva e intransferible sobre los entregables, limitada a los fines de su negocio. La terminación del Acuerdo extingue dicha licencia respecto de los componentes de propiedad de Lecia.

11. Confidencialidad

Las Partes mantendrán la confidencialidad de toda información estratégica, comercial y operativa no pública intercambiada con ocasión de este Acuerdo, y se abstendrán de divulgarla sin autorización previa, salvo requerimiento legal. Esta obligación aplica a todo el equipo de Lecia y subsiste durante la ejecución del Acuerdo y por dos (2) años después de su terminación, salvo que la información se vuelva de dominio público por causas ajenas a las Partes.

12. Tarifas, facturación y pagos

Al aceptar este Acuerdo, el Cliente entiende y acepta que:

7. El valor de la suscripción corresponde al del plan contratado según las tarifas vigentes en www.leciagroup.com o en la propuesta presentada, en la moneda allí indicada.
8. Algunos planes incluyen un monto de créditos de consumo; los consumos de mensajería, IA conversacional, voz y correo que superen los créditos incluidos se cobran de forma adicional según las tarifas de consumo vigentes.
9. La facturación es anticipada, en la periodicidad del plan elegido, y el pago debe realizarse por los medios habilitados por Lecia en los plazos acordados.
10. Los precios no incluyen impuestos, tasas ni costos de plataformas o servicios de terceros que deban contratarse por separado, salvo indicación expresa en contrario.
11. Lecia podrá ajustar el valor de los planes notificando con al menos treinta (30) días calendario de anticipación; el uso continuado del Servicio tras la entrada en vigor del ajuste implica su aceptación.
12. El incumplimiento en el pago faculta a Lecia a suspender temporal o definitivamente el Servicio previo aviso, sin responsabilidad para Lecia y sin perjuicio del cobro de los valores adeudados.

13. Vigencia, renovación y terminación

El Servicio opera bajo un modelo de suscripción recurrente (mensual o anual según el plan). La vigencia inicia en la fecha de aceptación y se renueva automáticamente por períodos iguales y sucesivos, salvo terminación conforme a esta cláusula.

13. Cualquiera de las Partes podrá terminar el Acuerdo, sin penalidad, notificando por escrito con al menos treinta (30) días calendario de anticipación al cierre del período en curso, salvo plazo distinto pactado en la propuesta.
14. Lecia podrá terminar el Acuerdo de forma inmediata en caso de mora en el pago, uso indebido del Servicio o incumplimiento grave del Cliente.
15. La terminación no exime al Cliente del pago de las sumas causadas hasta la fecha efectiva, incluidos los compromisos de pauta publicitaria ya adquiridos en su nombre.
16. A la terminación, Lecia podrá desactivar accesos y servicios. La devolución o portabilidad de datos del Cliente se atenderá conforme a la Política de Privacidad.

14. Fuerza mayor y caso fortuito

Ninguna Parte será responsable por el incumplimiento derivado de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, entendidos como aquellos imprevisibles e irresistibles que impidan el cumplimiento, incluyendo fallas generalizadas de infraestructura de internet, ciberataques a plataformas de terceros, cambios regulatorios de aplicación inmediata, desastres naturales, pandemias o situaciones de orden público. La Parte afectada informará a la otra en el menor tiempo posible y adoptará medidas razonables para minimizar el impacto.

15. Menores de edad

Los servicios de Lecia están dirigidos exclusivamente a personas mayores de edad con capacidad legal para contratar. Lecia no recopila ni trata datos personales de menores de dieciocho (18) años de manera intencional. Si se detecta que se han recopilado datos de un menor sin autorización de sus padres o tutores, dichos datos serán eliminados de inmediato.

16. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, Lecia no será responsable por daños directos, indirectos, incidentales, especiales o consecuentes derivados del uso o la imposibilidad de uso del Servicio — incluyendo pérdida de ingresos, pérdida de datos o interrupción del negocio — cuando obedezcan a causas externas a su control razonable, conforme a las Cláusulas 4, 5, 6 y 14.

En ningún caso la responsabilidad total de Lecia frente al Cliente, por cualquier causa, excederá el valor total pagado por el Cliente en los tres (3) meses anteriores al hecho que origina la reclamación. Nada en esta cláusula limita responsabilidades que, conforme a la ley imperativa aplicable al Cliente, no puedan ser excluidas o limitadas.

17. Ley aplicable, entidad contratante y solución de controversias

La entidad contratante, la ley aplicable y el foro de resolución de controversias se determinan según el domicilio del Cliente:

17.1 Clientes domiciliados en Colombia

El Prestador será Lecia Group S.A.S. El Acuerdo se rige por las leyes de la República de Colombia, en especial la Ley 527 de 1999 (comercio electrónico), la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 1581 de 2012 (protección de datos) y el Código de Comercio. Las controversias se resolverán primero mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos; de no lograrse acuerdo en treinta (30) días calendario, las Partes se someten a la jurisdicción de los jueces competentes de Pereira, Risaralda. La autoridad de control en materia de datos y consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

17.2 Clientes domiciliados fuera de Colombia

El Prestador será Lecia Group LLC. El Acuerdo se rige por las leyes del estado de Wyoming y las leyes federales aplicables de los Estados Unidos, sin atender a sus normas sobre conflicto de leyes. Las controversias que no se resuelvan de mutuo acuerdo se someterán a arbitraje administrado conforme a las reglas del Centro Internacional para la Resolución de Disputas de

la American Arbitration Association (AAA-ICDR), en idioma español, con sede en Miami, Florida (EE. UU.), salvo acuerdo distinto de las Partes.

17.3 Normas imperativas

Con independencia de lo anterior, cuando el Cliente tenga la condición de consumidor o resida en un país cuya legislación le otorgue derechos imperativos e irrenunciables, dichas normas continuarán aplicando en lo que corresponda, sin que este Acuerdo pueda limitarlas.

18. Modificaciones

Lecia podrá actualizar este Acuerdo notificando al Cliente con al menos diez (10) días hábiles de anticipación. El uso continuado del Servicio tras la entrada en vigor de los cambios implica su aceptación.

19. Disposiciones finales

17. Si alguna cláusula se declara inválida, las demás conservarán plena vigencia.
18. La tolerancia de una Parte frente al incumplimiento de la otra no constituye renuncia a sus derechos.
19. El Cliente no podrá ceder este Acuerdo sin autorización previa y escrita de Lecia. Lecia podrá cederlo entre sus entidades vinculadas notificando al Cliente.
20. Este Acuerdo, junto con la propuesta comercial aceptada y la Política de Privacidad, constituye el acuerdo íntegro entre las Partes y reemplaza cualquier entendimiento previo.

Constancia de aceptación

Al aceptar este Acuerdo — marcando la casilla de aceptación en línea o suscribiéndolo mediante firma electrónica — el Cliente declara y entiende que:

- Ha leído, comprendido y aceptado íntegramente los términos de este Acuerdo.
- Conoce el plan contratado, su alcance y su valor según la información vigente en www.leciagroup.com o en la propuesta presentada.
- Ha leído y aceptado la Política de Privacidad de Lecia Group, disponible en www.leciagroup.com.
- La entidad contratante, la ley aplicable y el foro corresponden a su domicilio conforme a la Cláusula 17.
- La aceptación electrónica tiene la misma validez y fuerza vinculante que una firma manuscrita, y el medio electrónico registra fecha, hora e identidad como prueba de su consentimiento.