Anexo IV · Canal de Correo

XPAND-AX-04 v1.1

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 1.1 · Sustituye a la v1.0. 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; en Mario, el escalón de la cadencia que el Cliente configure para la llamada no se ejecuta por correo (IV.3) y la cadencia sin correo puede incluir la llamada (IV.2.3); el tope agregado de frecuencia comprende las llamadas (IV.6.1) y la manifestación de no ser contactado por teléfono se rige por el Anexo V (IV.6.3, IV.14). Ninguna otra obligación cambia.

Anexo IV — Canal de Correo: identidad de envío, nivel de servicio, uso justo y reputación

Documento	Anexo IV 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	v1.1 · Sustituye a v1.0
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 de Correo
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 de Correo. Su aceptación es requisito previo para la habilitación del Canal de Correo respecto de cualquier Aliado Digital.

IV.1 Definiciones

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

Término	Definición
:-:	:-:

Término	Definición
Canal de Correo	La capacidad de la Plataforma que permite a los Aliados Digitales enviar y recibir correo electrónico y responder dentro del mismo hilo, operando con la identidad de envío del Cliente, conforme al alcance por Aliado de la sección IV.3.
Dominio del Cliente	El nombre de dominio de internet del cual el Cliente es titular o sobre el cual acredita facultades de administración.
Subdominio Delegado	El subdominio del Dominio del Cliente que el Cliente delega para la operación del Canal de Correo (por ejemplo, cobros.cliente.com).
Alias del Aliado	La dirección de correo dedicada a cada Aliado Digital sobre el Subdominio Delegado, desde la cual el Aliado envía y en la cual recibe.
Registros de Autenticación	Los registros SPF, DKIM y DMARC, así como los registros de verificación del proveedor de infraestructura de correo, publicados en el DNS del Cliente y segregados por Cliente.
Proveedor de Correo	El proveedor de infraestructura de envío y recepción de correo contratado por XPAND, con el carácter de Tercero conforme al SLA de XPAND.
Hilo	La secuencia de correos vinculados entre sí mediante los encabezados de referencia del protocolo de correo, iniciada por un Aliado o por un destinatario.
Correo Entrante	Todo correo recibido en un Alias del Aliado que sea procesable por la Plataforma conforme a la sección IV.5.
Correo Saliente	Todo correo despachado por un Aliado desde un Alias del Aliado.
TPC-correo	Tiempo de primera respuesta del Canal de Correo, medido conforme a la sección IV.4.
Horario Operativo del Canal	La ventana horaria en la que corre la medición del TPC-correo de cada Aliado, conforme a la sección IV.4.5.
Lista de Supresión	El registro persistente de contactos que han manifestado su voluntad de no ser contactados por correo, conforme a la sección IV.6.
Consumo de Correo	El total de Correos Salientes y Correos Entrantes atribuibles a un Aliado en la cuenta de un Cliente durante un mes calendario.

IV.2 Naturaleza del canal, identidad de envío y titularidad

IV.2.1 Identidad de envío

El Canal de Correo opera exclusivamente sobre un Subdominio Delegado del Dominio del Cliente. El remitente de todo Correo Saliente es, en todo momento, el Subdominio

Delegado del Cliente. XPAND no ofrece ni ofrecerá una modalidad alternativa del Canal de Correo bajo dominio propio de XPAND ni bajo dominio de tercero.

IV.2.2 Titularidad y carácter de las partes

El Cliente es y será en todo momento el único titular del Dominio del Cliente, del Subdominio Delegado, de los Alias del Aliado y del contenido de los Hilos. XPAND actúa exclusivamente como proveedor técnico y gestor operativo del Canal de Correo, y no adquiere titularidad alguna sobre dichos elementos.

En consecuencia, el Cliente es el remitente y responsable de origen de la totalidad de las comunicaciones emitidas a través del Canal de Correo. Dichas comunicaciones se emiten a nombre y por cuenta del Cliente, respecto de su propia relación comercial con sus destinatarios.

IV.2.3 Acceso al DNS como condición del canal

El otorgamiento de acceso administrativo al DNS del Cliente y la publicación de los Registros de Autenticación son condición necesaria para la existencia del Canal de Correo. Sin ellos, el Canal de Correo no se habilita —ni en envío ni en recepción— para ningún Aliado.

El acceso al DNS no es Condición de Operación de ningún Aliado en los términos de la Sección 8.1 de los T&C: su ausencia no impide el arranque del Aliado ni pausa el Servicio. Su único efecto es que el Aliado opera exclusivamente por los demás canales contratados y que, en el caso de Mario, la cadencia de gestión se ejecuta con un máximo de tres intentos por WhatsApp, conforme a la Sección 8.1 de los T&C; cuando el Cliente active el servicio de voz sobre Mario, la llamada ocupa uno de esos tres intentos —si el Cliente la configuró en el cuarto, se realiza en el tercero—, conforme a la sección V.10.1 del Anexo V.

IV.2.4 Habilitación diferida del canal

Si al momento del lanzamiento a producción del Aliado —autorizado por el Cliente o automático conforme a las Secciones 4.5 y 4.6 de los T&C— los Registros de Autenticación no se encuentran publicados y verificados, el Aliado se lanza por los demás canales contratados y el Canal de Correo se incorpora posteriormente, sin afectar el plazo de activación de la Sección 4.4 de los T&C ni los KPIs Garantizados del Aliado. El tiempo que el Cliente tarde en publicar los Registros de Autenticación es un plazo dependiente de acciones del Cliente y no corre contra XPAND.

IV.3 Alcance del canal por Aliado

El Canal de Correo es una capacidad única de la Plataforma; el alcance con que cada Aliado la utiliza es el siguiente y no comprende funciones distintas a las expresamente descritas:

Aliado	Alcance del Canal de Correo	Fuera de alcance
:-:	:-:	:-:
Mario	Únicamente salida: escalones de cadencia posteriores al tercero —salvo el que el Cliente configure para la llamada cuando active el servicio de voz, conforme a la sección V.10.1 del Anexo V—, avisos formales y escalamiento documental. Las respuestas del deudor se dirigen al buzón del Cliente y su atención corresponde al Cliente.	Primer contacto por correo; lectura y respuesta de correos entrantes.
Sofía	Recepción de correos de usuarios finales y respuesta en Hilo, dentro del TPC-correo.	Primeros envíos: Sofía no inicia el contacto por correo.
Elena	Correos Salientes de la secuencia de seguimiento y del protocolo de confirmación de citas (sección IV.4.4), y recepción y respuesta en Hilos existentes iniciados por el lead o derivados de una interacción previa.	Prospección en frío hacia listas externas: Elena opera sobre leads que entran por los canales configurados.

Las campañas de correo de salida con plantillas y la lectura del buzón corporativo del Cliente no forman parte del Canal de Correo. Su eventual disponibilidad futura constituye una funcionalidad adicional conforme a la Sección 3.4 de los T&C y no genera derecho alguno bajo este Anexo.

IV.4 Nivel de servicio del Canal de Correo (TPC-correo)

IV.4.1 Definición y compromiso

XPAND se compromete a que la respuesta de un Aliado a un Correo Entrante se despache dentro de los cinco (5) minutos siguientes a su recepción, con un cumplimiento mensual igual o superior al noventa por ciento (90%), dentro del Horario Operativo del Canal.

Fórmula: (Correos Entrantes con respuesta despachada ≤5 minutos ÷ total de Correos Entrantes computables del mes) × 100 ≥ 90%.

La medición corre del timestamp de entrada del Correo Entrante al webhook de recepción de la Plataforma al timestamp de despacho de la respuesta, ambos

asentados en el registro de ejecución con marca de tiempo inmutable y auditables por el Cliente en su Xboard.

IV.4.2 Naturaleza del compromiso

El TPC-correo es un nivel de servicio propio del Canal de Correo. No es un KPI Garantizado, no forma parte de El Piso XPAND ni del Anexo II, y no está respaldado por La Garantía XPAND. Su incumplimiento no genera reembolso ni remedio económico alguno.

El remedio ante el incumplimiento del TPC-correo es su atención prioritaria por XPAND y la revisión de la configuración del Aliado por el Xpert, conforme al mismo criterio de la Sección 10 del SLA de XPAND. Las pausas preventivas, la liberación por oleadas y la limitación de tasa de despacho del Canal de Correo se rigen por la exclusión 6.10 del SLA de XPAND.

IV.4.3 Relación con los KPIs Garantizados del Anexo II

Los Correos Entrantes y las respuestas despachadas a través del Canal de Correo se rigen exclusivamente por el TPC-correo de este Anexo y se excluyen del denominador de los KPIs Garantizados de velocidad y cobertura del Anexo II que se miden sobre mensajes, leads o consultas entrantes —en particular, Velocidad de primera respuesta, Cobertura fuera de horario y Cero consultas sin atender de Sofía, y Velocidad de primer contacto y Cero leads perdidos de Elena—.

La razón de esta exclusión es que el correo electrónico es un canal asíncrono cuya latencia depende de intermediarios ajenos al perímetro de XPAND, por lo que no admite el compromiso de sesenta (60) segundos al cien por ciento (100%) aplicable a los canales de mensajería instantánea.

IV.4.4 Correos Salientes de cadencias y secuencias

Los Correos Salientes que corresponden a escalones de la cadencia de gestión de Mario permanecen comprendidos en el KPI Garantizado de Ejecución de cadencia del Anexo II, por tratarse de eventos de salida controlables por XPAND. El mismo criterio aplica a los Correos Salientes que corresponden a la secuencia de seguimiento y al protocolo de confirmación de citas de Elena, comprendidos en los KPIs Garantizados de Cobertura de secuencia de seguimiento y de Ejecución de confirmación de citas del Anexo II. Para efectos de dicho KPI, un intento se entiende ejecutado con el despacho del correo por la Plataforma; la entrega efectiva al buzón del destinatario depende de terceros y no forma parte del compromiso, conforme a la sección IV.5.

IV.4.5 Horario Operativo del Canal

Aliado	Horario Operativo del Canal	Nota
:-:	:-:	:-:
Mario	De 07:00 a 22:00 horas, hora local del destinatario, en los días que resulten hábiles conforme al calendario configurado para la gestión de cartera — la ventana que rige sus Correos Salientes (sección IV.6.2).	El TPC-correo no se mide para la operación de Mario: su canal es únicamente de salida (sección IV.3)
Sofía	24/7, todos los días del año.	Consistente con su régimen de atención.
Elena	De lunes a viernes, de 08:00 a 20:00 horas, hora de la Ciudad de México.	Solo aplica a Hilos existentes.

Los Correos Entrantes recibidos fuera del Horario Operativo del Canal se computan al inicio de la siguiente ventana operativa.

IV.5 Exclusiones de la medición

No computan en el denominador de la medición del TPC-correo, ni constituyen incumplimiento de XPAND:

— Las latencias, retenciones o rechazos originados fuera del perímetro de XPAND, incluidos greylisting, colas y reintentos SMTP, filtros de correo no deseado, cuarentenas y políticas de recepción del servidor del destinatario.

— Los mensajes generados automáticamente, incluidos avisos de ausencia, respuestas automáticas, notificaciones de entrega o de fallo de entrega, y correos de sistemas ajenos que no constituyan comunicación de un usuario final.

— Los correos sin contenido procesable, los que consistan exclusivamente en archivos adjuntos, los que excedan los límites técnicos publicados por XPAND y los dirigidos a Hilos previamente cerrados.

— Los correos provenientes de contactos incluidos en la Lista de Supresión.

— Los Hilos tomados por el equipo del Cliente mediante el Human in The Loop, conforme a las Secciones 5.7 y 15.2 de los T&C.

— Los periodos de indisponibilidad amparados por las exclusiones del SLA de XPAND, incluidos los fallos del Proveedor de Correo en su carácter de Tercero.

— Los periodos de pausa preventiva y de liberación progresiva conforme a la sección IV.8.

— Los periodos de pausa por capacidad conforme a la Sección 5.6 de los T&C y los ciclos interrumpidos por ella o por el cierre del mes calendario.

IV.6 Frecuencia de contacto, supresión y uso aceptable

IV.6.1 Tope agregado de frecuencia

El Canal de Correo y el canal WhatsApp comparten un tope agregado de frecuencia por destinatario: los intentos de contacto de ambos canales se computan de forma conjunta y no acumulativa. En la operación de Mario, dicho tope es de un (1) intento de contacto por destinatario y por día natural, sin que el uso del Canal de Correo permita superarlo; cuando el Cliente active el servicio de voz, el tope comprende también las llamadas del Canal de Voz, conforme a la sección V.19 del Anexo V. En la operación de Sofía el Canal de Correo opera únicamente sobre Hilos existentes conforme a la sección IV.3, por lo que no genera intentos de contacto de salida sujetos a este tope; en la operación de Elena, los Correos Salientes de la secuencia de seguimiento y del protocolo de confirmación de citas se computan dentro de la cadencia multicanal definida para cada lead.

IV.6.2 Ventana horaria y calendario

Los Correos Salientes de la cadencia de gestión de Mario se despachan únicamente dentro de la ventana de 07:00 a 22:00 horas, hora local del destinatario, y en los días que resulten hábiles conforme al calendario configurado. El Cliente es responsable de definir tono, horarios y mensajes lícitos conforme a la Sección 7 de los T&C.

IV.6.3 Lista de Supresión

XPAND mantiene, por cada Cliente, una Lista de Supresión persistente y transversal a todos sus Aliados. Todo destinatario que manifieste su voluntad de no ser contactado por correo se incorpora de forma automática a dicha lista y deja de recibir Correos Salientes de cualquier Aliado del mismo Cliente, con independencia del Hilo, de la cartera o de la campaña de origen.

La incorporación a la Lista de Supresión es permanente y no se revierte por la carga de un nuevo padrón, por la reactivación del Servicio ni por instrucción del Cliente. Únicamente se revierte mediante manifestación expresa del propio destinatario, asentada en el registro de ejecución.

La Lista de Supresión rige únicamente el Canal de Correo. La manifestación de no ser contactado por teléfono, expresada durante una llamada del Canal de Voz, es independiente de ella y se rige por la sección V.19 del Anexo V.

IV.6.4 Identificación y mecanismo de baja

Todo Correo Saliente identifica de forma clara y visible al Cliente como remitente y a la persona o área responsable del contacto, e incorpora un mecanismo accesible para solicitar no ser contactado nuevamente por correo. El Cliente no podrá instruir la supresión de dicho mecanismo.

IV.6.5 Conductas prohibidas

En adición a la Sección 7 de los T&C, el Cliente se obliga a no, ni permitir que terceros:

— Utilicen el Canal de Correo para envíos no solicitados a destinatarios respecto de los cuales no cuente con base legal para contactar.

— Carguen listas de contactos adquiridas, alquiladas o compiladas sin base legal.

— Emitan correos desde el Subdominio Delegado por medios distintos a la Plataforma, ni conecten al Subdominio Delegado herramientas, integraciones o proveedores de correo distintos a los designados por XPAND.

— Instruyan la omisión de la identificación del remitente o del mecanismo de baja.

La reincidencia en cualquiera de estas conductas, una vez notificada por escrito, faculta a XPAND para suspender el Canal de Correo o el Servicio conforme a las Secciones 17 y 18 de los T&C, sin responsabilidad y sin devolución de contraprestaciones devengadas.

IV.7 Política de Uso Justo del Canal de Correo

IV.7.1 El canal va incluido y no genera unidad propia

El Canal de Correo se encuentra comprendido en la contraprestación mensual del Aliado contratado y no genera cargo adicional alguno. El Canal de Correo no constituye una unidad de consumo independiente: los correos se ejecutan dentro de las unidades de capacidad ya definidas en la Sección 5.6 de los T&C, conforme a lo siguiente:

Aliado	Unidad de capacidad	Tratamiento del correo
:-:	:-:	:-:
Mario	Cuenta gestionada	Los correos de los escalones de la cadencia se ejecutan dentro de la cuenta gestionada ya devengada. No consumen unidad adicional.
Sofía	Ticket atendido	El Correo Entrante que abre una consulta consume un ticket al abrirse, conforme a la Sección 5.6. Los correos subsecuentes del mismo Hilo no consumen unidad adicional.

Aliado	Unidad de capacidad	Tratamiento del correo
Elena	Conversación	La respuesta en un Hilo existente y los Correos Salientes de la secuencia de seguimiento y de la confirmación de citas se ejecutan dentro de la conversación ya registrada. No consumen unidad adicional.

IV.7.2 Criterio de uso justo

El Canal de Correo es de uso ilimitado dentro de la capacidad contratada, bajo un criterio de uso justo. Se entiende que el uso se aparta de dicho criterio cuando el Consumo de Correo de un Aliado excede, de forma sostenida durante dos (2) meses consecutivos, el umbral de referencia siguiente:

Aliado	Umbral de referencia	Base de cálculo
:-:	:-:	:-:
Mario	6 correos por cuenta gestionada	Consumo de Correo del mes ÷ cuentas gestionadas devengadas en el mes.
Sofía	8 correos por ticket atendido	Consumo de Correo del mes ÷ tickets atendidos abiertos en el mes.
Elena	6 correos por conversación	Consumo de Correo del mes ÷ conversaciones registradas en el mes.

El umbral se expresa por unidad de capacidad y, en consecuencia, escala automáticamente con la capacidad contratada y con las Bolsas adquiridas, sin requerir ajuste individual por Cliente.

IV.7.3 Tope de recepción concurrente

De forma adicional e independiente del umbral de la sección IV.7.2, el Canal de Correo opera con un tope de ciento veinte (120) Correos Entrantes por hora por Aliado. Los Correos Entrantes que excedan dicho tope se procesan en la siguiente ventana disponible y se excluyen de la medición del TPC-correo conforme a la sección IV.5.

Este tope protege el nivel de servicio del Canal de Correo: el compromiso de la sección IV.4.1 presupone un flujo de recepción distribuido, y su cumplimiento no es exigible respecto de volúmenes concentrados que excedan la capacidad de procesamiento concurrente de la Plataforma.

XPAND podrá incrementar este tope en cualquier momento y sin preaviso, por tratarse de un ajuste favorable al Cliente que amplía la capacidad de recepción sin modificar

ninguna otra condición. Su reducción, en cambio, se rige por el procedimiento de modificación de la Sección 20 de los T&C. El tope vigente se muestra al Cliente en su Xboard.

IV.7.4 Recalibración de los umbrales

Los umbrales de las secciones IV.7.2 y IV.7.3 se establecen sobre una proyección de consumo. XPAND los revisará contra el consumo efectivamente observado dentro de los primeros seis (6) meses de operación del Canal de Correo y podrá ajustarlos conforme al procedimiento de modificación de la Sección 20 de los T&C. Ningún ajuste de umbral tendrá efecto retroactivo ni generará cargo por consumo anterior a su entrada en vigor.

IV.7.5 Consecuencia del uso fuera del criterio

El rebase del umbral de referencia no genera cargo adicional ni importe distinto a cargo del Cliente. Su único efecto es disparar una revisión obligatoria del Xpert para identificar la causa y recalibrar la configuración del Aliado —plantillas, criterios de respuesta, longitud de Hilo y reglas de cierre—, así como, en su caso, proponer al Cliente un ajuste de capacidad o de tier.

El uso intensivo del Canal de Correo se entiende como una señal operativa a corregir en la configuración del Aliado y no como un incumplimiento del Cliente, en el mismo sentido que el uso justo de los Asientos de Human in The Loop previsto en la Sección 5.7 de los T&C.

IV.7.6 Medida de protección de la infraestructura

Cuando el Consumo de Correo exceda tres (3) veces el umbral de la sección IV.7.2 y comprometa la reputación de envío, la estabilidad de la Plataforma o el cumplimiento del TPC-correo de otros Clientes, XPAND podrá limitar la tasa de despacho del Aliado, previa notificación al Cliente. Dicha limitación no constituye indisponibilidad, ni Incidente, ni incumplimiento de los niveles de servicio, y los eventos afectados se excluyen de la medición conforme a la sección IV.5.

IV.7.7 Medición y transparencia

El Consumo de Correo se contabiliza por Aliado y por Cliente desde el primer día de operación del Canal de Correo y se pone a disposición del Cliente en su Xboard. El Xboard desagrega el Consumo de Correo entre Correos Salientes y Correos Entrantes, de modo que el Cliente pueda identificar el origen del consumo. XPAND notifica al Cliente al alcanzarse el umbral de referencia, con la misma mecánica de alertas prevista en la Sección 5.6 de los T&C.

IV.8 Reputación de envío, liberación progresiva y pausa preventiva

IV.8.1 Segregación de reputación

XPAND configura Registros de Autenticación segregados por Cliente desde el primer día de operación del Canal de Correo, de modo que la reputación de envío de un Cliente no afecte la de otro.

IV.8.2 Calentamiento y liberación por oleadas

El Cliente reconoce y acepta que todo Subdominio Delegado nuevo, así como toda infraestructura de envío dedicada que se le asigne, requieren un periodo de calentamiento progresivo de hasta treinta (30) días naturales, durante el cual el volumen de Correos Salientes se incrementa de forma escalonada y el padrón se libera por oleadas. Durante dicho periodo no es técnicamente posible el envío del volumen total del padrón, y ello no constituye incumplimiento de XPAND.

El compromiso de nivel de servicio de la sección IV.4.1 es exigible a partir de la conclusión del periodo de calentamiento. Los Correos Entrantes recibidos durante dicho periodo se excluyen de la medición del TPC-correo conforme a la sección IV.5.

IV.8.3 Pausa preventiva

XPAND podrá pausar preventivamente los envíos del Canal de Correo cuando detecte deterioro en las tasas de rebote o de queja, riesgo de sanción por parte del Proveedor de Correo o de los operadores de recepción, o cualquier circunstancia que comprometa la reputación del Subdominio Delegado. Dicha pausa no constituye indisponibilidad, ni Incidente, ni incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos en el SLA de XPAND.

IV.8.4 Efecto en la medición

Los intentos de la cadencia de gestión de Mario que no puedan ejecutarse por calentamiento, liberación por oleadas, pausa preventiva o limitación de tasa de despacho se excluyen del denominador del KPI Garantizado de Ejecución de cadencia, conforme a la Sección 15.2 de los T&C. Si la ventana de la cadencia los expulsa, se pierden sin reposición y la unidad devengada se cobra conforme a la Sección 5.6 de los T&C.

IV.8.5 Sanciones de terceros

Las sanciones, bloqueos, listas negras o restricciones impuestas por el Proveedor de Correo o por los operadores de recepción que no sean imputables a XPAND no generan crédito, bonificación ni penalización a cargo de XPAND, ni facultan al Cliente a suspender el pago de la contraprestación.

IV.9 Costos del canal

Dentro de la capacidad contratada y del criterio de uso justo de la sección IV.7, XPAND cubre por su cuenta y a su costo la totalidad de los costos de infraestructura de envío y recepción del Canal de Correo. El Cliente no recibirá factura, requerimiento ni cargo alguno de parte del Proveedor de Correo por dicho consumo.

El consumo de unidades de capacidad que exceda la Carga incluida se rige por los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03), con independencia del canal por el que se haya ejecutado la unidad.

IV.9.1 Infraestructura de envío dedicada

Por defecto, el Canal de Correo opera sobre infraestructura de envío compartida, con la reputación de cada Cliente segregada mediante los Registros de Autenticación de su propio Subdominio Delegado conforme a la sección IV.8.1.

Cuando el volumen proyectado o efectivo del Cliente exceda quinientos (500) Correos Salientes por día, XPAND podrá requerir, y el Cliente podrá solicitar, la asignación de infraestructura de envío dedicada. Dicha asignación constituye un servicio opcional conforme a la Sección 3.4 de los T&C y se contrata por cuarenta y nueve dólares de los Estados Unidos de América ($49 USD) mensuales, más IVA, facturados y renovados como parte de la Suscripción conforme a la Sección 6 de los T&C. Este concepto es independiente del Asiento adicional de Human in The Loop de la Sección 5.7 de los T&C y se identifica como partida propia en el comprobante fiscal, aunque su importe mensual coincida.

La necesidad de infraestructura dedicada se evalúa a partir del volumen declarado por el Cliente en el Diagnóstico y en el Centro de Activación, con el fin de contratarla y calentarla antes del lanzamiento a producción. El Cliente reconoce que la infraestructura dedicada requiere un periodo de calentamiento conforme a la sección IV.8.2 y que, por debajo del volumen señalado, la infraestructura compartida ofrece condiciones de entregabilidad iguales o mejores.

La contratación de infraestructura de envío dedicada no constituye cargo por rebase del criterio de uso justo de la sección IV.7 ni penalización alguna: es un componente de infraestructura que el Cliente contrata en razón de su volumen.

IV.10 Datos personales

El tratamiento de los datos personales contenidos en los Correos Entrantes y Salientes se rige por el Anexo I de los T&C. El Cliente es el Responsable y XPAND el Encargado de dicho tratamiento.

El Cliente reconoce que el contenido de los Correos Entrantes constituye Datos de Usuarios Finales y que el Proveedor de Correo tiene el carácter de subencargado base conforme a la sección I.3 del Anexo I.

IV.11 Declaraciones del Cliente

Al habilitar el Canal de Correo, el Cliente declara y garantiza, bajo protesta de decir verdad, que:

— Es titular del Dominio del Cliente o cuenta con facultades suficientes para delegar el Subdominio Delegado y publicar los Registros de Autenticación.

— Cuenta con base legítima y, en su caso, con el consentimiento requerido para contactar por correo electrónico a los destinatarios que incorpore, conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y de protección al consumidor.

— Las comunicaciones que se emitan a través del Canal de Correo corresponden a su propia relación comercial con los destinatarios.

— La información de contacto que cargue en la Plataforma es veraz, actual y de origen lícito.

Tratándose de la operación de Mario, estas declaraciones se adicionan a las previstas en la Sección 8.3 de los T&C, que se tienen aquí por reproducidas. 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.

IV.12 Terminación y devolución del canal

Al terminar la relación de servicio por cualquier causa, XPAND desactivará el Canal de Correo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha efectiva de terminación e informará al Cliente los Registros de Autenticación que puede retirar de su DNS.

El Cliente conserva la titularidad del Dominio del Cliente, del Subdominio Delegado y del contenido de los Hilos. XPAND entregará al Cliente, dentro del mismo plazo y conforme al procedimiento de offboarding vigente, el histórico de los Hilos operados y la Lista de Supresión vigente a la fecha de terminación.

La entrega de la Lista de Supresión no libera al Cliente de respetar las manifestaciones de voluntad en ella contenidas en sus comunicaciones posteriores por sus propios medios.

IV.13 Terceros independientes

El Proveedor de Correo y los operadores de recepción son terceros independientes de XPAND. La prestación del Canal de Correo está sujeta a la disponibilidad, políticas y decisiones de dichos terceros. XPAND no será responsable por interrupciones, degradaciones, cambios unilaterales de política, clasificaciones de correo no deseado, bloqueos o desactivaciones atribuibles a ellos, sin perjuicio de sus obligaciones derivadas de su propia culpa o negligencia conforme a los T&C y al SLA.

IV.14 Relación con los T&C y con los demás Anexos

Este Anexo regula exclusivamente el Canal de Correo. En todo lo no previsto en él rigen los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND y sus demás Anexos. En caso de conflicto respecto de la materia específica del Canal de Correo, prevalece este Anexo, conforme a la Sección 24 de los T&C.

El tope agregado de frecuencia de contacto de la sección IV.6.1 y la Lista de Supresión de la sección IV.6.3 son transversales al canal WhatsApp regulado por el Anexo III, conforme a la sección III.13 de dicho Anexo. Cuando el Cliente active el servicio de voz, el tope agregado comprende también las llamadas del Canal de Voz regulado por el Anexo V, conforme a su sección V.19.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Anexo IV · XPAND-AX-04 v1.1 · Octubre 2026

XPAND-AX-04 v1.1 · Anexo IV · Canal de Correo · Octubre 2026 Página · Documento externo