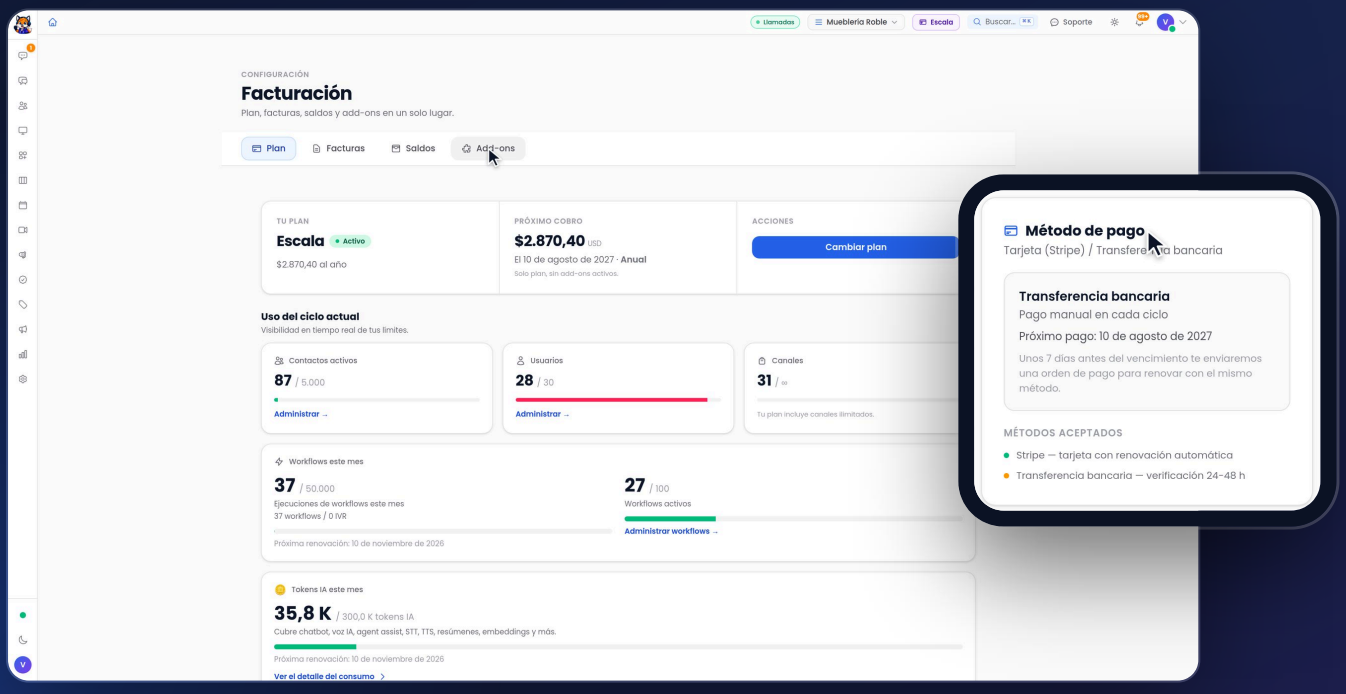
Omnifox

PLANES Y FACTURACIÓN · GUÍA COMPLETA

Planes y facturación

Qué incluye cada plan, cuánto usas, cómo cambiar de plan y de ciclo, cómo pagar, tus facturas, el Saldo Omnifox y los add-ons.



CONTENIDO

Índice

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox en una **cuenta de demostración** con el plan **Escala anual**, que paga por transferencia bancaria. Su espacio de trabajo es **Mueblería Roble**, una tienda de muebles ficticia; los números de uso (contactos, usuarios, tokens) son los de esa cuenta de prueba y no representan a ningún cliente.

En la demostración no se completa ningún pago. Los pagos de Omnifox son reales, así que cada pantalla se abre hasta antes de confirmar y se vuelve atrás: no se paga, no se cambia el plan, no se cancela, no se recarga saldo y no se compra nada. Lo que pasa después de confirmar se explica con texto.

Los nombres de botones, campos y tarjetas van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual sigue, capítulo por capítulo, el video «Planes y facturación · Guía completa» del canal de YouTube de Omnifox, y lo amplía. Los precios son en dólares estadounidenses (USD).

01 Dónde está la facturación y quién la ve 3
02 Los seis planes 5
03 Fichas de capacidad de cada plan 7
04 Comparar los planes en detalle 8
05 Tu plan y el próximo cobro 9
06 Uso del ciclo: contactos, usuarios y canales 10
07 Workflows y difusiones 11
08 Tokens de IA y principales consumidores 11
09 El detalle del consumo de IA 13
10 Usuarios y contactos extra 14
11 MAC On-Demand 16
12 Bajar de plan 16
13 Subir de plan y cambiar el ciclo 18
14 La pantalla de pago y los códigos de descuento 19
15 Pagar con tarjeta 20
16 Métodos de pago: tarjeta y transferencia 21
17 Tus facturas en PDF 22
18 Datos de facturación 23
19 Saldo Omnifox 25
20 Recargar, recarga automática y movimientos 26
21 Saldo de WhatsApp de Meta 27
22 Add-ons 28
23 Cancelar la suscripción 29
24 Casos de uso 30
25 Si un cobro falla y dónde pedir ayuda 31

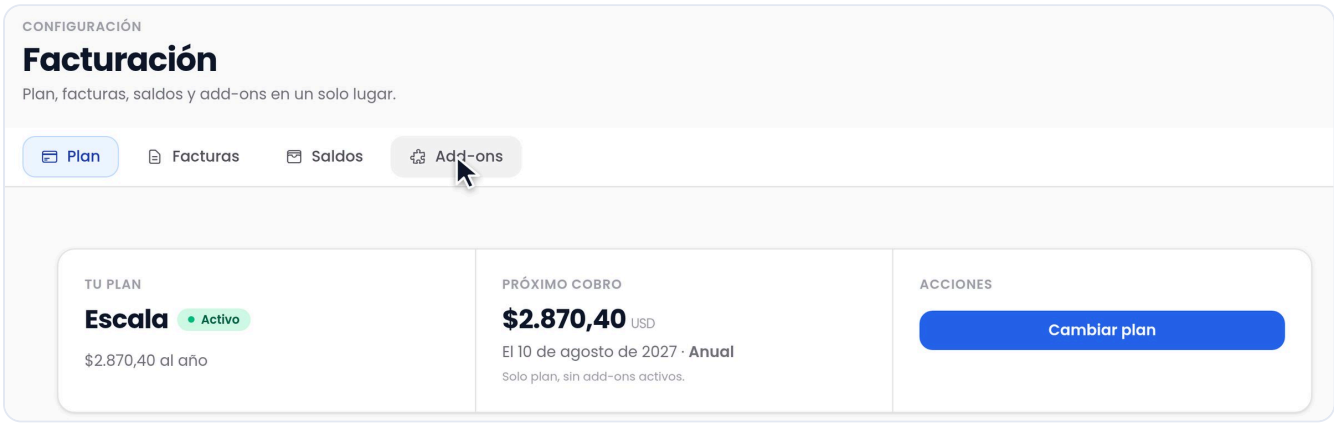
01

CAPÍTULO 1

Dónde está la facturación y quién la ve

Plan, facturas, saldos y add-ons en un solo lugar.

Todo lo que tiene que ver con lo que pagas está en **Configuración → Facturación**. La pantalla se titula **Facturación** («Plan, facturas, saldos y add-ons en un solo lugar») y arriba tiene una barra fija con cuatro pestañas.



Configuración → Facturación: las pestañas Plan, Facturas, Saldos y Add-ons, y la primera fila de la pestaña Plan.

Pestaña	Qué encuentras	Capítulos
Plan	Tu plan y el próximo cobro, el uso del ciclo (contactos, usuarios, canales, workflows, tokens de IA, difusiones), MAC On-Demand, la lista de planes para cambiar, el método de pago y la zona peligrosa.	2 a 16 y 23
Facturas	Los datos de facturación y el historial de facturas en PDF.	17 y 18
Saldos	El Saldo Omnifox (recargas, recarga automática y movimientos) y el saldo de WhatsApp de Meta.	19 a 21
Add-ons	Las funciones que se contratan aparte del plan, como Co-browsing y Videollamadas.	22

1. En la barra de la izquierda, abre **Configuración**.
2. Entra a **Facturación**. Se abre la pestaña **Plan**.
3. Cambia de pestaña con la barra de arriba: **Plan**, **Facturas**, **Saldos** o **Add-ons**.

Quién ve qué

Rol	Qué puede hacer
Propietario de la cuenta	Todo: ver y además pagar, cambiar de plan o de ciclo, cancelar o reanudar, sumar usuarios y contactos, activar MAC On-Demand y «Continuar con tu Saldo», recargar saldo, abrir el portal de Stripe y editar los datos de facturación. Es el único que ve la pestaña **Saldos**.
Administrador	Ve el plan, el uso, las facturas y los add-ons, pero no puede pagar ni cambiar nada de la suscripción.
Agente	No ve Configuración → Facturación.

El mapa de la pestaña Plan

La pestaña Plan es larga. De arriba abajo, encuentras:

Bloque	Para qué sirve	Capítulo
TU PLAN · PRÓXIMO COBRO · ACCIONES	Qué plan tienes, cuánto y cuándo pagas, y los atajos.	5
Uso del ciclo actual	Las fichas de contactos activos, usuarios y canales.	6
Workflows este mes	Ejecuciones y workflows activos.	7
Tokens IA este mes	La bolsa de IA, los principales consumidores y «Continuar con tu Saldo».	8 y 9
Difusiones este mes	Campañas y destinatarios.	7
MAC On-Demand	Qué pasa al llegar al tope de contactos activos.	11
Cambiar plan	Los seis planes, el selector Mensual / Anual y el ciclo actual.	2, 12 y 13
Método de pago	Con qué pagas y cómo se renueva.	16
Zona peligrosa	Cancelar el plan.	23

> **NOTA**
> Si eres administrador y necesitas cambiar el plan o descargar una factura que no ves, pídeselo al propietario de la cuenta.

02

CAPÍTULO 2

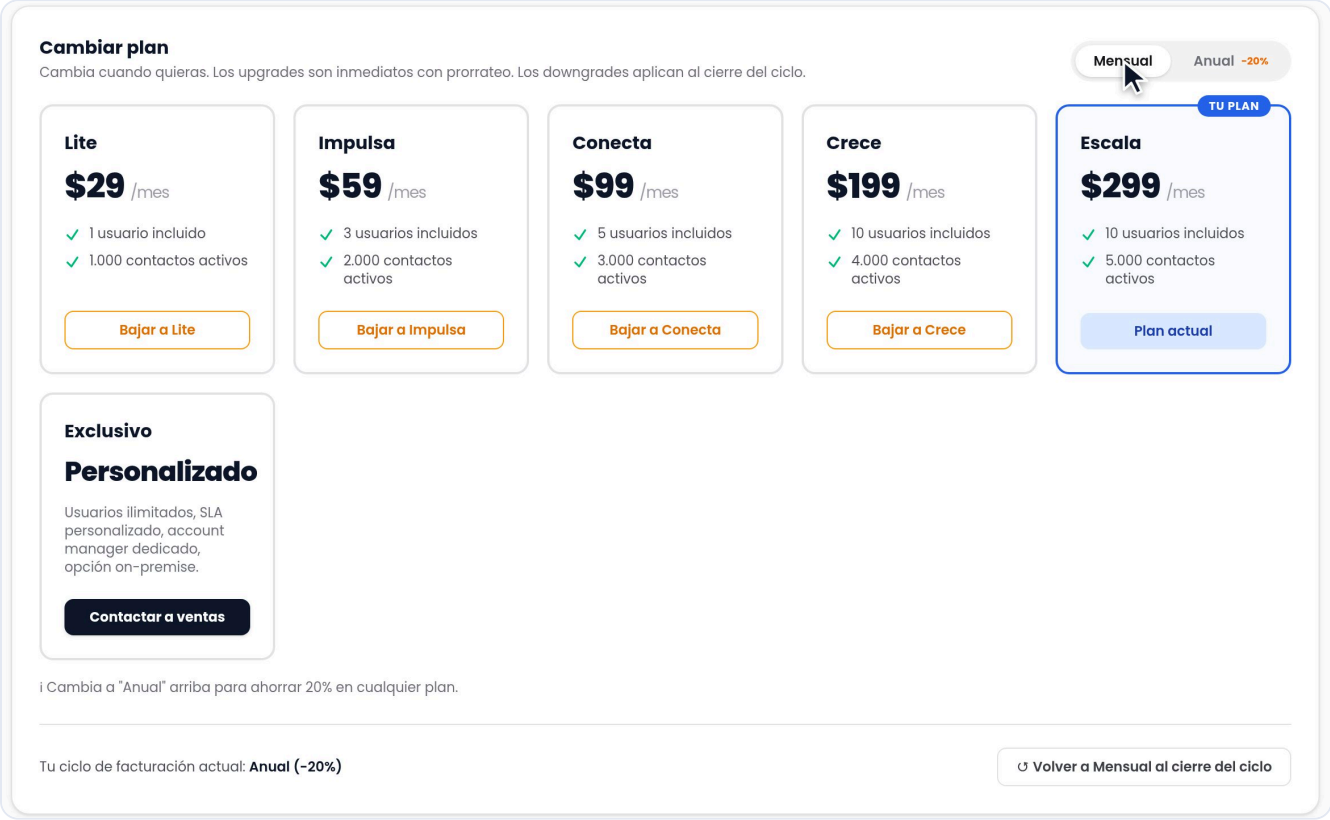
Los seis planes

Lite, Impulsa, Conecta, Crece, Escala y Exclusivo, con precio mensual o anual.

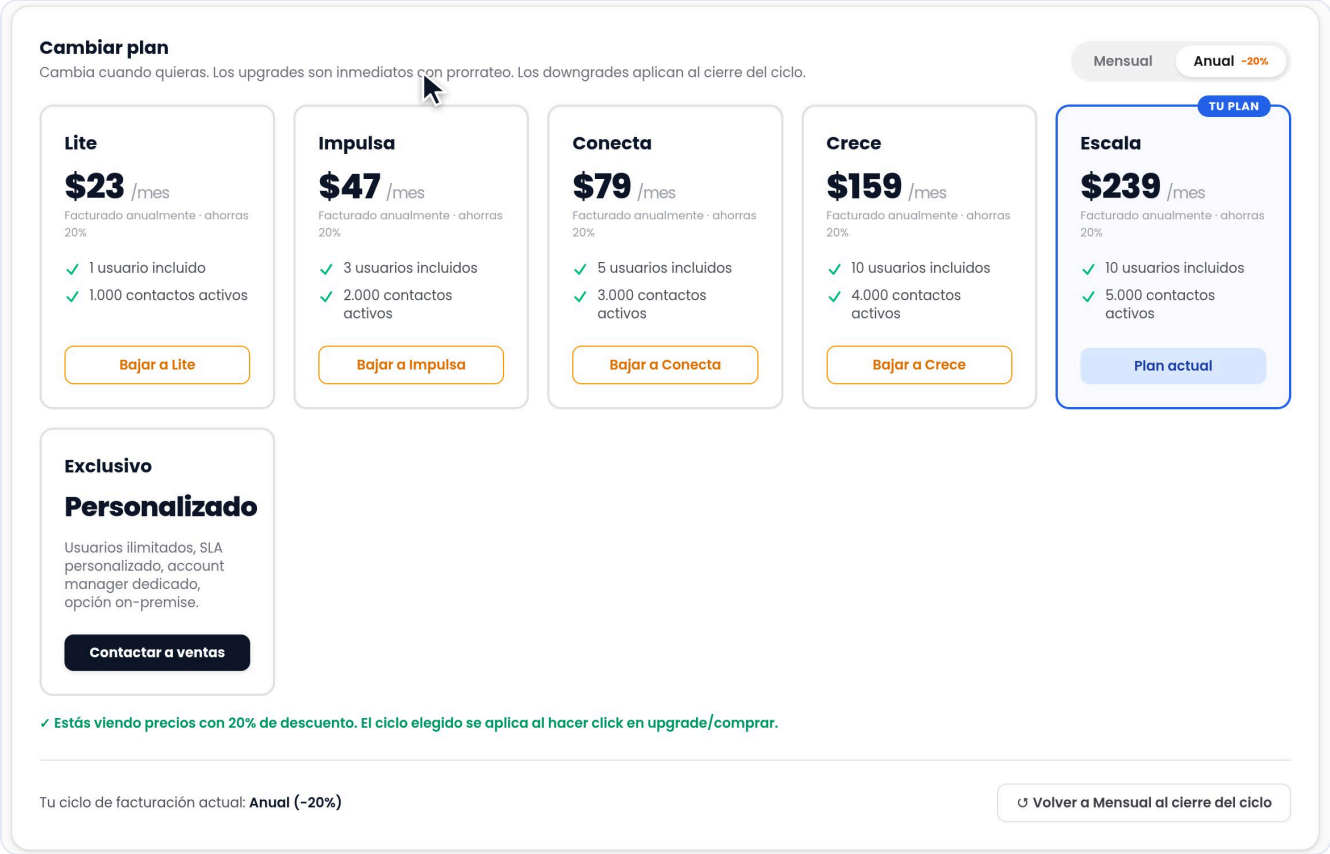
Más abajo en la pestaña Plan está **Cambiar plan**: «Cambia cuando quieras. Los upgrades son inmediatos con prorrateo. Los downgrades aplican al cierre del ciclo.» Cada tarjeta muestra el precio, los usuarios incluidos y los contactos activos al mes. Tu plan actual lleva la marca **TU PLAN** y el botón **Plan actual**; los planes de abajo dicen **Bajar a...** (capítulo 12) y los de arriba, si los hay, permiten subir (capítulo 13).

Mensual o anual

El selector **Mensual / Anual -20%** de la esquina cambia los precios que ves. En anual, todos los planes tienen un **20 % de descuento** y se pagan en un solo cobro al año. El selector solo cambia la vista: el ciclo elegido se aplica recién al subir de plan o comprar.



El mismo selector en Mensual: Lite $29, Impulsa $59, Conecta $99, Crece $199 y Escala $299 al mes.



Cambiar plan con el selector en Anual (-20%): el precio por mes de cada plan, facturado una vez al año.

Plan	Mensual	Anual (precio por mes)	Anual (un cobro al año)
Lite	$29 /mes	$23 /mes	—
Impulsa	$59 /mes	$47 /mes	—
Conecta	$99 /mes	$79 /mes	—
Crece	$199 /mes	$159 /mes	$1.910,40 al año
Escala	$299 /mes	$239 /mes	$2.870,40 al año
Exclusivo	Personalizado	Personalizado	Se habla con ventas

Los montos anuales de Crece y Escala son los que aparecen en las pantallas de la cuenta de demostración; para los demás planes, el cobro anual es el precio por mes de la tarjeta por doce.

Exclusivo

Exclusivo es el plan a medida: «Usuarios ilimitados, SLA personalizado, account manager dedicado, opción on-premise». No tiene precio fijo; con **Contactar a ventas** lo cotizas con el equipo de Omnifox.

> **CONSEJO**
>
> Escala es el plan más alto que se contrata solo desde esta pantalla. Para Exclusivo, siempre se habla con ventas.

03

CAPÍTULO 3

Fichas de capacidad de cada plan

Usuarios, canales, contactos activos y tokens de IA de cada plan.

Cada plan sube la capacidad del anterior y suma funciones. Estas son las cifras principales:

Plan	Usuarios	Canales	Contactos activos / mes	Tokens de IA / mes	Suma, entre otras cosas
Lite	1	3	1.000	30.000 (unas 600 respuestas)	Para empezar. No incluye llamadas.
Impulsa	3	6	2.000	60.000	Llamadas por WhatsApp y teléfono.
Conecta	5	10	3.000	100.000	Proyectos y tareas, y grabación de llamadas.
Crece	10	Ilimitados	4.000	200.000	Tres espacios de trabajo, voz con IA en llamadas e IVR (menús de voz) y la API.
Escala	10	Ilimitados	5.000	300.000	Diez espacios de trabajo, traducción con IA, supervisor en vivo y políticas de SLA.
Exclusivo	Ilimitados	Ilimitados	A medida	A medida	SLA personalizado, account manager dedicado y opción on-premise.



Cada tarjeta resume los usuarios incluidos y los contactos activos del plan.

Crecer sin cambiar de plan

- Desde **Impulsa** puedes sumar **usuarios** y **bloques de 1.000 contactos activos** sin cambiar de plan (capítulo 10).
- **Lite** no vende bloques de contactos.
- Los planes con canales ilimitados (Crece y Escala) no venden canales extra.

> **NOTA**
> ¿Qué es un contacto activo? Es un contacto con el que tu equipo conversó dentro del ciclo. Guardar contactos es ilimitado: solo cuentan los que estuvieron activos (capítulo 6).

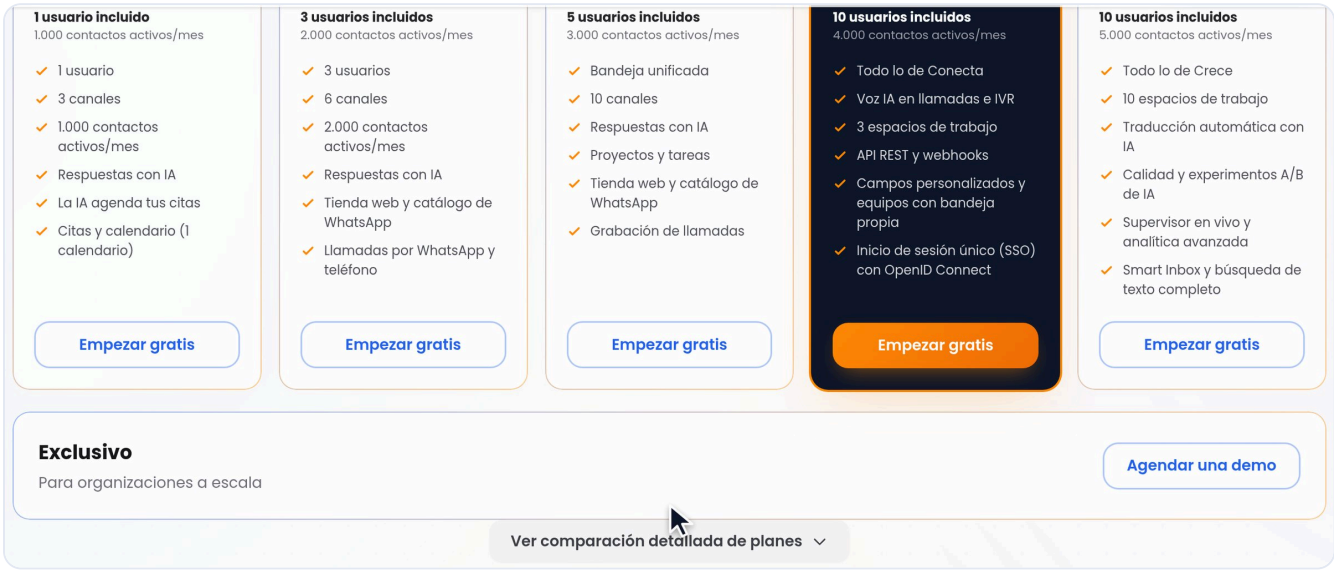
04

CAPÍTULO 4

Comparar los planes en detalle

La página de precios y la tabla función por función.

Para ver todo lo que incluye cada plan, entra a la página de precios de **omnifox.io** (enlace **Precios** del menú del sitio). Cada tarjeta lista las funciones clave del plan; por ejemplo, las llamadas empiezan en Impulsa, la voz con IA y la API en Crece, y la traducción con IA y el supervisor en vivo en Escala.



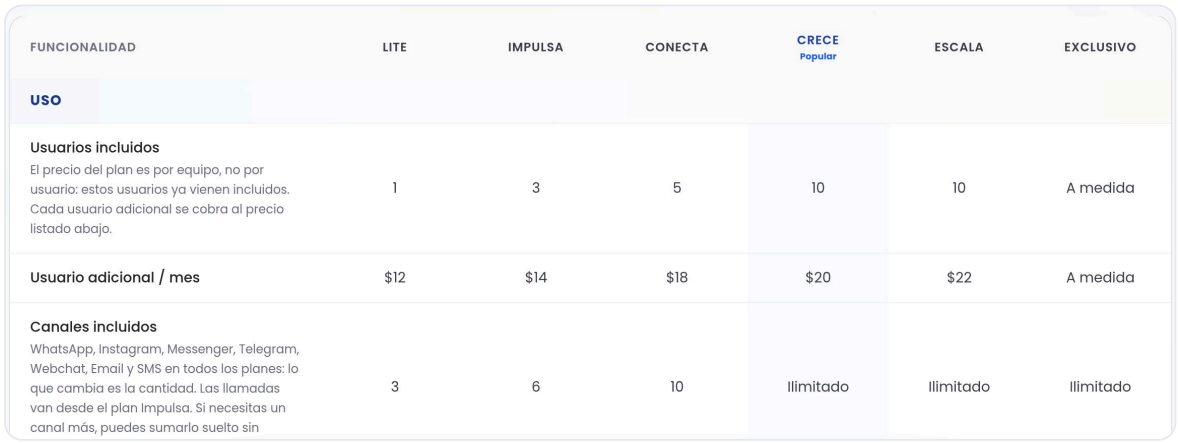
La página de precios de omnifox.io: las funciones clave de cada plan y el enlace Ver comparación detallada de planes.

La calculadora

Si no sabes qué plan te toca, la calculadora de la página de precios te pide tus usuarios, canales y contactos activos y te recomienda un plan con su precio exacto.

La comparación detallada

El enlace **Ver comparación detallada de planes** abre la tabla completa, función por función, con una columna por plan. Se vuelve a cerrar con **Ocultar comparación detallada**.



FUNCIONALIDAD	LITE	IMPULSA	CONECTA	CRECE Popular	ESCALA	EXCLUSIVO
USO						
Usuarios incluidos El precio del plan es por equipo, no por usuario: estos usuarios ya vienen incluidos. Cada usuario adicional se cobra al precio listado abajo.	1	3	5	10	10	A medida
Usuario adicional / mes	$12	$14	$18	$20	$22	A medida
Canales incluidos WhatsApp, Instagram, Messenger, Telegram, Webchat, Email y SMS en todos los planes: lo que cambia es la cantidad. Las llamadas van desde el plan Impulsa. Si necesitas un canal más, puedes sumarlo suelto sin	3	6	10	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

La comparación detallada, función por función: aquí, usuarios incluidos, usuario adicional y canales incluidos.

En la tabla también están los precios de lo que se suma suelto. Por ejemplo, el **usuario adicional**:

	Lite	Impulsa	Conecta	Crece	Escala	Exclusivo
Usuarios incluidos	1	3	5	10	10	A medida
Usuario adicional / mes	$12	$14	$18	$20	$22	A medida
Canales incluidos	3	6	10	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

CONSEJO

El precio del plan es por equipo, no por usuario: los usuarios incluidos ya vienen en el precio y solo se paga por los que sumes de más.

05

CAPÍTULO 5

Tu plan y el próximo cobro

La primera fila de la pestaña Plan: qué tienes, cuánto pagas y cuándo.

Al abrir la pestaña **Plan**, la primera fila tiene tres bloques:



Tu plan, el próximo cobro y Acciones: Escala, activo, $2.870,40 al año; próximo cobro el 10 de agosto de 2027.

Bloque	Qué muestra	En la demostración
TU PLAN	El plan, su estado y lo que pagas en el ciclo.	Escala · **Activo** · $2.870,40 al año
PRÓXIMO COBRO	El monto, la fecha, el ciclo (mensual o anual) y si hay add-ons sumados al plan.	$2.870,40 USD · El 10 de agosto de 2027 · Anual · «Solo plan, sin add-ons activos.»
ACCIONES	Atajos. **Cambiar plan** baja directo a la lista de planes.	Cambiar plan

Según cómo pagues, en Acciones pueden aparecer otros botones: con tarjeta, **Método de pago** (abre el portal de Stripe); con transferencia y una orden de renovación pendiente, **Pagar la renovación** (capítulo 16).

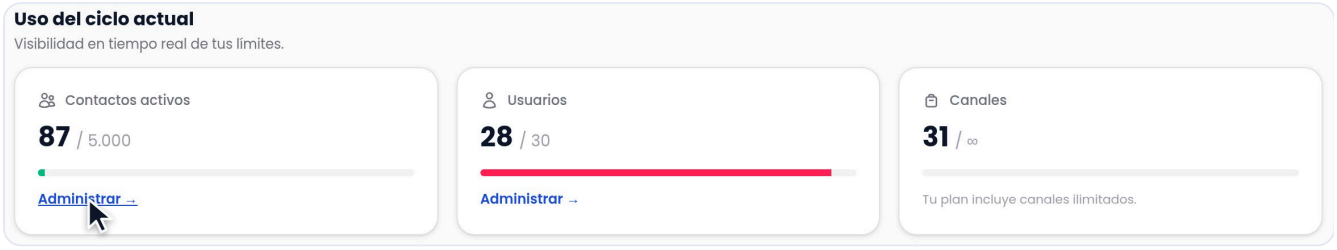
06

CAPÍTULO 6

Uso del ciclo: contactos, usuarios y canales

Cuánto usas de lo que incluye tu plan, en tiempo real.

Debajo está **Uso del ciclo actual** («Visibilidad en tiempo real de tus límites»). Cada ficha compara lo que usas con lo que incluye tu plan, con una barra que cambia de color al acercarte al tope.



Uso del ciclo actual: contactos activos, usuarios y canales, cada uno frente a lo que incluye tu plan.

Ficha	Qué cuenta	En la demostración
Contactos activos	Los contactos con los que tu equipo conversó dentro del ciclo. Guardar contactos es ilimitado.	79 / 5.000 · **Administrar →**
Usuarios	Los usuarios ocupados frente a los asientos disponibles.	28 / 30 · **Administrar →**
Canales	Los canales conectados. En Escala son ilimitados, por eso la ficha no ofrece comprar más.	31 / ∞ · «Tu plan incluye canales ilimitados.»

Qué pasa al llegar a un tope

Tope	Qué pasa	Cómo se resuelve
Usuarios	No puedes invitar a nadie más.	Libera un asiento o suma uno con **Administrar** (capítulo 10).
Contactos activos	Se dejan de crear contactos nuevos.	Suma un bloque de 1.000 con **Administrar** o activa **MAC On-Demand** (capítulo 11).
Canales	No puedes conectar otro canal.	En los planes con canales limitados, suma un canal o sube de plan.

CONSEJO

Mira la barra de color: si una ficha se pone roja, como la de usuarios en la cuenta de demostración, ya estás cerca del tope.

07

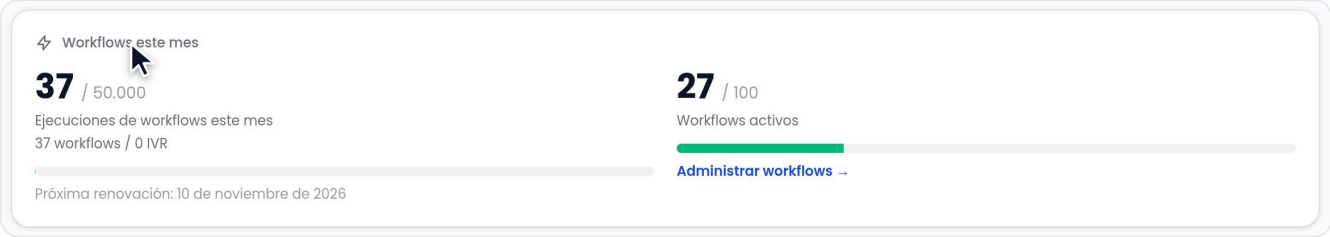
CAPÍTULO 7

Workflows y difusiones

Las ejecuciones de workflows y las campañas del mes.

Workflows este mes

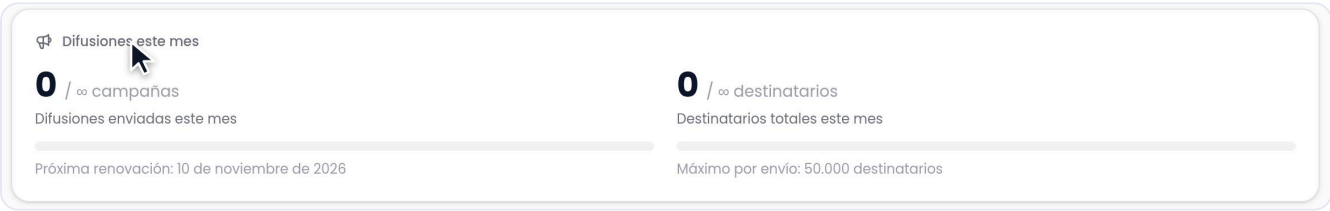
La ficha cuenta las **ejecuciones de workflows este mes**, separando los workflows de los menús de voz (IVR), y a la derecha muestra cuántos **workflows activos** tienes frente al máximo del plan. Con **Administrar workflows** → vas directo a la lista.



Workflows este mes: las ejecuciones (workflows / IVR), la próxima renovación y los workflows activos.

Difusiones este mes

Cuenta las campañas enviadas este mes (**Difusiones enviadas este mes**) y el total de destinatarios (**Destinatarios totales este mes**). En Escala no tienen tope mensual (∞), pero cada envío llega como máximo a 50.000 destinatarios.



Difusiones este mes: campañas, destinatarios y el máximo por envío.

> **NOTA**
> Los contadores de workflows, tokens de IA y difusiones se reinician en la fecha de **Próxima renovación** que ves en cada ficha.

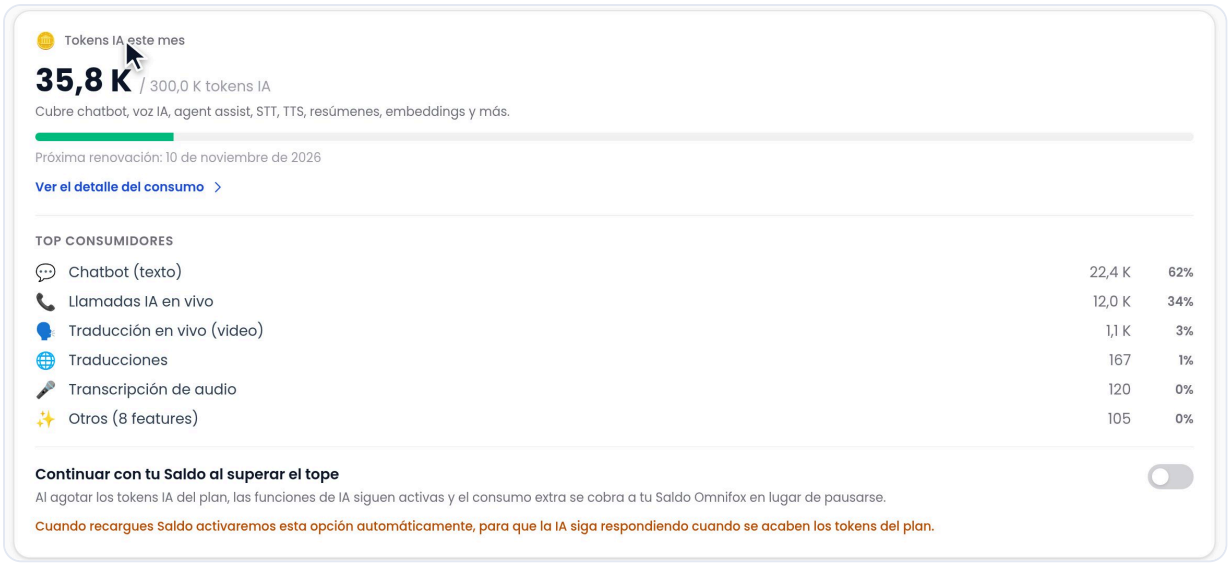
08

CAPÍTULO 8

Tokens de IA y principales consumidores

La bolsa mensual con la que funciona toda la inteligencia artificial.

Los **tokens de IA** son la bolsa mensual de tu plan para toda la IA de Omnifox: el chatbot, la voz con IA, el asistente del agente, las transcripciones (STT), la voz sintética (TTS), los resúmenes, los embeddings y más. Escala incluye 300.000 al mes.



Tokens IA este mes, los principales consumidores y la opción Continuar con tu Saldo al superar el tope.

Cuántas respuestas son

Como referencia, 300.000 tokens son unas 6.000 respuestas. Cada respuesta gasta más de lo que parece, porque la IA también lee las instrucciones del agente, su base de conocimiento y la conversación (capítulo 9).

TOP CONSUMIDORES

Debajo de la barra, **TOP CONSUMIDORES** dice en qué se fue la bolsa, con los tokens y el porcentaje de cada función. En la cuenta de demostración, el **Chatbot (texto)** se lleva el 62 % y las **Llamadas IA en vivo**, el 34 %. Con **Ver el detalle del consumo** abres el detalle completo.

Continuar con tu Saldo al superar el tope

Opción	Al agotar los tokens del plan
Apagada	Las funciones de IA se pausan hasta el próximo ciclo.
Encendida	La IA sigue respondiendo y el consumo extra se cobra de tu **Saldo Omnifox** (capítulo 19).

«Cuando recargues Saldo activaremos esta opción automáticamente, para que la IA siga respondiendo cuando se acaben los tokens del plan.» Es decir, se enciende sola la primera vez que recargas saldo. Solo el propietario puede cambiarla.

> **OJO**
> Si la opción está encendida pero tu Saldo Omnifox está en cero, no hay de dónde cobrar el extra. Revisa el saldo antes de una temporada de mucho movimiento.

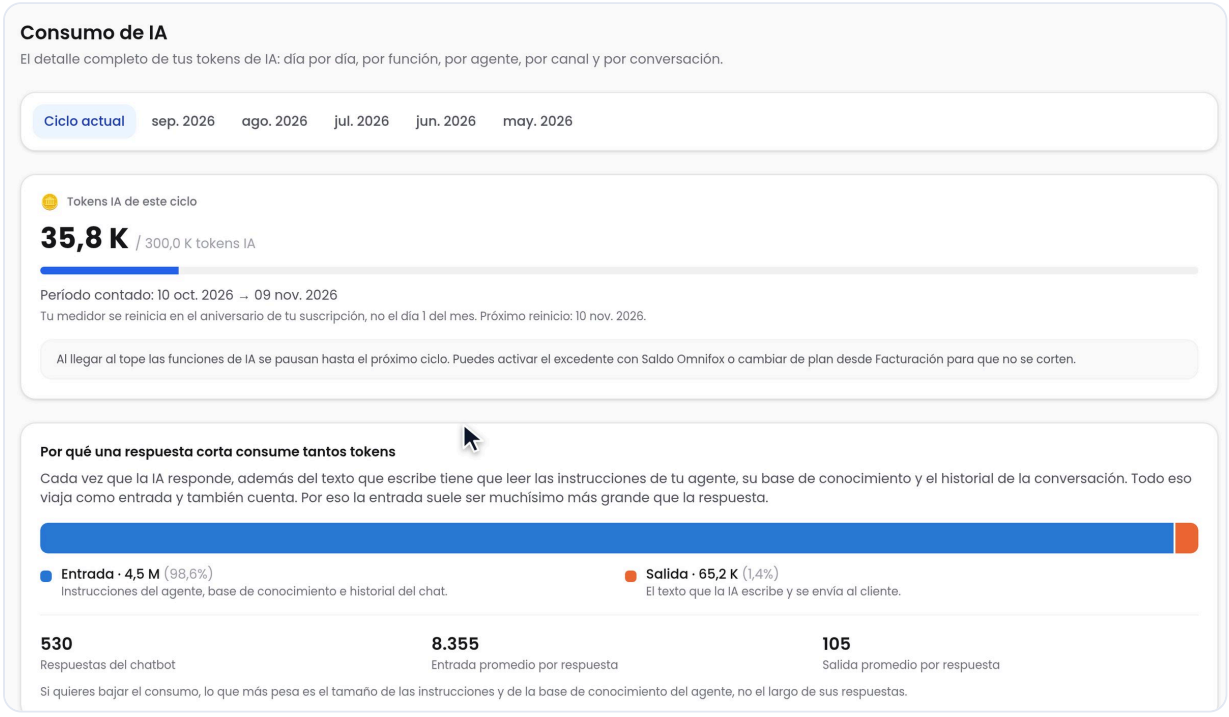
09

CAPÍTULO 9

El detalle del consumo de IA

Configuración → Consumo de IA: día por día, por función, por agente, por canal y por conversación.

Con **Ver el detalle del consumo** llegas a **Configuración → Consumo de IA**: «El detalle completo de tus tokens de IA: día por día, por función, por agente, por canal y por conversación».



Configuración → Consumo de IA: el selector de ciclos, el período contado y por qué una respuesta corta consume tantos tokens.

El ciclo que se cuenta

Arriba eliges el ciclo: **Ciclo actual** o uno de los meses anteriores. La tarjeta **Tokens IA de este ciclo** muestra el **Período contado** (en la demostración, del 10 de octubre al 9 de noviembre de 2026).

> **OJO**
> El medidor se reinicia en el aniversario de tu suscripción, no el día 1 del mes. La fecha del próximo reinicio aparece debajo del período.

Por qué una respuesta corta consume tantos tokens

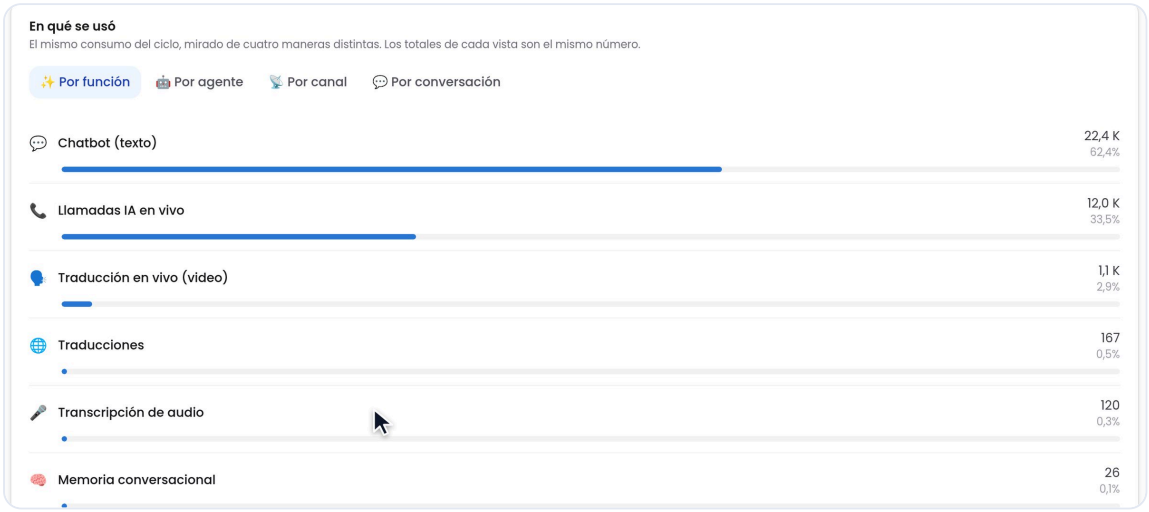
Cada vez que la IA responde, además del texto que escribe, lee las instrucciones del agente, su base de conocimiento y el historial de la conversación. Todo eso es **Entrada** y también cuenta; la **Salida** es solo el texto que se envía al cliente. Por eso la entrada suele ser muchísimo más grande que la respuesta: en la demostración, el 98,6 % del total.

CONSEJO

Para bajar el consumo, lo que más pesa es el tamaño de las instrucciones y de la base de conocimiento del agente, no el largo de sus respuestas.

En qué se usó

Más abajo están el **Consumo por día** y **En qué se usó**, con cuatro vistas del mismo consumo: **Por función**, **Por agente**, **Por canal** y **Por conversación**. Los totales de cada vista son el mismo número.



En qué se usó: el mismo consumo por función, por agente, por canal y por conversación.

1. Elige el ciclo que quieres revisar.
2. Mira el **Consumo por día** para encontrar el día del pico.
3. En **En qué se usó**, cambia entre función, agente, canal y conversación hasta ver qué lo causó.
4. Decide: ajustar las instrucciones del agente, cambiar de plan o dejar activo el saldo.

10

CAPÍTULO 10

Usuarios y contactos extra

Más asientos o más contactos, sin cambiar de plan.

Si te quedas corto, no siempre hace falta cambiar de plan. Las fichas de usuarios y contactos tienen **Administrar** →, que abre un diálogo para elegir el total que quieres.



Gestionar usuarios: el uso actual y el total de asientos que quieres, con – y +.



Gestionar contactos: el total de contactos activos (MAC), en bloques de 1.000.

Usuarios

1. En la ficha **Usuarios**, toca **Administrar** →. Se abre **Gestionar usuarios**.
2. Mira el **Uso actual** y, con **–** y **+**, elige el **Total de usuarios** que quieres. El mínimo son los incluidos en el plan.
3. Omnifox calcula el cobro prorrateado hasta el final del ciclo.
4. **Actualizar plan** hace la compra; **Cancelar** cierra sin cambios.

Contactos

Gestionar contactos funciona igual, con el **Total de contactos (MAC)** en bloques de 1.000 contactos activos. En el plan Crece, por ejemplo, cada bloque adicional de 1.000 cuesta $15,00 (capítulo 12).

Plan	Usuarios extra	Bloques de contactos	Canales extra
Lite	Sí	No	Sí
Impulsa y Conecta	Sí	Sí	Sí
Crece y Escala	Sí	Sí	No (son ilimitados)

> **NOTA**
> En la demostración elegimos Cancelar: Actualizar plan sería la compra real. Durante la prueba gratis no se pueden comprar extras; primero se activa el plan (capítulo 14).

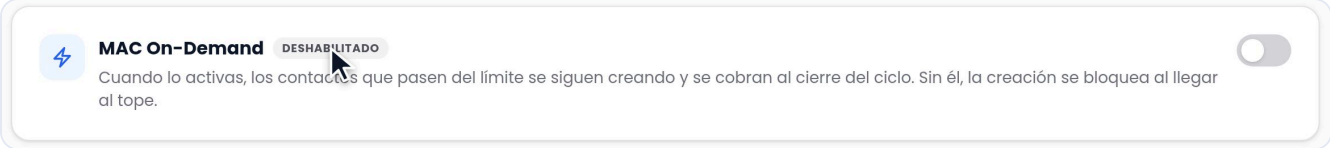
11

CAPÍTULO 11

MAC On-Demand

La otra salida cuando se llenan los contactos activos.

MAC On-Demand decide qué pasa cuando llegas al tope de contactos activos. «Cuando lo activas, los contactos que pasen del límite se siguen creando y se cobran al cierre del ciclo. Sin él, la creación se bloquea al llegar al tope.»



MAC On-Demand, aquí DESHABILITADO.

Estado	Al llegar al tope de contactos activos
DESHABILITADO (interruptor apagado)	Omnifox deja de crear contactos nuevos.
Activado	Los contactos de más se siguen creando y se cobran al cierre del ciclo.

Es útil en una campaña o en temporada alta, para no dejar a nadie sin atender. Lo activa o lo desactiva el propietario con el interruptor de la derecha.

> **NOTA**
> En la demostración, MAC On-Demand queda apagado: no se toca el interruptor.

12

CAPÍTULO 12

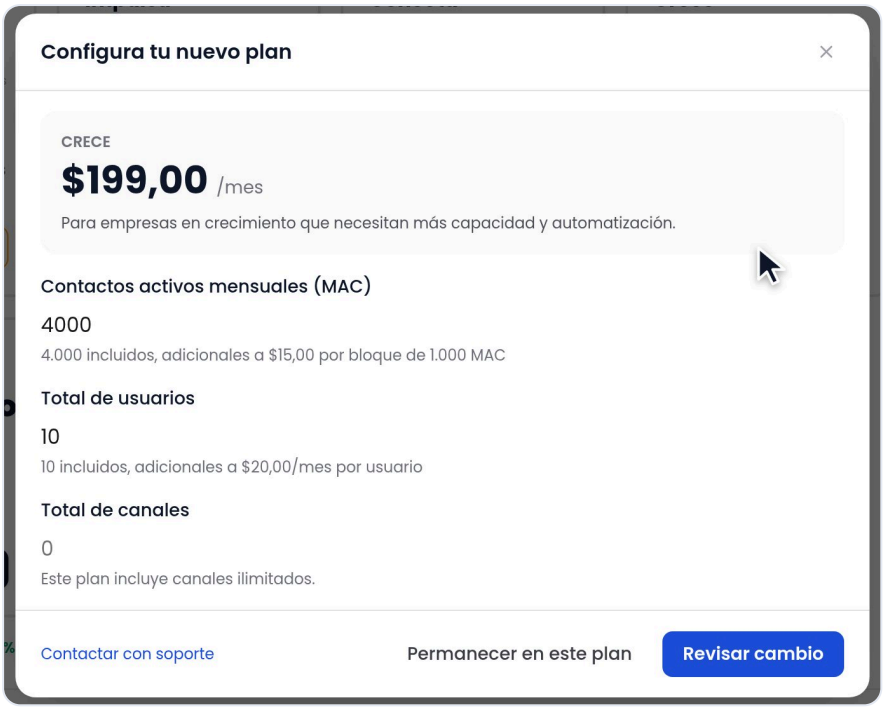
Bajar de plan

Bajar a... configura el nuevo plan, revisa lo que hay que resolver y programa la bajada.

Para bajar de plan, toca **Bajar a...** en la tarjeta del plan que quieres (por ejemplo, **Bajar a Crece**). Se abre un asistente de dos pasos.

Paso 1: Configura tu nuevo plan

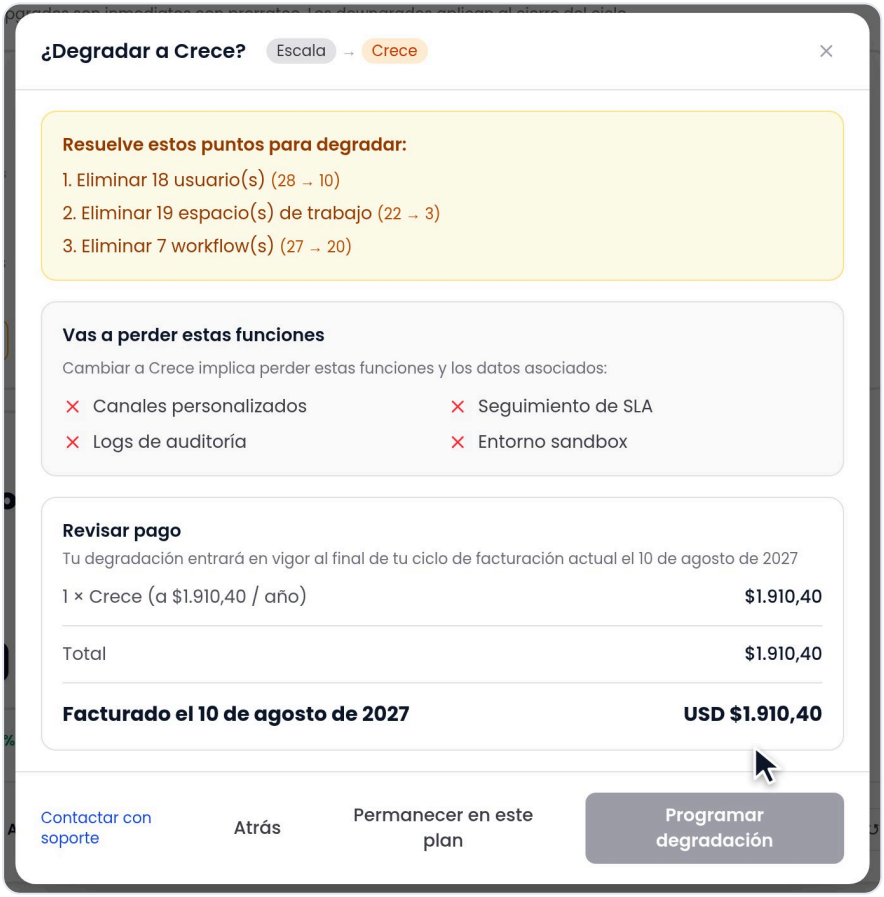
Ves el plan nuevo con su precio y eliges cuántos **Contactos activos mensuales (MAC)** y cuántos **usuarios** quieres, con el precio de los adicionales. En la demostración, Crece: 4.000 MAC incluidos y adicionales a $15,00 por bloque de 1.000; 10 usuarios incluidos y adicionales a $20,00/mes por usuario; canales ilimitados.



Paso 1 de Bajar a Crece: Configura tu nuevo plan, con el precio de los contactos y usuarios adicionales.

Paso 2: ¿Degradar a...?

Con **Revisar cambio**, Omnifox calcula la vista previa (todavía no cambia nada) y te muestra tres bloques:



Paso 2: los puntos que hay que resolver, las funciones que se pierden y Revisar pago. Programar degradación queda bloqueado.

Bloque	Qué dice
Resuelve estos puntos para degradar	Lo que no entra en el plan nuevo y tienes que quitar antes. En la demostración: eliminar 18 usuarios (28 → 10), 19 espacios de trabajo (22 → 3) y 7 workflows (27 → 20).
Vas a perder estas funciones	Las funciones del plan actual que el nuevo no tiene, con sus datos asociados. Aquí: Canales personalizados, Seguimiento de SLA, Logs de auditoría y Entorno sandbox.
Revisar pago	Cuándo entra en vigor y cuánto pagarás: «Tu degradación entrará en vigor al final de tu ciclo de facturación actual el 10 de agosto de 2027», «1 × Crece (a $1.910,40 / año)» y «Facturado el 10 de agosto de 2027».

La bajada se aplica al final del ciclo que ya pagaste; desde ese día pagas el nuevo precio. Mientras haya puntos pendientes, **Programar degradación** está deshabilitado. Los botones del pie son **Contactar con soporte**, **Atrás**, **Permanecer en este plan** y **Programar degradación**.

> **NOTA**
> En la demostración elegimos Permanecer en este plan: no se programa ninguna bajada.

13

CAPÍTULO 13

Subir de plan y cambiar el ciclo

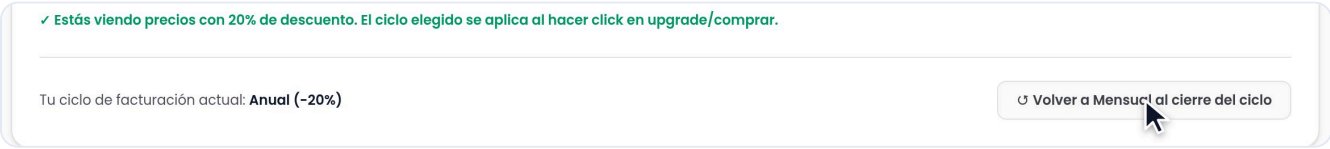
Las subidas son inmediatas; el cambio de ciclo se programa para la renovación.

Subir de plan

Subir de plan es inmediato: tienes las funciones nuevas en el momento y, con tarjeta, pagas solo la diferencia prorrateada hasta el final del ciclo. Escala es el plan más alto que se contrata solo; para Exclusivo se habla con ventas (**Contactar a ventas**).

Cambiar el ciclo

Al pie de Cambiar plan está **Tu ciclo de facturación actual**. La cuenta de demostración paga anual, por eso ofrece **Volver a Mensual al cierre del ciclo**: el cambio se programa para la renovación y no se cobra hoy.



Tu ciclo de facturación actual: Anual (-20%), con la opción Volver a Mensual al cierre del ciclo.

Si pagas…	Verás	Qué pasa
Anual	**Volver a Mensual al cierre del ciclo**	Sigues en anual hasta la renovación; desde ahí pagas mensual, sin el descuento.
Mensual	La opción de pasar a anual	Pagas un año por adelantado con el 20 % de descuento.

Con el selector en Anual, la lista te recuerda: «Estás viendo precios con 20% de descuento. El ciclo elegido se aplica al hacer click en upgrade/comprar.»

> **NOTA**
> En la demostración no se toca Volver a Mensual.

14

CAPÍTULO 14

La pantalla de pago y los códigos de descuento

¿Cómo quieres pagar?: el plan, el código de descuento y las formas de pago.

Cuando contratas un plan, por ejemplo al terminar la prueba gratis, llegas a la pantalla **¿Cómo quieres pagar?**: arriba, el plan, el monto y el ciclo («Plan Escala · $2.870,40 al año»); abajo, las formas de pago disponibles para tu cuenta.



¿Cómo quieres pagar?: el plan y el monto, el Código de descuento y las formas de pago de tu cuenta.

Código de descuento

1. Escribe el código en **Código de descuento**.
2. Toca **Aplicar**, antes de elegir cómo pagar.
3. Omnifox te muestra cuánto pagas en el primer cobro y si el descuento sigue en las renovaciones.
4. Elige la forma de pago.

Las formas de pago

Tarjeta (Stripe): «Paga con tarjeta de crédito/débito. Renovación automática mensual o anual» (capítulo 15). Las formas de pago que aparecen dependen de tu país y de tu plan, así que puedes ver solo la tarjeta o también otras. Con ← **Volver a Facturación** regresas sin pagar.

Al terminar la prueba gratis

Esta misma pantalla es la que activa tu plan al terminar la **prueba gratis de 7 días**. Durante la prueba no se pueden comprar extras como usuarios o contactos: primero se activa el plan y después se suman.

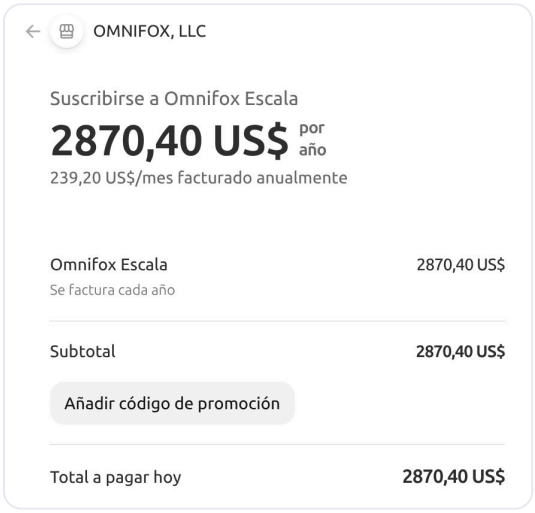
> **NOTA**
> En la demostración no se aplica ningún código ni se elige pagar desde aquí.

15

CAPÍTULO 15

Pagar con tarjeta

La página segura de Stripe y la renovación automática.



La página de pago de Stripe: el plan, el precio por año y el total a pagar hoy.

Con **Tarjeta (Stripe)** vas a la página de pago segura de Stripe, a nombre de **OMNIFOX, LLC**. A la izquierda ves el plan («Suscribirse a Omnifox Escala»), el precio por año, el equivalente por mes y el **Total a pagar hoy**; a la derecha, los datos de contacto y de la tarjeta.

> **CONSEJO**
> Los datos de la tarjeta se escriben solo en la página de Stripe. Omnifox nunca los ve ni los guarda.

Después de pagar

- La suscripción queda activa al momento.
- Se renueva sola cada mes o cada año, según el ciclo, con esa misma tarjeta.
- La tarjeta se cambia en el portal de Stripe (capítulo 16).

> **OJO**
> En la demostración no se escribe nada en Stripe y se vuelve atrás: la página está en modo real y no acepta datos de prueba. Por privacidad, la figura muestra solo la columna del plan y el precio.

16

CAPÍTULO 16

Métodos de pago: tarjeta y transferencia

Con qué pagas, cuándo es el próximo pago y cómo se renueva.



Método de pago de una cuenta que paga por transferencia, con los métodos aceptados.

La tarjeta **Método de pago** de la pestaña Plan muestra con qué pagas. La cuenta de demostración paga por transferencia bancaria:

- **Transferencia bancaria** · «Pago manual en cada ciclo».
- **Próximo pago: 10 de agosto de 2027**.
- «Unos 7 días antes del vencimiento te enviaremos una orden de pago para renovar con el mismo método.»

Debajo, **MÉTODOS ACEPTADOS** lista las formas de pago disponibles para tu cuenta.

Renovar por transferencia

1. Unos 7 días antes del vencimiento, Omnifox te envía una **orden de pago** para renovar con el mismo método.
2. Haz la transferencia con los datos de la orden.
3. Sube el comprobante. El equipo lo verifica en 24 a 48 horas.

Cuando la orden ya existe, la tarjeta muestra el botón **Pagar la renovación**, que te lleva a esa orden.

Con tarjeta

Con tarjeta, la renovación es automática («Renovación automática» y «Próximo cobro»), y el botón **Cambiar método** abre el portal de Stripe, donde cambias la tarjeta y ves tus pagos. Abrir el portal no cobra nada.

Forma de pago	Renovación	Botón en la tarjeta
Tarjeta (Stripe)	Automática	**Cambiar método** (portal de Stripe)
Transferencia bancaria	Manual en cada ciclo, con una orden de pago	**Pagar la renovación**, cuando hay una orden pendiente

OJO

Si ya pagas por transferencia, no hace falta contratar el plan otra vez con tarjeta: para renovar, usa la orden de pago que te llega antes del vencimiento.

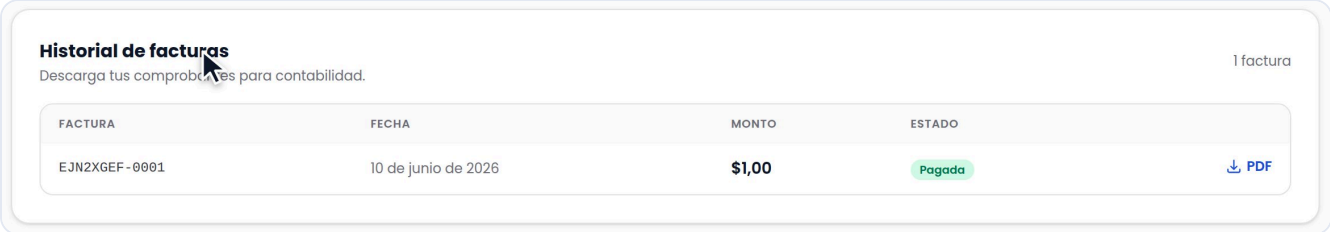
17

CAPÍTULO 17

Tus facturas en PDF

El historial de facturas y la diferencia entre factura, orden de pago y recibo.

En la pestaña **Facturas** está el **Historial de facturas** («Descarga tus comprobantes para contabilidad»): número, fecha, monto y estado de cada factura. Con **PDF** descargas la que necesites.

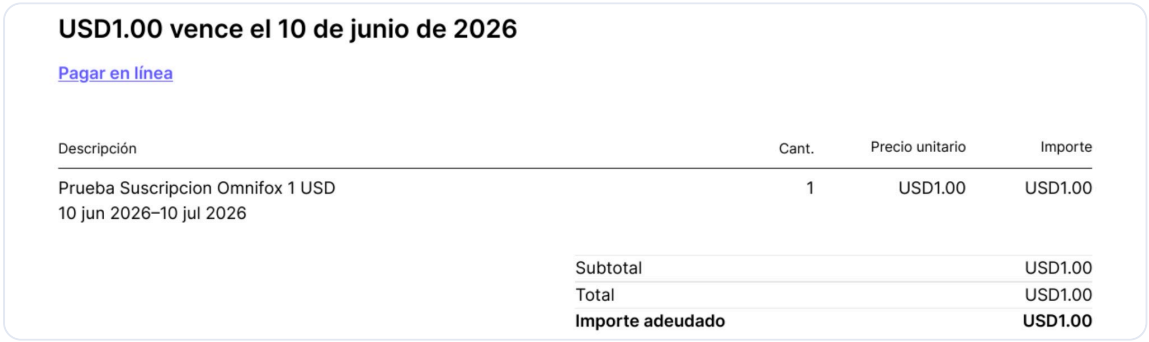


Historial de facturas: número, fecha, monto, estado y el enlace PDF.

1. Abre la pestaña **Facturas**.
2. Busca la factura por su fecha o su número.
3. Toca **PDF**. La factura se abre en una pestaña nueva, lista para descargar o imprimir.

El PDF

El PDF dice quién la emite, a nombre de quién sale (los datos del capítulo 18), el número, la fecha de emisión, el detalle de lo cobrado con su período, y el total.



USD1.00 vence el 10 de junio de 2026

Pagar en línea

Descripción	Cant.	Precio unitario	Importe
Prueba Suscripcion Omnifox 1 USD 10 jun 2026–10 jul 2026	1	USD1.00	USD1.00

Subtotal	USD1.00
Total	USD1.00
Importe adeudado	**USD1.00**

El detalle y los totales de una factura en PDF (los datos del cliente quedan fuera del recorte).

Los estados

Estado	Qué significa
Pagada	El cobro entró.
Pendiente	Emitida y todavía sin pagar.
Anulada	Quedó sin efecto.
Reembolsada / **Reembolsada en parte**	Se devolvió todo o parte del pago.

Factura, orden de pago y recibo

Documento	Qué es
Factura	El documento del cobro, para tu contabilidad.
Orden de pago	El pedido de una compra suelta (usuarios extra, un add-on o la renovación por transferencia). Queda pendiente hasta que la pagas.
Recibo	La constancia de que ese pago entró.

Las órdenes de pago y los comprobantes de transferencia también aparecen en esta pestaña cuando los tienes.

> **NOTA**
> Por privacidad, el recorte del PDF deja fuera el bloque «Facturar a». En la cuenta de demostración, la única factura es un cobro de prueba de $1,00.

18

CAPÍTULO 18

Datos de facturación

A nombre de quién salen tus facturas.

Arriba del historial están los **Datos de facturación**: «A nombre de quién salen tus facturas. Los cambios se aplican a las facturas nuevas; las ya emitidas conservan sus datos.» El recuadro de abajo dice qué empresa de Omnifox las emite (aquí, **Omnifox USA LLC**, de Estados Unidos). Si todavía no los cargas, las facturas salen a nombre de la organización.



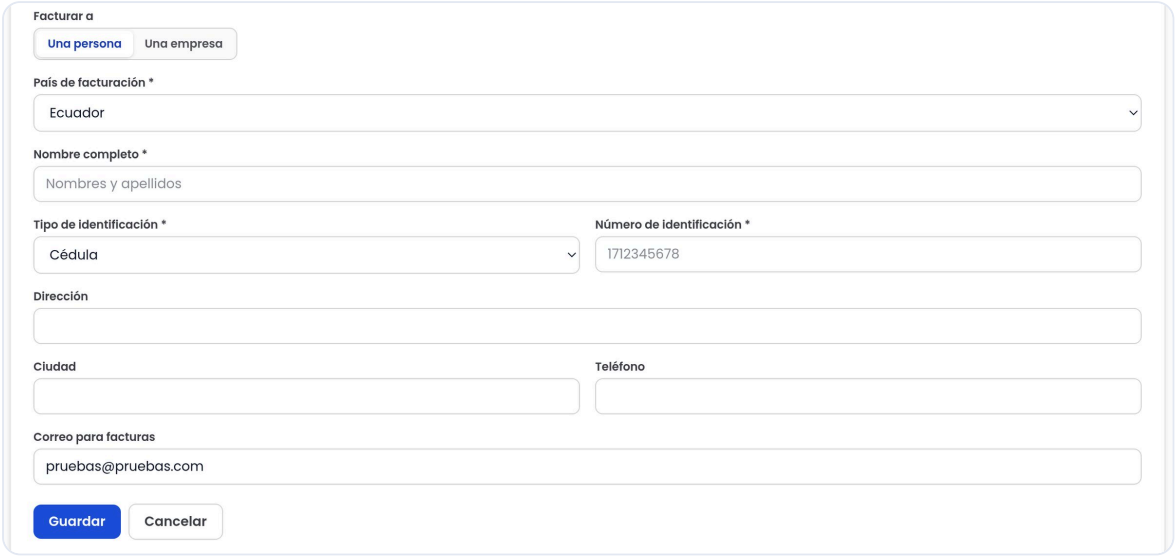
Datos de facturación todavía sin cargar: las facturas salen a nombre de la organización.

> **CONSEJO**
> Si la empresa que factura no es la de tu país, Omnifox te lo avisa en el recuadro amarillo: escribe a soporte@omnifox.io para cambiarla.

Cargar los datos

1. Toca **Agregar datos de facturación**.
2. En **Facturar a**, elige **Una persona** o **Una empresa**.
3. Elige el **País de facturación**. Omnifox sugiere uno a partir de tu organización, pero puedes cambiarlo.

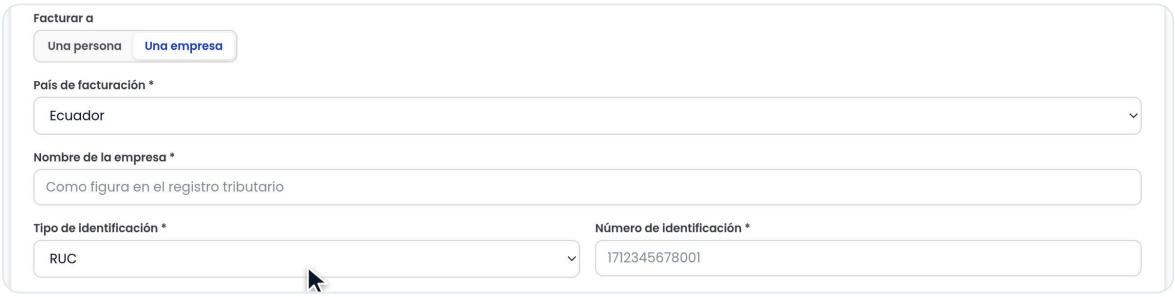
4. Escribe el **Nombre completo** (persona) o el **Nombre de la empresa**, como figura en el registro tributario.
5. Elige el **Tipo de identificación** y escribe el **Número de identificación**.
6. Completa **Dirección**, **Ciudad**, **Teléfono** y el **Correo para facturas**.
7. Toca **Guardar**. **Cancelar** cierra sin cambios.



El formulario para una persona en Ecuador: la identificación pasa a ser Cédula.

Ecuador: cédula o RUC

Si eliges Ecuador, la identificación pasa a ser **Cédula** para personas y **RUC** para empresas. En los demás países, el tipo es un ID fiscal o el pasaporte.



Con Una empresa, el nombre es el del registro tributario y la identificación, RUC.

> **NOTA**
> Solo el propietario puede editar los datos de facturación. En la demostración se cancela sin guardar.

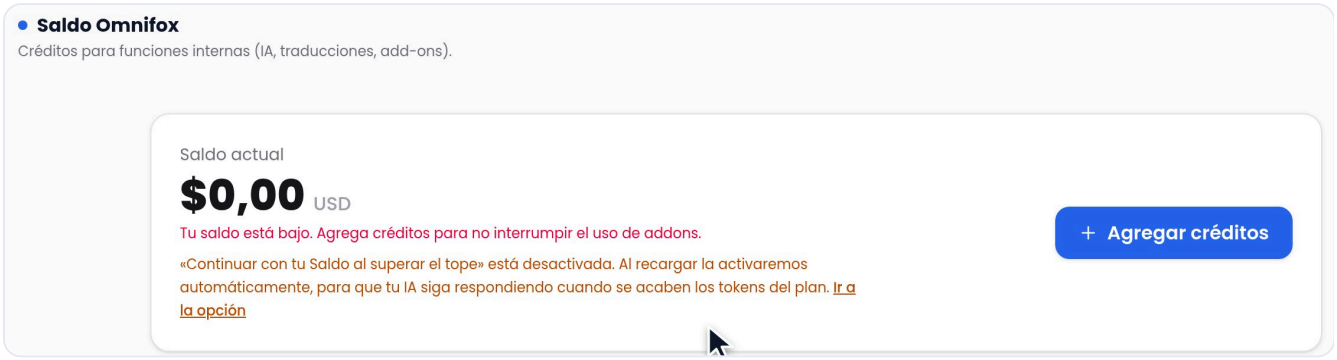
19

CAPÍTULO 19

Saldo Omnifox

Dinero que cargas por adelantado para lo que va por fuera del plan.

La pestaña **Saldos** tiene dos cuentas. La primera es el **Saldo Omnifox** («Créditos para funciones internas (IA, traducciones, add-ons)»): un monto en dólares que pagas por adelantado para lo que va por fuera del plan, como la IA cuando se acaba la bolsa de tokens, las traducciones o algunos add-ons.



Saldo Omnifox en cero, con los dos avisos y el botón Agregar créditos.

En la demostración el **Saldo actual** está en $0,00 USD, por eso Omnifox avisa «Tu saldo está bajo» y que la opción «Continuar con tu Saldo al superar el tope» está desactivada, con el enlace **Ir a la opción**.

Saldo y bolsa de tokens no son lo mismo

	Bolsa de tokens de IA	Saldo Omnifox
Qué es	Viene incluida en tu plan.	Dinero que tú cargas.
Cuándo se renueva	Sola, en cada ciclo.	Cuando recargas (a mano o con la recarga automática).
Cuándo se usa	Siempre primero.	Solo cuando lo necesitas; por ejemplo, cuando la bolsa se agota y la opción de continuar está activa.

NOTA

La pestaña Saldos solo la ve el propietario de la cuenta.

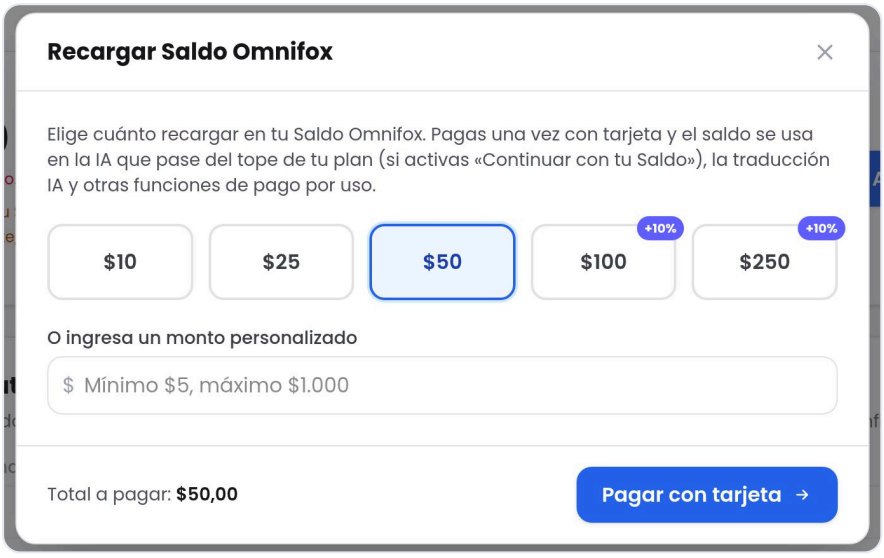
20

CAPÍTULO 20

Recargar, recarga automática y movimientos

Agregar créditos, recargar solo y ver cada movimiento.

Recargar

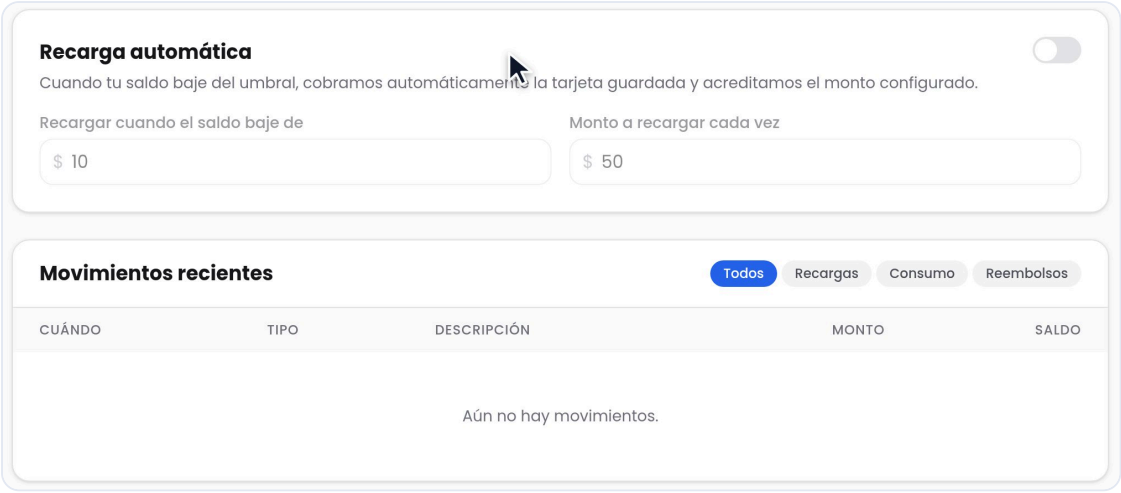


Recargar Saldo Omnifox: montos fijos (con +10 % en $100 y $250) o un monto personalizado.

1. Toca **Agregar créditos**. Se abre **Recargar Saldo Omnifox**.
2. Elige un monto: **$10**, **$25**, **$50**, **$100** o **$250**, o escribe uno propio en **O ingresa un monto personalizado** (mínimo $5, máximo $1.000).
3. Revisa el **Total a pagar**.
4. Toca **Pagar con tarjeta**. Es un pago único con tarjeta.

Las recargas de $100 y $250 llevan una bonificación del 10 % (la marca **+10%**). La primera recarga enciende sola la opción «Continuar con tu Saldo» (capítulo 8).

Recarga automática y movimientos



Recarga automática y Movimientos recientes, con los filtros Todos, Recargas, Consumo y Reembolsos.

La **Recarga automática** cobra a tu tarjeta guardada cuando el saldo baja del umbral que eliges (**Recargar cuando el saldo baje de**), por el monto que definas (**Monto a recargar cada vez**), para que nunca te quedes sin saldo. Se enciende con el interruptor de la derecha; los cambios se guardan solos.

En **Movimientos recientes** ves cada recarga, consumo y reembolso, con su fecha, tipo, descripción, monto y saldo. Filtra con **Todos**, **Recargas**, **Consumo** y **Reembolsos**.

> **NOTA**
> En la demostración se cierra la recarga sin pagar y no se toca la recarga automática; por eso Movimientos recientes dice «Aún no hay movimientos».

21

CAPÍTULO 21

Saldo de WhatsApp de Meta

Solo para los números de WhatsApp que te da Omnifox.

La segunda cuenta de la pestaña Saldos es el **Saldo WhatsApp Meta**: el saldo que se le paga a Meta por los mensajes y conversaciones de WhatsApp.



Saldo WhatsApp Meta: «Wallet no disponible» en una cuenta con su propio WhatsApp Business.

Tu número de WhatsApp	Qué pasa con este saldo
Te lo da Omnifox	Meta cobra sus mensajes de este saldo. La página se activa sola cuando solicitas el número.
Conectaste tu propio WhatsApp Business	Meta te factura directamente y aquí no hay nada que recargar («Wallet no disponible»).

La cuenta de demostración tiene su propio WhatsApp Business, por eso aparece **Wallet no disponible**.

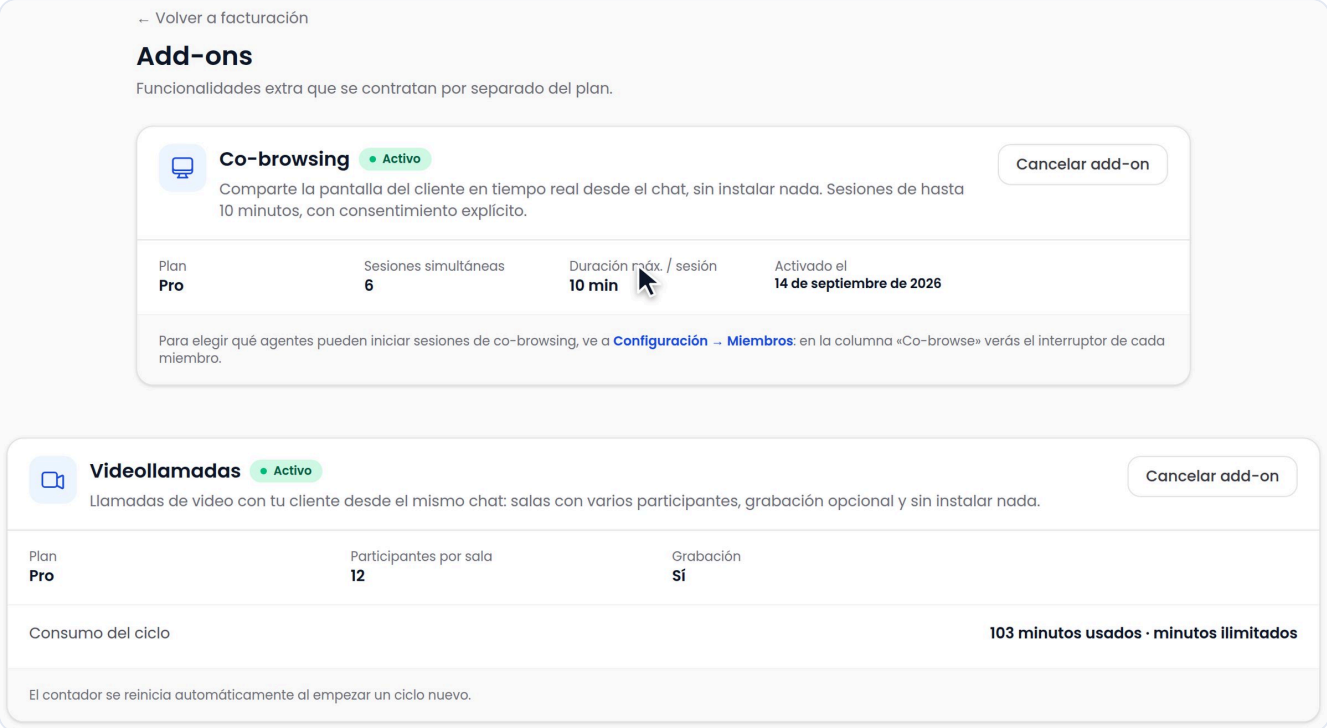
22

CAPÍTULO 22

Add-ons

Las funciones que se contratan aparte del plan.

En la pestaña **Add-ons** («Funcionalidades extra que se contratan por separado del plan») están los complementos. La cuenta de demostración tiene dos activos:



Add-ons activos: Co-browsing y Videollamadas, con su nivel, sus límites y el consumo del ciclo.

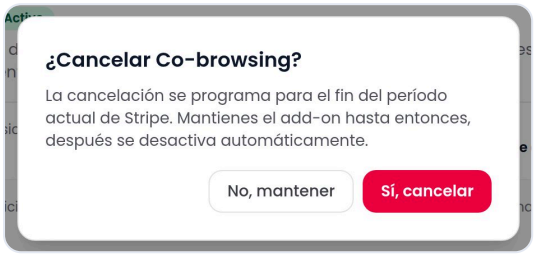
Add-on	Para qué sirve	Qué muestra la ficha
Co-browsing	Ver la pantalla del cliente en tiempo real desde el chat, sin instalar nada y con su consentimiento.	Plan, sesiones simultáneas, duración máxima por sesión y fecha de activación.
Videollamadas	Llamadas de video con tu cliente desde el mismo chat, con varios participantes y grabación opcional.	Plan, participantes por sala, grabación y el consumo del ciclo (minutos usados).

Si no tienes un add-on, aquí ves sus niveles y precios y lo activas.

Quién puede usar Co-browsing

Qué agentes pueden iniciar sesiones de co-browsing se decide por persona en **Configuración → Miembros**, con el interruptor de la columna **Co-browse**.

Cancelar un add-on



¿Cancelar Co-browsing?: se programa para el fin del período. Aquí, No, mantener.

1. Toca **Cancelar add-on** en su ficha.
2. Lee el aviso: la cancelación se programa para el fin del período; mantienes el add-on hasta entonces y después se desactiva.
3. Confirma con **Sí, cancelar**, o elige **No, mantener**.

> **NOTA**
> En la demostración elegimos No, mantener. Las Videollamadas tienen su propia guía completa.

23

CAPÍTULO 23

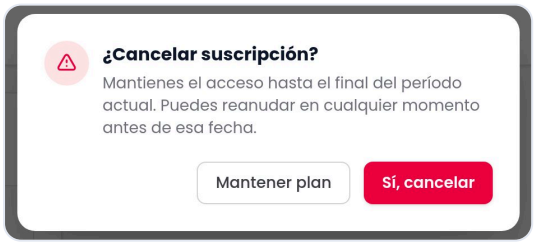
Cancelar la suscripción

Cancelar no corta en el momento: mantienes el acceso hasta el final del período.

Al final de la pestaña Plan está la **Zona peligrosa**: «Cancelar la suscripción mantiene tu acceso hasta el final del período actual. Después se pausa todo.»



La Zona peligrosa, al final de la pestaña Plan.



¿Cancelar suscripción?: Mantener plan o Sí, cancelar.

1. Toca **Cancelar plan**.
2. Se abre **¿Cancelar suscripción?**: «Mantienes el acceso hasta el final del período actual. Puedes reanudar en cualquier momento antes de esa fecha.»
3. Confirma con **Sí, cancelar**, o elige **Mantener plan**.

Reanudar

Antes de esa fecha puedes reanudar la suscripción con un clic, sin perder nada. Después, la cuenta se pausa.

CONSEJO

Antes de cancelar, mira si bajar a un plan más chico (capítulo 12) o pasar a mensual (capítulo 13) te resuelve. En la demostración elegimos Mantener plan.

24

CAPÍTULO 24

Casos de uso

Cuatro situaciones de todos los días y dónde se resuelven.

1. Se llenan los contactos activos en plena campaña

1. En la pestaña Plan, mira la ficha **Contactos activos**.
2. Suma un bloque de 1.000 con **Administrar** → (capítulo 10), o
3. activa **MAC On-Demand** para que los de más se cobren al cierre del ciclo (capítulo 11).

2. Entra gente nueva al equipo

1. Mira la ficha **Usuarios**: cuántos asientos te quedan.
2. Compara el costo de los usuarios extra (capítulo 4) con el del plan siguiente, que además trae más funciones.
3. Suma los asientos con **Administrar** → o sube de plan (capítulo 13).

3. La IA se queda sin tokens antes de fin de ciclo

1. Abre **Ver el detalle del consumo** y busca qué agente o canal se llevó la bolsa (capítulo 9).
2. Recarga **Saldo Omnifox** (capítulo 20).
3. Deja activa **Continuar con tu Saldo al superar el tope** (capítulo 8).

4. Tu contador te pide las facturas

1. Carga los **Datos de facturación** una vez, con tu cédula o RUC (capítulo 18).
2. Descarga los PDF desde la pestaña **Facturas** (capítulo 17).

25

CAPÍTULO 25

Si un cobro falla y dónde pedir ayuda

El período de gracia de 48 horas, el Centro de ayuda y Soporte.

Si un cobro falla

- Omnifox te avisa por correo.
- Tienes **48 horas** para pagar antes de que la cuenta se pause.
- En cuanto pagas, la cuenta se reactiva sola.

> **CONSEJO**
> Con tarjeta, revisa que no esté vencida ni sin fondos y cámbiala desde el portal de Stripe (Cambiar método). Con transferencia, paga la orden de renovación antes del vencimiento.

Dónde pedir ayuda

El **Centro de ayuda** (omnifox.io/help) tiene una sección completa de **Planes y facturación**: cómo cambiar de plan, cuántas respuestas de IA incluye cada plan, los contactos activos mensuales (MAC), los métodos de pago, el período de prueba y el primer pago, entre otros.



Centro de ayuda → Planes y facturación: los artículos sobre planes, pagos, MAC y la prueba gratis.

Y si tienes dudas de tu plan o de una factura, el equipo de soporte te responde desde el botón **Soporte** de la barra de arriba de la app.

Referencia rápida: dónde se hace cada cosa

Quiero…	Dónde	Quién	Cap.
Ver mi plan y la fecha del próximo cobro	Plan → TU PLAN / PRÓXIMO COBRO	Propietario y administradores	5
Saber cuánto me queda de contactos, usuarios o tokens	Plan → Uso del ciclo actual	Propietario y administradores	6 a 8
Ver qué agente o canal gastó la IA	Plan → Ver el detalle del consumo	Propietario y administradores	9
Sumar usuarios o contactos	Plan → ficha → Administrar →	Propietario	10
Seguir creando contactos al llegar al tope	Plan → MAC On-Demand	Propietario	11
Bajar o subir de plan	Plan → Cambiar plan	Propietario	12 y 13
Pasar de anual a mensual (o al revés)	Plan → Tu ciclo de facturación actual	Propietario	13
Aplicar un código de descuento	¿Cómo quieres pagar? → Código de descuento	Propietario	14
Cambiar la tarjeta	Plan → Método de pago → Cambiar método	Propietario	16
Pagar la renovación por transferencia	La orden de pago o Pagar la renovación	Propietario	16
Descargar una factura	Facturas → Historial de facturas → PDF	Propietario y administradores	17
Cambiar a nombre de quién salen las facturas	Facturas → Datos de facturación	Propietario	18
Recargar saldo o activar la recarga automática	Saldos → Saldo Omnifox	Propietario	20
Activar o cancelar un add-on	Add-ons	Propietario	22
Cancelar o reanudar la suscripción	Plan → Zona peligrosa	Propietario	23

Antes de cambiar de plan: lista de control

- Revisa el **Uso del ciclo actual**: ¿el plan nuevo alcanza para tus usuarios, contactos activos y canales?
- Si bajas, mira en el paso 2 qué tienes que quitar (usuarios, espacios de trabajo, workflows) y qué funciones pierdes.
- Si te falta poco, compara con sumar usuarios o bloques de contactos sin cambiar de plan.
- Decide el ciclo: anual ahorra un 20 %; mensual te deja cambiar más seguido.
- Revisa el **Método de pago** y los **Datos de facturación** antes del próximo cobro.

Solución de problemas

Lo que ves	Qué revisar
No veo Configuración → Facturación	Eres agente. Solo el propietario y los administradores ven la facturación (capítulo 1).
No veo la pestaña Saldos ni los botones de cambiar plan	Eres administrador: pagar y cambiar la suscripción es solo del propietario.
No puedo invitar a otro usuario	La ficha Usuarios llegó al tope. Libera un asiento o suma uno (capítulo 10).
Ya no se crean contactos nuevos	Llegaste al tope de contactos activos y MAC On-Demand está apagado (capítulo 11).
La IA dejó de responder	Se agotó la bolsa de tokens y «Continuar con tu Saldo» está apagada o el saldo está en cero (capítulos 8 y 19).
El medidor de IA se reinició a mitad de mes	Se reinicia en el aniversario de tu suscripción, no el día 1 (capítulo 9).
Programar degradación no se puede tocar	Quedan puntos por resolver en el paso 2 (usuarios, espacios, workflows) (capítulo 12).
No puedo comprar usuarios en la prueba gratis	Primero activa el plan; los extras se suman después (capítulo 14).
En la pantalla de pago solo aparece la tarjeta	Las formas de pago dependen de tu país y de tu plan (capítulo 14).
La factura sale a nombre de la organización	Carga los datos de facturación; valen para las facturas nuevas (capítulo 18).
No me llegó la orden de pago de la renovación	Llega unos 7 días antes del vencimiento. Escribe a Soporte si falta menos.

Preguntas frecuentes

¿Puedo cambiar de plan cuando quiera?

Sí. Las subidas son inmediatas, con prorrateo; las bajadas se aplican al cierre del ciclo.

¿Cuánto ahorro con el pago anual?

Un 20 % en todos los planes, a cambio de pagar el año en un solo cobro.

¿El precio es por usuario?

No: es por equipo. Cada plan incluye una cantidad de usuarios y solo pagas los que sumes de más.

¿Qué es un contacto activo?

Un contacto con el que tu equipo conversó dentro del ciclo. Guardar contactos es ilimitado.

¿Omnifox guarda los datos de mi tarjeta?

No. Se escriben solo en la página segura de Stripe.

¿Qué pasa con mis datos si cancelo?

Mantienes el acceso hasta el final del período que pagaste y puedes reanudar antes de esa fecha sin perder nada. Después, la cuenta se pausa.

¿Puedo pagar el plan por transferencia?

Depende de tu país y de tu plan: la pantalla ¿Cómo quieres pagar? muestra solo las formas de pago disponibles para tu cuenta. Si pagas por transferencia, cada renovación llega como una orden de pago unos 7 días antes del vencimiento.

¿Qué pasa con la bolsa de tokens que no usé?

La bolsa se renueva en cada ciclo, en el aniversario de tu suscripción. Si necesitas más en un mes puntual, usa el Saldo Omnifox con la opción «Continuar con tu Saldo».

¿Cuándo se aplica una bajada de plan?

Al final del ciclo que ya pagaste. Hasta ese día sigues con tu plan actual y todas sus funciones.

¿Puedo cambiar los datos de una factura ya emitida?

No: los cambios en los datos de facturación valen para las facturas nuevas; las emitidas conservan sus datos.

Glosario

Ciclo
El período que cubre cada cobro: un mes o un año. Empieza en el aniversario de tu suscripción.

Contactos activos (MAC)
Los contactos con los que tu equipo conversó dentro del ciclo.

MAC On-Demand
La opción que deja pasar el tope de contactos activos y cobra los de más al cierre del ciclo.

Tokens de IA
La unidad con la que se mide el consumo de la inteligencia artificial; tu plan trae una bolsa mensual.

Saldo Omnifox
Dinero que cargas por adelantado para lo que va por fuera del plan.

Prorrateo
Pagar solo la parte proporcional al tiempo que queda del ciclo.

Degradación
Bajar a un plan más chico; se aplica al cierre del ciclo.

Add-on
Una función que se contrata aparte del plan, como Co-browsing o Videollamadas.

Orden de pago
El pedido de una compra suelta o de la renovación por transferencia, pendiente hasta que la pagas.

Período de gracia
Las 48 horas para pagar un cobro fallido antes de que la cuenta se pause.

¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde el botón **Soporte** de la app o visita el centro de ayuda en omnifox.io/help. Si todavía no usas Omnifox, pruébalo gratis durante 7 días en **omnifox.io**.