Anexo III · Canal WhatsApp

XPAND-AX-03 v1.3

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 1.3 · Sustituye a la v1.2. Alineación a los Términos y Condiciones de Servicio v3.9 y al Anexo V · Canal de Voz (XPAND-AX-05): el documento rector pasa a la v3.9 y la sección III.13 incorpora la relación con el Canal de Voz —el tope agregado de frecuencia de contacto comprende las llamadas y la manifestación de no ser contactado por teléfono se rige por el Anexo V—. Ninguna otra obligación cambia.

Anexo III — Canal WhatsApp: titularidad de la cuenta, operación y costos de plataforma

Documento	Anexo III 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	v1.3 · Documento autónomo · Sustituye a v1.2
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, y al momento del alta del canal WhatsApp
Ley aplicable	Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Aceptación: este Anexo forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND y se acepta por medios electrónicos junto con ellos y, en lo conducente, al momento del alta del canal WhatsApp. Su aceptación es requisito previo para la habilitación del canal WhatsApp respecto de cualquier Aliado Digital.

III.1 Definiciones

Para efectos de este Anexo, adicionalmente a las definiciones de los Términos y Condiciones de Servicio:

Término	Definición
Meta	WhatsApp LLC, Meta Platforms, Inc. y sus filiales, en su carácter de operador de la WhatsApp Business Platform.

Término	Definición
BSP	El Business Solution Provider contratado por XPAND, autorizado por Meta para proveer acceso a la WhatsApp Business Platform y responsable de la facturación de dicho acceso ante Meta.
WABA	La WhatsApp Business Account creada a nombre del Cliente y alojada en su portafolio de negocios (Business Portfolio) de Meta.
Número Dedicado	El número telefónico registrado en el WABA y destinado en forma exclusiva a la operación del o los Aliados Digitales contratados.
Línea de Crédito	El instrumento de pago que el BSP adjunta al WABA del Cliente y por el cual se liquidan ante Meta los cargos de mensajería generados en dicha cuenta.
Capacidad Incluida	El volumen de mensajería comprendido en la contraprestación mensual del Aliado Digital contratado, conforme a la lista de precios vigente.
Consumo Ajeno	Todo cargo de mensajería generado en el WABA que no derive de la operación de los Aliados Digitales contratados a través de la plataforma XPAND.

III.2 Titularidad de la cuenta y carácter de las partes

III.2.1 El Cliente es y será en todo momento el único titular del WABA y del Número Dedicado. El WABA se aloja en el portafolio de negocios propio del Cliente y no es susceptible de migración a otro portafolio, conforme a las reglas de Meta.

III.2.2 XPAND actúa exclusivamente como proveedor técnico y gestor operativo del canal. XPAND no adquiere titularidad alguna sobre el WABA, el Número Dedicado, las plantillas aprobadas ni el historial de conversaciones, los cuales pertenecen al Cliente.

III.2.3 En consecuencia de lo anterior, el Cliente es el remitente y responsable de origen de la totalidad de las comunicaciones emitidas desde el WABA. Las comunicaciones se emiten a nombre y por cuenta del Cliente, respecto de su propia relación comercial con sus destinatarios.

III.3 Alta del canal y otorgamiento de accesos

III.3.1 El Cliente se obliga a completar el flujo de alta (Embedded Signup) proporcionado por XPAND a través del BSP, y a designar a un administrador con facultades suficientes sobre su portafolio de negocios de Meta.

III.3.2 El Cliente otorga a XPAND y al BSP los accesos necesarios sobre el WABA y sobre su portafolio de negocios para la operación del servicio, la administración de plantillas, el soporte técnico y la gestión de la facturación ante Meta. El Cliente reconoce que, conforme a las reglas de Meta, todo WABA debe ser administrado por un BSP y que el Cliente no puede gestionar por sí mismo la facturación de la cuenta.

III.3.3 El Cliente se obliga a mantener vigentes dichos accesos durante toda la vigencia del servicio y a no revocarlos, total o parcialmente, sin autorización previa y por escrito de XPAND. La revocación de accesos impide el envío de mensajes, la prestación de soporte y la correcta facturación del consumo.

III.3.4 En caso de revocación de accesos, el servicio se entenderá suspendido por causa imputable al Cliente. Durante dicha suspensión no aplicarán los niveles de servicio comprometidos en el SLA, no se generarán créditos ni bonificaciones a favor del Cliente, y la contraprestación mensual continuará devengándose en sus términos.

III.4 Parámetros irreversibles del alta

III.4.1 El Cliente reconoce y acepta que la moneda y la zona horaria del WABA quedan fijadas al momento del alta y que, conforme a las reglas de Meta, no admiten modificación posterior una vez adjuntada la Línea de Crédito.

III.4.2 Salvo indicación distinta acordada por escrito durante el onboarding, el WABA se configurará en moneda dólar de los Estados Unidos de América (USD) y zona horaria de la Ciudad de México (America/Mexico_City, GMT-6). Dichos parámetros se aplican de forma uniforme a todos los Clientes, con independencia de su país de domicilio, a fin de permitir la conciliación del consumo contra la facturación del BSP. El Cliente manifiesta su conformidad con dichos parámetros y renuncia a reclamar su modificación posterior.

III.5 Costos de plataforma

III.5.1 Dentro de la Capacidad Incluida, XPAND cubre por su cuenta y a su costo la totalidad de los cargos de mensajería de Meta por el envío de plantillas, así como las comisiones de plataforma del BSP. Dichos cargos se liquidan mediante la Línea de Crédito que el BSP adjunta al WABA del Cliente.

III.5.2 En virtud de lo anterior, el Cliente no recibirá factura, requerimiento ni cargo alguno de parte de Meta o del BSP por el consumo derivado de la operación de los Aliados Digitales contratados. La totalidad de dicho consumo se encuentra comprendida en la contraprestación pactada.

III.5.3 El consumo que exceda la Capacidad Incluida se regirá por lo dispuesto en los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago.

III.5.4 El Cliente no está facultado para adjuntar al WABA método de pago propio ni línea de crédito distinta a la del BSP durante la vigencia del servicio.

III.6 Uso exclusivo del WABA y del Número Dedicado

III.6.1 El Cliente se obliga a destinar el WABA y el Número Dedicado exclusivamente a la operación de los Aliados Digitales contratados. En particular, el Cliente se abstendrá de:

a) emitir o permitir la emisión de mensajes desde el Número Dedicado por medios distintos a la plataforma XPAND;

b) registrar números telefónicos adicionales en el WABA sin autorización previa y por escrito de XPAND;

c) compartir el WABA con un segundo socio, proveedor de soluciones o BSP distinto al designado por XPAND;

d) conectar al WABA herramientas, integraciones o aplicaciones de terceros.

III.6.2 El Cliente reconoce que todo Consumo Ajeno se carga a la Línea de Crédito del BSP y, por tanto, es soportado económicamente por XPAND.

III.6.3 XPAND podrá refacturar al Cliente el cien por ciento (100%) del Consumo Ajeno identificado, más un quince por ciento (15%) por concepto de gastos de administración. Los reportes de consumo emitidos por el BSP constituirán el documento soporte de dicha refacturación y harán prueba plena entre las partes respecto del volumen y la naturaleza del consumo.

III.6.4 La reincidencia en cualquiera de las conductas previstas en la cláusula III.6.1, una vez notificada por escrito, faculta a XPAND para suspender el servicio o para dar por terminado el mismo por causa imputable al Cliente, sin responsabilidad y sin devolución de contraprestaciones devengadas.

III.7 Conciliación de consumo y ajustes retroactivos

III.7.1 El Cliente reconoce que la facturación del BSP replica el esquema de precios escalonados de Meta a nivel de cada WABA, y que dicho esquema puede generar diferencias entre el consumo reportado preliminarmente y el consumo finalmente facturado.

III.7.2 En consecuencia, los reportes de consumo entregados al Cliente tienen carácter preliminar y podrán ajustarse hasta por sesenta (60) días naturales posteriores al cierre del periodo correspondiente. Los ajustes, en cualquier sentido, se reflejarán en el corte inmediato siguiente.

III.8 Modificación de tarifas por parte de Meta

III.8.1 Meta tiene la facultad de modificar unilateralmente sus tarifas de mensajería en cualquier momento. XPAND no tiene control ni injerencia sobre dichas modificaciones.

III.8.2 Cuando el incremento acumulado de las tarifas de Meta aplicables a México exceda de quince por ciento (15%) en un periodo de doce (12) meses, XPAND podrá ajustar la contraprestación o la Capacidad Incluida, notificando al Cliente con al menos

treinta (30) días naturales de anticipación. Dentro de dicho plazo el Cliente podrá dar por terminado el servicio sin penalización alguna, mediante aviso escrito.

III.9 Cumplimiento de las políticas de Meta

III.9.1 El Cliente declara, bajo protesta de decir verdad, que:

a) las comunicaciones que se emitan desde el WABA corresponden a su propia relación comercial con los destinatarios;

b) cuenta con base legítima y, en su caso, con el consentimiento requerido para contactar a los destinatarios por el canal WhatsApp, conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales;

c) la información de contacto y de saldos que cargue en la plataforma es veraz, actual y de origen lícito;

d) conoce y acepta la WhatsApp Business Messaging Policy y demás políticas de Meta aplicables, cuya observancia le corresponde en su carácter de titular del WABA y remitente de origen.

III.9.2 El Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo a XPAND, y a indemnizarla, respecto de cualquier reclamación, sanción o procedimiento derivado de la falsedad de las declaraciones anteriores o del incumplimiento de las políticas de Meta por causas imputables al Cliente.

III.9.3 XPAND no garantiza la aprobación de plantillas por parte de Meta, ni los tiempos de dicha aprobación, ni la continuidad ininterrumpida del canal WhatsApp.

III.10 Calidad de la cuenta, sanciones y suspensión preventiva

III.10.1 El Cliente reconoce que Meta asigna a cada número telefónico una calificación de calidad basada en las señales de los destinatarios, y que dicha calificación determina los límites de mensajería aplicables y puede derivar en el marcado, la restricción o la desactivación del número, del WABA o del portafolio de negocios del Cliente.

III.10.2 XPAND podrá pausar preventivamente los envíos cuando detecte deterioro en la calificación de calidad o riesgo de sanción, sin que ello constituya incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

III.10.3 Las sanciones impuestas por Meta no imputables a XPAND no generarán crédito, bonificación ni penalización de SLA a cargo de XPAND, ni facultarán al Cliente a suspender el pago de la contraprestación.

III.11 Terminación y devolución del canal

III.11.1 Al terminar la relación de servicio por cualquier causa, XPAND instruirá al BSP el retiro de la Línea de Crédito adjunta al WABA dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha efectiva de terminación.

III.11.2 El Cliente conservará la titularidad del WABA, del Número Dedicado, de las plantillas aprobadas y del historial de conversaciones.

III.11.3 A partir del retiro de la Línea de Crédito, el Cliente deberá adjuntar al WABA un método de pago propio o designar un BSP distinto. Todo consumo posterior a dicho retiro será por cuenta y cargo exclusivo del Cliente.

III.11.4 XPAND entregará al Cliente, dentro del mismo plazo, el inventario de plantillas configuradas y la documentación técnica necesaria para la continuidad de la operación por sus propios medios, conforme al procedimiento de offboarding vigente.

III.12 Terceros independientes y limitación de responsabilidad

III.12.1 Meta y el BSP son terceros independientes de XPAND. La prestación del servicio en el canal WhatsApp está sujeta a la disponibilidad, políticas, tarifas y decisiones de dichos terceros.

III.12.2 XPAND no será responsable por interrupciones, degradaciones, cambios unilaterales de política o tarifa, negativas de aprobación, sanciones o desactivaciones atribuibles a Meta o al BSP.

III.12.3 Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones de XPAND derivadas de su propia culpa o negligencia en la operación del servicio, conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones de Servicio y en el SLA.

III.13 Relación con el Canal de Correo y con el Canal de Voz

III.13.1 El canal WhatsApp y el Canal de Correo comparten un tope agregado de frecuencia de contacto por destinatario, conforme a la sección IV.6.1 del Anexo IV: los intentos de ambos canales se computan de forma conjunta y no acumulativa, sin que el uso de uno permita superar el tope del otro. Cuando el Cliente active el servicio de voz, dicho tope comprende también las llamadas del Canal de Voz, conforme a la sección V.19 del Anexo V.

III.13.2 La Lista de Supresión prevista en la sección IV.6.3 del Anexo IV es transversal a todos los Aliados del Cliente. El destinatario incorporado a dicha lista deja de recibir comunicaciones de salida por el Canal de Correo; su manifestación de no ser contactado por el canal WhatsApp se rige por las políticas de Meta y por la sección III.9 de este Anexo.

III.13.3 La manifestación de un contacto de no ser contactado por teléfono, expresada durante una llamada del Canal de Voz, se rige por la sección V.19 del Anexo V y no modifica por sí misma la operación del canal WhatsApp.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Anexo III · XPAND-AX-03 v1.3 · Octubre 2026