Anexo I · Tratamiento de Datos Personales

XPAND-AX-01 v1.2

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 20 de los Términos y Condiciones de Servicio

---

XPAND by TheGurúCompany

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

Octubre 2026 · Mercado: México

Versión 1.2 · Sustituye a la v1.1. Incorpora el Canal de Voz, que se rige por el Anexo V de los Términos y Condiciones de Servicio (XPAND-AX-05): roles del Cliente (Responsable) y de XPAND (Encargado) en la grabación, transcripción y resumen de las llamadas; aviso al inicio de cada llamada a cargo del Cliente; responsabilidad del Cliente por la base de contactos o padrón y por su depuración contra el REPEP; conservación de las grabaciones por 90 días con acceso por enlace temporal; subencargados del Canal de Voz (Haz, xAI y AWS) y tratamiento fuera de México por xAI y AWS (nueva sección I.5; la anterior sección I.5 pasa a ser la I.6). Se ajustan en consecuencia las secciones I.1, I.3 y I.4 y el documento rector pasa a ser los T&C de Servicio v3.9. Las demás disposiciones no cambian.

Anexo I — Términos de Tratamiento de Datos Personales (Encargado)

Documento	Anexo I de los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND
:-:	:-:
Prestador	THEGC S.A.P.I. de C.V. ("XPAND by TheGurúCompany") · RFC THE180718M6A
Documento rector	Términos y Condiciones de Servicio de XPAND v3.9
Versión	v1.2 · Documento autónomo · Sustituye a v1.1
Fecha	Octubre 2026
Vigencia	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 20 de los Términos y Condiciones de Servicio
Aceptación	Por medios electrónicos, junto con los T&C, al activar el primer Aliado (Sección 2.1 de los T&C). La sección I.5 aplica a los Clientes que activen el servicio de voz y acepten el Anexo V (XPAND-AX-05)
Ley aplicable	LFPDPPP y su Reglamento · Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Este Anexo forma parte integral de los T&C y aplica cuando, para prestar el servicio, XPAND trata datos personales por cuenta del Cliente. Sustituye, para los clientes que se adhieren a los T&C por medios electrónicos, al convenio de procesamiento de datos firmado por separado; los clientes enterprise que requieran un convenio firmado de forma autónoma podrán suscribirlo, en cuyo caso sus términos serán equivalentes a los de este Anexo. Los términos en mayúscula no definidos aquí tienen el significado de la LFPDPPP y su Reglamento.

I.1 Roles y objeto

El Cliente es el Responsable de los datos personales que recaba y, respecto de los Datos de Usuarios Finales tratados por XPAND para prestar el servicio, XPAND es el Encargado. El objeto, la naturaleza y la finalidad del tratamiento son la operación de los Aliados contratados, incluido el tratamiento del contenido de los Correos Entrantes y Salientes del Canal de Correo conforme al Anexo IV; el tipo de datos y las categorías de titulares son los inherentes a la operación del Cliente (p. ej., prospectos, deudores o usuarios de atención). Cuando el Cliente active el servicio de voz sobre un Aliado conforme al Anexo V (XPAND-AX-05), el objeto del tratamiento comprende también la operación del Canal de Voz: la realización y recepción de llamadas telefónicas y su grabación, transcripción y resumen, que XPAND ejecuta por cuenta del Cliente y bajo sus instrucciones en los términos de la sección I.5. Si la relación dejara de corresponder a esta caracterización, las partes lo notificarán y acordarán de buena fe los ajustes necesarios.

I.2 Obligaciones de XPAND como Encargado

1) Tratar los Datos de Usuarios Finales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Cliente y para prestar el servicio, sin usarlos para finalidades propias.

2) Informar al Cliente si, a su juicio, una instrucción infringe la normativa de protección de datos, absteniéndose de ejecutar instrucciones contrarias a dicha normativa.

3) Mantener a su personal y al de sus subencargados bajo obligaciones de confidencialidad legalmente vinculantes y limitar el acceso al personal que lo requiera para el servicio.

4) Aplicar medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas adecuadas al riesgo, conforme a la LFPDPPP y su Reglamento, incluyendo respaldos, replicación y recuperación de desastres en la medida razonablemente necesaria.

5) Notificar al Cliente, sin demora indebida y a más tardar dentro de las 72 horas siguientes a tener conocimiento de una vulneración de seguridad que afecte los Datos de Usuarios Finales, indicando los datos afectados, las circunstancias, las medidas de contención y remediación y cualquier información razonablemente requerida; la información no disponible al momento se entregará tan pronto como sea posible.

6) Asistir al Cliente, mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas, en la atención de las solicitudes ARCO de los titulares y en el cumplimiento de sus obligaciones de seguridad, notificación de vulneraciones y evaluaciones de impacto.

7) Poner a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este Anexo y permitir y contribuir a auditorías o inspecciones razonables, con aviso previo y sin afectar la operación ni la confidencialidad de terceros.

8) Cumplir, en plazo razonable, las solicitudes del Cliente para rectificar, transferir o suprimir los Datos de Usuarios Finales, durante o después de la vigencia.

9) Al terminar el servicio, entregar o suprimir de forma segura los Datos de Usuarios Finales en su posesión o control, conforme a los plazos de conservación de los T&C, salvo obligación legal de conservación.

10) Mantener los registros de tratamiento que exija la normativa, incluyendo subencargados, categorías de tratamiento, transferencias y medidas de seguridad.

I.3 Subencargados (lista dinámica)

El Cliente otorga a XPAND una autorización general para apoyarse en subencargados, bajo el siguiente esquema:

1. Subencargados base. Inherentes a la operación de cualquier Aliado: el proveedor del modelo de inteligencia artificial, la infraestructura en la nube, el procesador de pagos (Stripe), la plataforma de mensajería y canales por defecto (Meta/WhatsApp), el proveedor de infraestructura de envío y recepción de correo del Canal de Correo (Anexo IV) y los servicios de productividad y calendario (Google). XPAND mantiene esta lista publicada y actualizada.

2. Subencargados específicos por cliente. Se determinan a partir de las integraciones y canales que el propio Cliente conecta en su Centro de Activación (su CRM, ERP, helpdesk, pasarela adicional, etc.). XPAND pone a disposición del Cliente el detalle de los subencargados que aplican a su cuenta.

3. Subencargados del Canal de Voz. Aplican únicamente a los Clientes que activen el servicio de voz conforme al Anexo V y se identifican por nombre en la sección I.5, numeral 6; forman parte de la lista publicada a que se refiere el numeral 1.

4. Notificación y objeción. XPAND notificará las altas o cambios relevantes de subencargados base; el Cliente podrá objetar por motivos razonables de protección de datos y, de no resolverse, su remedio será cancelar sin penalización. En todos los casos XPAND impondrá a sus subencargados obligaciones de protección equivalentes a las de este Anexo.

I.4 Transferencias

El Cliente reconoce y autoriza que, por la naturaleza de los proveedores tecnológicos utilizados, los Datos de Usuarios Finales pueden tratarse o almacenarse fuera de México. XPAND adoptará salvaguardas razonables y exigirá a sus subencargados compromisos de protección equivalentes. En el Canal de Voz, el tratamiento por el Motor de Voz (xAI) y el almacenamiento de las grabaciones (Amazon Web Services) se realizan fuera de México, con dichos proveedores como subencargados de XPAND, conforme a la sección I.5.

I.5 Canal de Voz

Esta sección aplica únicamente cuando el Cliente activa el servicio de voz sobre un Aliado conforme al Anexo V (XPAND-AX-05). La operación del Canal de Voz (unidad y consumo de minutos, capacidad, grabación y acceso a las llamadas) se rige por el Anexo V; esta sección regula solo el tratamiento de datos personales que esa operación implica. Las demás disposiciones de este Anexo (I.1 a I.4 y I.6) aplican al Canal de Voz sin cambio.

1) Roles. El Cliente es el Responsable de los datos personales de los Usuarios Finales a quienes el Aliado llama o de quienes recibe llamadas, y de la decisión de grabar las llamadas. XPAND es el Encargado: la grabación, la transcripción y el resumen de cada llamada son tratamiento que XPAND realiza por cuenta del Cliente, como parte del servicio que éste activa y conforme a sus instrucciones.

2) Datos tratados. Los Datos de Usuarios Finales del Canal de Voz comprenden: (a) los datos de la base de contactos o del padrón que el Cliente carga para llamadas salientes (nombre, teléfono y la información de la cuenta o del caso necesaria para la llamada); (b) el número telefónico de quien llama o recibe la llamada y los registros de cada llamada (fecha, hora, duración y resultado); (c) la voz y el contenido de la conversación; y (d) la grabación, la transcripción y el resumen de cada llamada, que se integran al historial de contacto del Aliado.

3) Aviso al inicio de la llamada. Como Responsable, el Cliente debe informar a los Usuarios Finales, al inicio de cada llamada, que ésta se graba y dónde consultar su aviso de privacidad. Para ello la Plataforma reproduce, antes del saludo y sin que pueda interrumpirse, el aviso configurado por el Cliente conforme al Anexo V. Ese aviso es del Cliente, no de XPAND: el Cliente puede ajustar el saludo, el nombre de su empresa y la dirección de su aviso de privacidad, pero la identificación del Aliado como asistente digital, la mención de que la llamada se graba y la liga a su aviso de privacidad no pueden suprimirse. El Cliente es responsable de que su aviso de privacidad cubra el

contacto telefónico y la grabación de las llamadas, y de contar con la base legal para ese tratamiento.

4) Base de contactos, padrón y REPEP. El Cliente es responsable de la licitud de la base de contactos o del padrón que carga para llamadas salientes, de la validez de los teléfonos y de su depuración contra el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP). En cada carga el Cliente declara, por medios electrónicos y con registro, que la base fue depurada contra el REPEP, que las personas incluidas ya tuvieron contacto con su empresa o tienen un adeudo vigente con ella, y que cuenta con el fundamento legal para que sean contactadas por teléfono conforme a su aviso de privacidad; sin esa declaración la Plataforma no carga contactos para llamadas. Las listas de bloqueo que XPAND o el Proveedor de Telefonía apliquen adicionalmente no sustituyen esta obligación del Cliente.

5) Conservación y acceso. Las grabaciones se almacenan cifradas en la infraestructura en la nube de XPAND y se conservan noventa (90) días naturales contados desde la llamada; al vencer ese plazo se suprimen. El acceso a cada grabación se hace desde la Plataforma mediante un enlace temporal con vigencia de una (1) hora y está limitado a los usuarios autorizados del Cliente y al personal de XPAND asignado a su cuenta, sujeto a las obligaciones de confidencialidad de la sección I.2. La transcripción y el resumen forman parte del historial de contacto del Aliado y se conservan conforme a los plazos de conservación de los T&C. A solicitud del Cliente, XPAND suprime grabaciones antes de ese plazo conforme a la sección I.2, numeral 8; al terminar el servicio de voz, las grabaciones existentes se suprimen al vencer su plazo de conservación o antes a solicitud del Cliente.

6) Subencargados del Canal de Voz. Para operar el Canal de Voz, XPAND se apoya en los siguientes subencargados, que se suman a los de la sección I.3. Lo que este numeral afirma respecto de cada uno corresponde a lo establecido en sus términos contractuales con XPAND en materia de retención y uso de datos, subprocesadores, ubicación, confidencialidad y terminación; XPAND no afirma respecto de ellos nada distinto ni adicional.

Subencargado	Función en el Canal de Voz	Datos que trata	Retención y uso conforme a sus términos contractuales
Haz (Teligentia)	Proveedor de Telefonía: origina y recibe las llamadas	Números telefónicos y registros de llamada (fecha, hora, duración y resultado)	Conserva únicamente registros de llamada; no conserva el audio de las llamadas

Subencargado	Función en el Canal de Voz	Datos que trata	Retención y uso conforme a sus términos contractuales
xAI	Motor de Voz: escucha, responde y transcribe durante la llamada	El audio y el contenido de la sesión de voz	Conserva las solicitudes durante 30 días, cifradas, exclusivamente para monitoreo de abuso; no las utiliza para entrenar sus modelos
Amazon Web Services (AWS)	Infraestructura en la nube: almacenamiento de las grabaciones	Grabaciones de las llamadas	Almacenamiento cifrado durante el plazo de conservación de 90 días; acceso únicamente mediante el enlace temporal que genera la Plataforma

7) Tratamiento fuera de México. El tratamiento por xAI y el almacenamiento en AWS se realizan fuera de México, con dichos proveedores como subencargados de XPAND, en los términos de la sección I.4. XPAND les exige obligaciones de confidencialidad y de protección de datos equivalentes a las de este Anexo, conforme a la sección I.3, numeral 4.

8) Remisión. Lo no previsto en esta sección respecto del Canal de Voz se rige por el Anexo V (XPAND-AX-05) y, en lo general, por los T&C.

I.6 Responsabilidad, vigencia y notificaciones

XPAND indemnizará al Cliente por las pérdidas que deriven directa y comprobadamente del incumplimiento de este Anexo que le sea atribuible, con sujeción al tope de responsabilidad de la Sección 14 de los T&C. Este Anexo inicia con el primer tratamiento de datos y permanece vigente mientras XPAND trate Datos de Usuarios Finales; sus disposiciones que por su naturaleza deban subsistir continuarán tras la terminación. Las notificaciones a XPAND en materia de datos se dirigen a contacto@thegurucompany.com y al domicilio señalado en los T&C. Este Anexo se rige por la LFPDPPP y su Reglamento y por la ley y jurisdicción de la Sección 22.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Anexo I · XPAND-AX-01 v1.2 · Octubre 2026

XPAND-AX-01 v1.2 · Anexo I · Tratamiento de Datos Personales · Octubre 2026 Página · Documento externo