Acuerdo de Nivel de Servicio

XPAND-SLA-01 v2.8

En vigor a partir del 2 de noviembre de 2026 para los Clientes cuya aceptación ocurra a partir de esa fecha, incluidos los que activen el servicio de voz y acepten el Anexo V; para los Clientes con aceptación anterior que no activen el servicio de voz, a los 30 días naturales del aviso previsto en la sección 11

XPAND by TheGurúCompany

Documento externo · Acompaña a los T&C de Servicio v3.9

Octubre 2026 · Mercado: México

Versión 2.8 · Sustituye a la v2.7. Incorpora el Canal de Voz, que se rige por el Anexo V de los Términos y Condiciones de Servicio (XPAND-AX-05): las fallas del Proveedor de Telefonía y del Motor de Voz se tratan como fallos de Terceros (sección 6.3); el límite de llamadas simultáneas del Canal de Voz y la falla de la Plataforma propia de XPAND no se excluyen (secciones 3.3 y 6.3); la pausa del Canal de Voz por saldo de minutos agotado es un acto del Cliente (sección 6.4). Se precisa el efecto de estos supuestos en la medición de los KPIs Garantizados y en el remedio (secciones 6 y 10). El compromiso de Disponibilidad del 99.5% y los niveles de respuesta y resolución no cambian.

1. Objeto y alcance

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (el "SLA") establece los compromisos cuantitativos de disponibilidad y los tiempos de respuesta que XPAND asume en la operación de la Plataforma XPAND para los Clientes contratantes.

Este SLA cubre la disponibilidad y la atención de incidentes técnicos. Es distinto e independiente de La Garantía XPAND —el remedio económico por incumplimiento de los KPIs Garantizados de Ejecución (El Piso XPAND)—, que se rige por los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND. Es también distinto e independiente del TPC-correo, nivel de servicio propio del Canal de Correo que se rige exclusivamente por el Anexo IV de los Términos y Condiciones de Servicio y no genera remedio económico alguno.

Cuando el Cliente active el servicio de voz sobre un Aliado, el Canal de Voz forma parte del Servicio cubierto por este SLA, en los términos aquí previstos y en los del Anexo V de los Términos y Condiciones de Servicio (XPAND-AX-05). El Canal de Voz no tiene un nivel de servicio, KPIs ni una garantía propios: las llamadas se miden dentro de los KPIs Garantizados del Aliado sobre el que se activa, conforme a los Términos y Condiciones de Servicio (Sección 15) y a su Anexo II.

2. Definiciones

Término	Definición
Aliado	Solución operativa de XPAND con respaldo humano, operada en la Plataforma. Los Aliados disponibles son: Elena (Ventas y Prospección), Mario (Cuentas por Cobrar) y Sofía (Atención a Cliente y Soporte).
Plataforma	La infraestructura tecnológica de XPAND by TheGurúCompany, incluidos los servidores, bases de datos, y herramientas de orquestación que operan los Aliados.

Término	Definición
Cliente	La persona moral o física con actividad empresarial que contrata los servicios de XPAND conforme a los Términos y Condiciones de Servicio.
Servicio	La Plataforma y la operación de uno o más Aliados en beneficio del Cliente, según lo contratado.
Disponibilidad	Porcentaje del tiempo durante el cual el Servicio está operativo y accesible, medido en un mes calendario natural (del primer al último día del mes).
Incidente	Un evento que degrada, limita o interrumpe la operación de la Plataforma o de un Aliado.
Día Hábil	Día de lunes a viernes, excepto festivos oficiales en México conforme al calendario establecido en la Ley Federal del Trabajo (LFT).
Hora Hábil	Hora comprendida entre las 09:00 y las 18:00 (9 am a 6 pm) en zona horaria de la Ciudad de México (CDMX), GMT-6, en Día Hábil.
KPIs Garantizados (El Piso XPAND)	Los 4 KPIs de Ejecución por Aliado (12 en total), 100% controlables por XPAND, activos y garantizados desde el Día 1 y respaldados por La Garantía XPAND (reembolso). Se miden con el registro de ejecución de la plataforma y se rigen por los T&C (Sección 15 y Anexo II), de forma independiente de este SLA.
Tiempo de respuesta	Plazo máximo en el que XPAND debe reconocer un Incidente reportado e informar al Cliente sobre las acciones que tomará.
Tiempo de resolución	Plazo máximo en el que XPAND se compromete a restablecer la operación del Servicio o a mitigar significativamente el Incidente.
Tercero	Proveedores externos cuyos servicios XPAND utiliza en la operación, incluidos proveedores de inteligencia artificial, hosting, telecomunicaciones, y otros servicios en la cadena operativa.
Canal de Correo	La capacidad de la Plataforma que permite a los Aliados enviar y recibir correo electrónico sobre un subdominio delegado del dominio del Cliente. Se rige por el Anexo IV de los Términos y Condiciones de Servicio.
Proveedor de Correo	El proveedor de infraestructura de envío y recepción de correo contratado por XPAND, con el carácter de Tercero para efectos de este SLA.
TPC-correo	Tiempo de primera respuesta del Canal de Correo (≤5 minutos, con cumplimiento mensual ≥90% dentro del horario operativo del canal). Es un nivel de servicio propio de dicho canal, definido y medido conforme al Anexo IV; no forma parte de este SLA ni de La Garantía XPAND.

Término	Definición
Canal de Voz	La capacidad de la Plataforma que permite a un Aliado hacer y recibir llamadas telefónicas, contratada por el Cliente por instancia de Aliado como servicio de voz. Se rige por el Anexo V de los Términos y Condiciones de Servicio (XPAND-AX-05).
Proveedor de Telefonía	El proveedor de telefonía contratado por XPAND para originar y recibir las llamadas del Canal de Voz, con el carácter de Tercero para efectos de este SLA.
Motor de Voz	El proveedor de la tecnología con la que el Aliado escucha, habla y transcribe durante las llamadas del Canal de Voz, contratado por XPAND, con el carácter de Tercero para efectos de este SLA.
Saldo de minutos	Los minutos incluidos en el servicio de voz y los de las bolsas de minutos adquiridas por el Cliente para una instancia de Aliado, vigentes hasta la fecha de corte de su ciclo de facturación, conforme al Anexo V.

3. Compromiso de disponibilidad

XPAND se compromete a una Disponibilidad del 99.5% del Servicio durante cualquier mes calendario, excepto en las circunstancias excluidas en la sección 6. Este compromiso de Disponibilidad es un nivel de servicio y no forma parte de La Garantía XPAND.

3.1 Cálculo

La Disponibilidad se calcula según la siguiente fórmula:

Disponibilidad (%) = (Minutos en el mes - Minutos de indisponibilidad) / Minutos en el mes × 100

Los minutos de indisponibilidad atribuibles a las exclusiones de la sección 6 no se computan como indisponibilidad.

3.2 Medición

La Disponibilidad se mide con las herramientas de monitoreo de XPAND. A solicitud del Cliente, XPAND compartirá el reporte de disponibilidad del mes anterior dentro de los 5 Días Hábiles siguientes al cierre del mes.

3.3 Cuándo se considera operativo el Servicio

Para efectos de la medición de la Disponibilidad, el Servicio o un Aliado se considerará operativo cuando pueda recibir, procesar y responder solicitudes de los usuarios del Cliente sin degradación funcional. Un Aliado que devuelve respuestas con exactitud limitada o tiempos de latencia elevados no se considera "degradado" para fines de cálculo de Disponibilidad, siempre que siga siendo funcional. Cambios operacionales tales como ajustes en precisión de respuesta, cambios de modelo de lenguaje, o limitaciones de capacidad debido a aprovisionamiento, no se consideran Incidentes de Disponibilidad. En el Canal de Voz, el alcance del límite de llamadas simultáneas es una limitación de capacidad en los términos de este párrafo y no constituye Incidente de Disponibilidad; sin embargo, es capacidad propia de XPAND y no un fallo de Tercero: no se excluye conforme a la sección 6.3, y las llamadas afectadas computan en la medición de los KPIs Garantizados del Aliado como eventos imputables a XPAND, conforme a los Términos y Condiciones de Servicio (Sección 15) y al Anexo V.

3.4 Umbral ajustado por degradación de infraestructura

Este ajuste aplica exclusivamente a la indisponibilidad de la plataforma propia de XPAND por error o falla. El mantenimiento programado (6.1), la fuerza mayor (6.2) y los fallos de Terceros (6.3) no requieren ajuste: se excluyen del denominador de la medición de KPIs conforme a los TyC (Sección 15). Cuando el incumplimiento coincide con una degradación de infraestructura fuera del 99.5%, el ajuste opera sobre el porcentaje del KPI Garantizado afectado antes de calcular el promedio simple de los cuatro KPIs del Aliado; los demás KPIs del promedio se computan sin ajuste. El umbral del 99% de cumplimiento de los KPIs Garantizados (El Piso XPAND) presupone que la infraestructura de XPAND opera dentro del compromiso de Disponibilidad del 99.5% establecido en la sección 3. Si un evento de incumplimiento de un KPI Garantizado coincide temporalmente con una degradación de la infraestructura de XPAND fuera de ese 99.5%, el umbral aplicable a ese KPI para el mes se ajusta conforme a la siguiente fórmula: Umbral ajustado (%) = 99% × (Disponibilidad real del mes / 99.5%). El ajuste solo aplica a los minutos del mes en los que coincidieron la degradación de infraestructura y el incumplimiento del KPI, y se calcula con los mismos registros de ejecución y de disponibilidad que sustentan la medición ordinaria. Este ajuste no exime a XPAND de causas de incumplimiento distintas a la degradación de infraestructura. El porcentaje ajustado del KPI afectado se incorpora al promedio simple de los cuatro KPIs Garantizados del Aliado; los KPIs no afectados por la degradación entran al promedio con su valor real, sin ajuste. En Mario, la evaluación del mes comprende las cohortes de cadencia cerradas dentro del periodo de reporte, conforme a los TyC (Sección 15.2); el

mecanismo de ajuste opera igual sobre el porcentaje del KPI afectado antes del promedio simple.

4. Niveles de respuesta y resolución de incidentes

XPAND clasifica cada Incidente por severidad y atiende conforme a los siguientes objetivos:

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta	Objetivo de resolución
Crítico	Indisponibilidad total o parcial que afecta a más del 50% de los usuarios del Cliente, o hace inoperable un Aliado completo.	4 horas hábiles	24 horas hábiles
Alto	Degradación significativa que afecta entre el 25% y el 50% de usuarios, o un Aliado específico funciona con limitaciones severas.	8 horas hábiles	48 horas hábiles
Medio	Degradación menor que afecta menos del 25% de usuarios o un Aliado con limitaciones moderadas.	1 Día Hábil	3 Días Hábiles
Bajo	Inconvenientes menores sin impacto funcional significativo, o preguntas sobre configuración.	2 Días Hábiles	5 Días Hábiles

4.1 Cómputo de los plazos

Todos los plazos de respuesta y resolución, para cualquier nivel de severidad incluido el crítico, se cuentan únicamente durante Días Hábiles y Horas Hábiles. Si un Incidente es reportado fuera de Horas Hábiles, el cómputo del plazo de respuesta comienza en la siguiente Hora Hábil.

4.2 Naturaleza de los tiempos de resolución

Los tiempos de respuesta son un compromiso de XPAND para reconocer el Incidente e informar al Cliente sobre las acciones que se tomarán. Los tiempos de resolución son objetivos, no garantías. XPAND se compromete a usar todos los esfuerzos disponibles para lograr la resolución dentro del tiempo objetivo, pero factores externos (como fallos de terceros) o complejidad técnica pueden extender el proceso más allá del objetivo.

4.3 Actualizaciones proactivas en Incidentes críticos

En caso de Incidente crítico, XPAND proporcionará actualizaciones de estado cada 4 horas hábiles (o cada 2 horas hábiles si el Incidente persiste más de 24 horas hábiles) al

Cliente a través del Centro de Mensajes o del canal de comunicación acordado. Estas actualizaciones informarán sobre el avance hacia la resolución, cambios en el estado del Incidente, y cualquier acción requerida del Cliente.

4.4 Falta de colaboración del Cliente

Los tiempos de respuesta y de resolución se suspenderán durante el tiempo en que XPAND requiera acción o información del Cliente y el Cliente no responda dentro de 24 horas hábiles. El plazo se reanuda cuando el Cliente proporcione la información requerida.

5. Protocolo ante fallos de terceros

Cuando un Incidente es causado total o parcialmente por un Tercero (proveedores de inteligencia artificial, hosting, telecomunicaciones —incluidos el Proveedor de Telefonía y el Motor de Voz del Canal de Voz—, u otros), XPAND aplicará el siguiente protocolo:

5.1 Identificación y clasificación

- XPAND identificará si el Incidente es atribuible total o parcialmente a un Tercero.
- Si la causa es exclusivamente un Tercero, el Incidente se excluye del cálculo de Disponibilidad conforme a la sección 6.3 y los tiempos de respuesta/resolución no aplican.
- Si la causa es mixta (XPAND + Tercero), XPAND se compromete a mitigación inmediata dentro de su alcance.

5.2 Comunicación al Cliente

- XPAND informará al Cliente dentro del Tiempo de Respuesta que el Incidente es atribuible a un Tercero.
- Se incluirá una explicación clara del fallo del Tercero y cualquier acción mitigadora que XPAND esté tomando.
- XPAND proporcionará al Cliente la información de contacto del Tercero si es apropiado, para que el Cliente pueda reportar directamente si lo desea.

5.3 Escalación a Terceros

- Para fallos críticos o repetitivos de Terceros clave, XPAND escalará el asunto con el Tercero invocando los acuerdos de nivel de servicio que tenga contratados con dicho Tercero.

— XPAND mantendrá al Cliente informado del progreso de escalación.

5.4 Provisión de respaldo (cuando corresponda)

— Para servicios críticos, XPAND evaluará la existencia de proveedores alternativos o mecanismos de respaldo (failover) y los activará si están disponibles.

6. Exclusiones

No se considerará incumplimiento ni indisponibilidad imputable a XPAND la causada por:

6.1 Mantenimiento programado

— Mantenimiento programado notificado conforme a la sección 7, o mantenimiento de emergencia necesario para preservar la seguridad o integridad de la Plataforma.

6.2 Fuerza mayor

— Fuerza mayor o caso fortuito, desastres naturales, actos de autoridad, cortes de energía o telecomunicaciones a gran escala fuera del control de XPAND.

6.3 Fallos de Terceros

— Fallas, cambios, limitaciones o indisponibilidad de Terceros, incluidos los proveedores de inteligencia artificial, proveedores de hosting, telecomunicaciones, y otros servicios en la cadena operativa. XPAND no es responsable por incumplimientos de Terceros.

— En el Canal de Voz, las fallas, caídas o indisponibilidad del Proveedor de Telefonía o del Motor de Voz, con el mismo tratamiento que los demás Terceros de la cadena operativa, como los proveedores de hosting y el canal WhatsApp. Una llamada se considera afectada por un fallo de Tercero cuando el Proveedor de Telefonía o el Motor de Voz reporta un error en esa llamada, o cuando el Tercero tiene publicado un incidente en su página de estado que comprende el momento de la llamada. No constituyen fallo de Tercero y no se excluyen: (i) el alcance del límite de llamadas simultáneas del Canal de Voz, que es capacidad propia de XPAND (sección 3.3), y (ii) la falla o indisponibilidad de la Plataforma propia de XPAND, incluidos los componentes con los que XPAND origina, recibe y graba las llamadas, que computa como indisponibilidad imputable a XPAND, igual que en los demás canales.

6.4 Actos del Cliente

- Actos u omisiones del Cliente o de sus usuarios, configuración incorrecta de su parte, falta de cuentas, licencias o credenciales requeridas, o uso indebido de la Plataforma.
- La pausa del Aliado que resulta de que el equipo del Cliente tome el control de una conversación mediante Human in the Loop. Dicha toma de control es un acto del Cliente y no constituye indisponibilidad ni un Incidente imputable a XPAND. El panel y las notificaciones de Human in the Loop sí forman parte de la Plataforma cubierta por el compromiso de Disponibilidad de la sección 3.
- La pausa por capacidad del Aliado al alcanzar el 100% de su carga base sin Bolsa activa (TyC 5.6). Es consecuencia de una decisión del Cliente y no constituye indisponibilidad ni Incidente imputable a XPAND; la Plataforma y sus alertas permanecen cubiertas por el compromiso de Disponibilidad de la sección 3. En Mario, la pausa por capacidad detiene únicamente la apertura de cadencias de gestión nuevas: las cadencias ya abiertas terminan su ejecución con medición normal, conforme a los TyC (Secciones 5.6 y 15.2); esta continuidad tampoco constituye Incidente ni indisponibilidad.
- La pausa del Canal de Voz al agotarse el Saldo de minutos de una instancia de Aliado sin bolsa de minutos con saldo disponible: las llamadas salientes se pausan y las entrantes se desvían al número de respaldo designado por el Cliente, mientras el Aliado continúa operando por sus demás canales, conforme al Anexo V. Es consecuencia de una decisión del Cliente y no constituye indisponibilidad ni Incidente imputable a XPAND; la Plataforma, sus avisos de consumo y el desvío al número de respaldo permanecen cubiertos por el compromiso de Disponibilidad de la sección 3. La pausa termina en cuanto se confirma el pago de una bolsa de minutos, conforme al Anexo V. Esta pausa es distinta de la pausa por capacidad del Aliado prevista en el párrafo anterior.

6.5 Suspensión por incumplimiento

- Suspensión del Servicio por falta de pago, contracargo, uso indebido, fraude o riesgo regulatorio, conforme a los Términos y Condiciones.

6.6 Limitaciones de modelos de IA

- La naturaleza probabilística de los modelos de inteligencia artificial, que se rige por las cláusulas específicas de IA de los Términos y Condiciones.

6.7 Exactitud de respuestas

— Exactitud de las respuestas generadas por los Aliados. XPAND no garantiza exactitud absoluta de las respuestas; la calidad de las respuestas se optimiza de forma continua mediante apeX (el motor de IA de XPAND) y se refleja en los KPIs de Performance, que son métricas informativas no vinculantes. La exactitud no forma parte de este SLA ni de La Garantía XPAND.

6.8 Mejoras y cambios de alcance

— Solicitudes de mejora, nuevas funcionalidades, cambios de alcance o modificaciones operacionales que vayan más allá de la Operación XPAND estándar.

6.9 Pausa preventiva por calidad del canal WhatsApp

— La pausa preventiva de envíos que XPAND aplique ante deterioro de la calificación de calidad asignada por Meta al número del Cliente, o ante riesgo de sanción del canal, conforme al Anexo III de los TyC, no constituye indisponibilidad ni Incidente imputable a XPAND ni incumplimiento de los niveles de servicio de este SLA.

6.10 Pausa preventiva y protección de reputación del Canal de Correo

— La pausa preventiva de envíos que XPAND aplique ante deterioro de las tasas de rebote o de queja, riesgo de sanción del Proveedor de Correo o de los operadores de recepción, o cualquier circunstancia que comprometa la reputación del subdominio delegado del Cliente, así como el periodo de calentamiento y la liberación del padrón por oleadas y la limitación de la tasa de despacho por protección de infraestructura, conforme al Anexo IV de los TyC (secciones IV.7.6 y IV.8), no constituyen indisponibilidad ni Incidente imputable a XPAND ni incumplimiento de los niveles de servicio de este SLA.

— Tampoco constituyen indisponibilidad ni Incidente las latencias, retenciones, rechazos, clasificaciones de correo no deseado, cuarentenas o bloqueos originados fuera del perímetro de XPAND, incluidas las políticas de recepción del servidor del destinatario, ni las sanciones o restricciones impuestas por el Proveedor de Correo o por los operadores de recepción que no sean imputables a XPAND (Anexo IV, secciones IV.5 y IV.8.5).

Efecto en la medición de KPIs Garantizados: los períodos de indisponibilidad o no-operación amparados por las exclusiones 6.1 (mantenimiento programado), 6.2 (fuerza mayor), 6.3 (fallos de Terceros) y 6.5 (suspensión del Servicio) no computan en el denominador de la medición, conforme a los TyC (Sección 15). Las conversaciones

tomadas mediante Human in the Loop (6.4) se excluyen del denominador conforme a su regla propia (TyC 5.7 y 15). En Mario, cuya medición corre por cohorte de cadencia, se excluyen además del denominador los supuestos propios de su operación conforme a los TyC (Secciones 8.3 y 15.2): escalones desplazados fuera de la ventana por calendario no hábil, intentos posteriores a una detención legítima de la cadencia, intentos perdidos por falta del archivo de conciliación del Cliente e intentos no ejecutables por indisponibilidad de la infraestructura del Cliente. Las exclusiones 6.6 a 6.8 operan únicamente sobre la Disponibilidad y la calidad de respuesta: no excluyen eventos de la medición de los KPIs Garantizados de Ejecución; el efecto de la pausa preventiva de la exclusión 6.9 en la medición se rige por el Anexo III de los TyC y el de la exclusión 6.10 por el Anexo IV de los TyC. Los eventos del Canal de Correo se excluyen o computan conforme a las secciones IV.4.3, IV.4.4, IV.5 y IV.8 del Anexo IV. En el Canal de Voz se excluyen del denominador: las llamadas afectadas por fallos del Proveedor de Telefonía o del Motor de Voz (6.3); las llamadas salientes no realizadas y las entrantes desviadas al número de respaldo durante la pausa por Saldo de minutos agotado (6.4); las llamadas transferidas y tomadas por el equipo del Cliente, conforme a la regla de Human in the Loop (TyC 5.7 y 15); y las llamadas terminadas por oposición del contacto a la grabación (Anexo V, sección V.12.6). Computan en contra de XPAND las llamadas afectadas por el límite de llamadas simultáneas (3.3) y por la falla o indisponibilidad de la Plataforma propia de XPAND (6.3). La equivalencia entre los eventos de voz y cada KPI Garantizado del Aliado se rige por el Anexo V y el Anexo II.

7. Mantenimiento programado

XPAND notificará con al menos 48 horas de anticipación cualquier mantenimiento programado que pueda afectar la Disponibilidad. La notificación se realizará a través del Centro de Mensajes o correo electrónico.

7.1 Límite mensual de ventanas de mantenimiento

XPAND se compromete a mantener un máximo de 2 ventanas de mantenimiento programado por mes calendario que afecten la Disponibilidad. Cada ventana no superará 4 horas de duración. El mantenimiento de emergencia (no programado) se excluye de este límite y se efectuará conforme a la sección 6.1.

8. Reporte de incidentes y reclamaciones

8.1 Cómo reportar

Los Incidentes se reportan a través del Centro de Mensajes de la Plataforma o al correo soporte@getxpand.com, indicando: (i) descripción del Incidente, (ii) severidad estimada, (iii) número de usuarios afectados, y (iv) pasos para reproducir el Incidente si aplica.

8.2 Reclamaciones de disponibilidad

Cualquier reclamación por incumplimiento del compromiso de Disponibilidad debe presentarse dentro de los cinco Días Hábiles siguientes al mes en que ocurrió el incumplimiento. XPAND revisará la reclamación y responderá con un análisis técnico dentro de 3 Días Hábiles.

9. Soporte y comunicación

A partir del pago, el canal oficial de comunicación escrita del Cliente es el Centro de Mensajes, con atención asíncrona durante Horas Hábiles. Para Incidentes críticos reportados fuera de Horas Hábiles, XPAND proporcionará reconocimiento dentro de 4 horas hábiles, contadas conforme a la sección 4.1.

XPAND pondrá a disposición de los Clientes información sobre el estado operacional de la Plataforma. A solicitud del Cliente, XPAND compartirá el reporte de disponibilidad del mes anterior conforme a la sección 3.2. XPAND podrá habilitar, como mecanismo adicional de consulta, un tablero de estado (status page).

10. Remedios y relación con los T&C

El remedio ante un Incidente es su atención prioritaria conforme a los niveles de este SLA hasta el restablecimiento del Servicio. XPAND no ofrece créditos automáticos por incumplimientos de Disponibilidad bajo este SLA. Si un Incidente imputable a XPAND provoca que el promedio simple de los KPIs Garantizados de un Aliado caiga por debajo del 99% en el mes — en Mario, evaluado sobre las cohortes de cadencia cerradas dentro del periodo de reporte — (o del umbral ajustado conforme a la sección 3.4, cuando aplique), el remedio económico procede exclusivamente por la vía de La Garantía XPAND (reembolso del monto efectivamente pagado por la tarifa fija de ese Aliado ese mes), conforme a los Términos y Condiciones de Servicio. La cuota del servicio de voz y las bolsas de minutos del Canal de Voz no forman parte de dicho remedio ni son

reembolsables, conforme al Anexo V. El incumplimiento del TPC-correo no genera reembolso ni remedio económico alguno: su remedio es la atención prioritaria por XPAND y la revisión de la configuración del Aliado por el Xpert, conforme al Anexo IV de los Términos y Condiciones de Servicio. Los demás derechos y remedios del Cliente ante incumplimientos del Servicio se rigen únicamente por dichos documentos.

11. Modificaciones

XPAND podrá actualizar este SLA conforme al procedimiento de modificación de los Términos y Condiciones de Servicio, notificando los cambios por correo a todos los Clientes con al menos 30 días naturales de anticipación, en los mismos términos de la Sección 20 de los Términos y Condiciones de Servicio.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Acuerdo de Nivel de Servicio · XPAND-SLA-01 v2.8 · Octubre 2026