

TÉRMINOS Y CONDICIONES – LUNA

Última actualización: 15/01/2026

1. ¿Qué es Luna?

Luna es una plataforma educativa y de acompañamiento que ofrece **información clara y validada** sobre el cuerpo femenino, el ciclo menstrual, emociones y cambios hormonales, a través de contenido educativo y un canal conversacional por WhatsApp.

La información y los contenidos de Luna son desarrollados y revisados con el apoyo de un **equipo interdisciplinario de profesionales** con el objetivo de ofrecer información adecuada a cada etapa de la vida.

Luna opera a través de dos productos:

- **Hola Luna:** dirigido a niñas y adolescentes, con acompañamiento y consentimiento de una madre, padre o tutor.
- **Luna Femme:** dirigido a mujeres adultas.

Luna **no es un servicio médico, psicológico ni terapéutico.**

2. Aceptación de los términos

Al interactuar con Luna a través de WhatsApp, aceptas estos Términos y Condiciones.

En el caso de **Hola Luna**, el uso por parte de una menor requiere el **registro y consentimiento explícito** de un adulto responsable.

3. Alcance del servicio

Luna ofrece:

- información educativa general,
- autorregistro de datos personales relacionados con el ciclo y síntomas,
- contenido informativo curado,
- seguimiento y reportes (solo en planes premium).

Luna **no:**

- diagnostica condiciones médicas,
- prescribe tratamientos,
- sustituye consultas con profesionales de la salud,
- brinda atención de emergencia.

4. Uso por menores de edad (Hola Luna)

Hola Luna está diseñado para:

- ofrecer información adecuada a la edad,
- acompañar de forma respetuosa,
- proteger la privacidad de la menor.

El adulto responsable:

- autoriza el uso del servicio,
- comprende que los reportes son **resúmenes generales**, no mensajes literales,
- puede pausar o eliminar el acceso de la menor en cualquier momento.

5. Privacidad y uso de la información

La información compartida en Luna:

- se utiliza únicamente para el funcionamiento del servicio,
- se almacena de forma segura,
- no se vende ni se comparte con terceros con fines comerciales.

Los mensajes de texto libre:

- no se interpretan clínicamente,
- no se comparten de forma literal con terceros,
- pueden ser resumidos o categorizados de forma automatizada para generar reportes generales.

6. Reportes y seguimiento (Planes Premium)

Los reportes y resúmenes que ofrece Luna:

- son informativos,
- se basan en autorregistros,
- no representan evaluaciones médicas.

Los reportes pueden ser descargados y compartidos por la usuaria con un profesional de la salud **bajo su propia responsabilidad**.

7. Fertilidad, embarazo y ciclo

La información relacionada con:

- ovulación,
- ventanas fértiles,
- embarazo,
- prevención,

es **educativa y estimada**, basada en reglas generales, y **no sustituye métodos anticonceptivos ni asesoría médica**.

8. Limitación de responsabilidad

Luna no se hace responsable por:

- decisiones tomadas por la usuaria basadas en la información proporcionada,
- interpretaciones incorrectas del contenido,
- consecuencias derivadas del uso del servicio sin acompañamiento profesional.

El uso de Luna es **voluntario** y bajo responsabilidad del usuario o tutor.

9. Uso del servicio, planes y cancelación

Luna ofrece planes gratuitos y planes de pago (“Planes Premium”), los cuales pueden incluir funcionalidades adicionales como recordatorios automáticos, reportes y seguimiento ampliado.

Plan gratuito

Las usuarias pueden utilizar el plan gratuito de Luna sin costo y dejar de interactuar con el servicio en cualquier momento, sin necesidad de realizar un proceso de cancelación formal.

Planes Premium (de pago)

En el caso de los Planes Premium:

- El acceso a las funcionalidades premium se otorga **por el periodo contratado** (mensual o anual, según corresponda).
- El pago del plan se realiza de forma anticipada.
- La cancelación del plan evita **cargos futuros**, pero **no implica reembolso** del periodo ya pagado.

- La usuaria conservará el acceso a las funciones premium hasta el final del periodo vigente.

Plan Familiar

En el Plan Familiar:

- La persona adulta responsable es quien contrata y administra el plan.
- La cancelación del plan afecta a todos los perfiles vinculados (mamá e hijas).
- Los datos previamente registrados permanecen disponibles mientras el periodo contratado esté activo.

Suspensión por uso indebido

Luna se reserva el derecho de suspender el acceso al servicio, incluyendo planes premium, en caso de:

- uso indebido del contenido,
- incumplimiento de estos Términos y Condiciones,
- intentos de utilizar el servicio para fines distintos a los educativos y de acompañamiento.

10. Eliminación de datos y cierre de cuenta

La usuaria o el adulto responsable podrá solicitar:

- la eliminación de datos personales,
- el cierre definitivo de la cuenta,

una vez concluido el periodo activo del plan contratado.

La eliminación de datos se realizará conforme al Aviso de Privacidad y a las obligaciones legales aplicables.