Anexo V · Canal de Voz

XPAND-AX-05 v1.0

En vigor a partir del 2 de noviembre de 2026. Obliga a cada Cliente a partir de su aceptación en el checkout del servicio de voz

---

XPAND by TheGurúCompany

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

Octubre 2026 · Mercado: México

Anexo V — Canal de Voz: servicio de voz por instancia, minutos, medición, grabación y uso razonable

Documento	Anexo V 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	v1.0 · Documento nuevo
Fecha	Octubre 2026
Aceptación	Por medios electrónicos, en el checkout del servicio de voz, antes del primer cargo, con registro de código, versión, hash y marca de tiempo
Ley aplicable	Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Versión 1.0 · Documento nuevo. Este Anexo regula el servicio de voz que el Cliente puede activar sobre un Aliado Digital ya activo: su naturaleza como canal adicional por instancia, la contraprestación y los minutos incluidos, las Bolsas de Minutos, la medición del consumo, la vigencia del saldo, la Pausa por Saldo, el límite de llamadas simultáneas y el uso razonable, los horarios y la operación por Aliado, la incorporación de la llamada a la cadencia de Mario, la depuración de bases contra el REPEP, el Aviso de Inicio de Llamada, la grabación y su acceso, el tratamiento de datos personales por remisión al Anexo I, y la medición de las llamadas dentro de los KPIs Garantizados del Aliado conforme a la Sección 15 de los T&C y al Anexo II. El Canal de Voz no tiene nivel de servicio, KPIs ni garantía propios.

Aceptación. Este Anexo forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND y se acepta por medios electrónicos en el checkout del servicio de voz, mediante una casilla de aceptación previa al primer cargo, con el texto siguiente: "Acepto los Términos del servicio de voz (Anexo V). El servicio de voz no aplica al Mes 3 gratis y sus minutos no son reembolsables ni se acumulan al siguiente ciclo." La Plataforma conserva el registro de la aceptación con el código y la versión de este Anexo, el hash del documento aceptado, el usuario y la marca de tiempo, con los efectos y el valor probatorio de la aceptación electrónica prevista en la Sección 2.2 de los T&C. Su aceptación es requisito previo para la contratación del servicio de voz respecto de cualquier instancia de Aliado Digital; el Centro de Activación muestra este Anexo como referencia sin repetir la aceptación. Las declaraciones previstas en las secciones V.10.5 y V.11.1 son aceptaciones propias, ligadas a este Anexo, que la Plataforma recaba en el momento que cada una indica.

V.1 Definiciones

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

Término	Definición
:-:	:-:
Canal de Voz o Servicio de Voz	La capacidad de la Plataforma que permite a un Aliado Digital hacer y recibir llamadas telefónicas, contratada por el Cliente por Instancia como servicio adicional del Aliado, conforme a este Anexo.
Instancia	Cada Aliado Digital contratado y activo en la cuenta del Cliente, considerado de forma individual. El servicio de voz se contrata, se cobra y se mide por Instancia.
Línea de Voz	La configuración del Canal de Voz sobre una Instancia, integrada por el Número de la Línea, el journey de voz, el horario, el Aviso de Inicio de Llamada, el Número de Respaldo y el Teléfono de Transferencia.
Journey de voz	La configuración de cada Instancia que define cuándo y cómo el Aliado llama o contesta —disparadores, plazos de seguimiento, horario y flujo de transferencia—, que XPAND configura con el Cliente conforme a la sección V.9.4.
Número de la Línea	El número telefónico fijo que XPAND asigna a cada Línea de Voz, a través del Proveedor de Telefonía, para recibir Llamadas Entrantes y como identificador de las Llamadas Salientes de esa Línea.
Número de Respaldo	El número telefónico del Cliente, designado por este, al que se dirigen las Llamadas Entrantes cuando la Línea de Voz está en Pausa por Saldo, cuando se alcanza el Límite de Llamadas Simultáneas o en los demás supuestos previstos en este Anexo.
Teléfono de Transferencia	El número telefónico del Cliente al que el Aliado transfiere en vivo una llamada cuando el contacto pide hablar con una persona o se cumple el criterio de transferencia configurado. En la operación de Mario se denomina Teléfono de Escalamiento.
Llamada Saliente	Toda llamada originada por un Aliado desde el Número de la Línea hacia un contacto del Cliente.
Llamada Entrante	Toda llamada recibida en el Número de la Línea.
Llamada Conectada	Toda llamada, saliente o entrante, en la que una persona contesta. Solo las Llamadas Conectadas consumen Saldo de Minutos, conforme a la sección V.5.

Término	Definición
Minutos Incluidos	Los trescientos (300) minutos por Ciclo de Facturación comprendidos en la contraprestación del servicio de voz de cada Instancia.
Bolsa de Minutos	El paquete prepagado de minutos adicionales que el Cliente adquiere para una Instancia, conforme a la sección V.4.2.
Saldo de Minutos	La suma de los Minutos Incluidos y de las Bolsas de Minutos de una Instancia con vigencia en el Ciclo de Facturación en curso, menos el consumo registrado.
Ciclo de Facturación y Fecha de Corte	El periodo de facturación de la Suscripción del Cliente conforme a la Sección 6 de los T&C y la fecha en que dicho periodo se renueva. El Saldo de Minutos vale hasta la Fecha de Corte, no por mes calendario.
Pausa por Saldo	El estado de la Línea de Voz al agotarse su Saldo de Minutos sin Bolsa de Minutos con saldo disponible, conforme a la sección V.7. Es una figura distinta de la pausa por capacidad del Aliado prevista en la Sección 5.6 de los T&C.
Límite de Llamadas Simultáneas	El número máximo de llamadas que la Plataforma puede sostener al mismo tiempo para la totalidad de sus Clientes, y el tope de Llamadas Salientes simultáneas por cuenta, conforme a la sección V.8. Es capacidad propia de XPAND.
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 conforme al SLA de XPAND y de subencargado conforme al Anexo I.
Motor de Voz	El proveedor de la tecnología con la que el Aliado escucha, habla y transcribe durante las llamadas, contratado por XPAND, con el carácter de Tercero conforme al SLA de XPAND y de subencargado conforme al Anexo I.
Aviso de Inicio de Llamada	El texto que el Aliado lee completo al inicio de cada llamada, antes de saludar, con la identidad digital del Aliado, el aviso de grabación y la liga al aviso de privacidad del Cliente, conforme a la sección V.12.1.
Grabación	El registro de audio de cada llamada, junto con su transcripción y su resumen, conservado conforme a la sección V.12.
REPEP	El Registro Público para Evitar Publicidad administrado por la Procuraduría Federal del Consumidor.
Matriz de Facultades de Negociación	Las condiciones de pago, quitas, parcialidades y plazos que el Cliente pre-autoriza en la configuración de Mario y que son las únicas que Mario puede ofrecer a un deudor.

V.2 Objeto y naturaleza del servicio de voz

V.2.1 Canal adicional de un Aliado activo

El servicio de voz es un canal adicional de un Aliado Digital de texto ya activo. El mismo Aliado que opera por los canales de mensajería contratados también hace y recibe llamadas telefónicas, con la misma base de conocimiento, el mismo historial de contacto, el mismo Xboard, el mismo equipo asignado de XPAND y la misma Garantía XPAND del Aliado. La configuración de conocimiento del Aliado es una sola; lo que cambia por canal es el journey de voz que el Cliente configura con XPAND.

V.2.2 No es un Aliado ni una rama; se contrata por Instancia

El servicio de voz no es un Aliado Digital ni una rama de un Aliado. Es un servicio adicional que el Cliente activa sobre una Instancia de Elena, Sofía o Mario. En consecuencia: no le aplica el Mes 3 sin costo de la Sección 6.5 de los T&C; no le aplica el descuento de expansión de la Sección 5.4 de los T&C; y cada Instancia con voz paga la misma contraprestación y recibe sus propios Minutos Incluidos, que no se comparten con otras Instancias de la misma cuenta. El Cliente elige en qué Instancias activa el servicio de voz.

V.2.3 No se presta de forma independiente

El servicio de voz no se contrata ni se presta de forma independiente de un Aliado Digital de texto activo. Si la operación del Cliente es exclusivamente telefónica, su atención se evalúa como Cliente enterprise conforme a la Sección 5.5 de los T&C, caso por caso, y no genera derecho alguno bajo este Anexo.

V.2.4 Identidad digital

En cada llamada el Aliado se presenta como asistente digital de la empresa del Cliente y no niega serlo si el contacto lo pregunta. El Cliente no podrá instruir ni configurar al Aliado para que se presente como una persona.

V.2.5 Idiomas

El Canal de Voz opera en español de México. XPAND podrá habilitar otros idiomas por Línea de Voz; la habilitación de un idioma adicional se informa en la Plataforma y no modifica las demás condiciones de este Anexo. La operación en idiomas no habilitados se evalúa caso por caso conforme a la Sección 5.5 de los T&C.

V.2.6 Acciones en llamada

Las acciones del Aliado de texto (base de conocimiento, integraciones y acciones configuradas) están disponibles en voz salvo las que XPAND desactive para el canal por no ser adecuadas en una llamada; una acción desactivada en voz sigue operando en

texto. Toda acción que registra datos en nombre del contacto —citas, promesas de pago, envíos o ligas de pago— se lee en voz alta y requiere la confirmación verbal del contacto antes de ejecutarse.

V.3 Aceptación, activación y plazo

V.3.1 Momento y registro de la aceptación

La contratación del servicio de voz se realiza en la Plataforma, por Instancia, mediante el checkout del servicio de voz. La aceptación de este Anexo es una casilla bloqueante previa al pago, con el texto y el registro previstos en el apartado "Aceptación" de este Anexo. Sin dicha aceptación la Plataforma no habilita el cargo ni la activación del servicio de voz.

V.3.2 Requisitos de activación de la Línea de Voz

Pagado el cargo, la Plataforma abre el track del servicio de voz en el Centro de Activación. La Línea de Voz se activa cuando se han cumplido los requisitos siguientes, que son requisitos de activación de la Línea y no Condiciones de Operación del Aliado en los términos de la Sección 8.1 de los T&C; mientras no estén completos, la Línea de Voz no se activa y el Aliado continúa operando por sus demás canales con normalidad:

— El Aviso de Inicio de Llamada del Cliente, conforme a la sección V.12.1.

— El Número de Respaldo, obligatorio para toda Línea de Voz; tratándose de Sofía, distinto de la línea telefónica que el Cliente desvía al Número de la Línea.

— El Teléfono de Transferencia, que puede coincidir con el Número de Respaldo; tratándose de Sofía, también distinto de esa línea desviada.

— El horario de la Línea de Voz conforme a la sección V.9.

— Tratándose de Llamadas Salientes sobre una base de contactos (Elena) o sobre el padrón de deudores (Mario), la carga de la base en la Plataforma con la declaración REPEP de la sección V.11.1.

— Tratándose de Mario, la declaración de no ser entidad financiera de la sección V.10.5.

— Tratándose de Sofía, el desvío de la línea telefónica del Cliente al Número de la Línea, que el Cliente ejecuta por sus propios medios con la instrucción que la Plataforma le proporciona.

— La aprobación por el Cliente de la voz del Aliado, tras escuchar la llamada de prueba realizada por XPAND. El Cliente puede elegir entre las voces del catálogo que XPAND pone a disposición para cada Aliado.

Además, XPAND asigna el Número de la Línea y realiza al menos una llamada de prueba antes de la activación. Las llamadas de prueba de la activación las realiza XPAND a su propio personal, no consumen Saldo de Minutos ni generan cargo al Cliente. XPAND activa la Línea de Voz cuando los requisitos anteriores están completos.

V.3.3 Plazo de activación y efectos de su incumplimiento

El track del servicio de voz se rige por el mismo plazo de catorce (14) días naturales del Centro de Activación previsto en la Sección 4.4 de los T&C, también cuando el servicio de voz se activa sobre un Aliado que ya opera, con recordatorios al Cliente en los días 2, 4, 6 y 7. Al día 14 sin la información del Cliente, se pausa únicamente el servicio de voz de esa Instancia y sus cobros; al día 30 sin movimiento, se cancela únicamente el track del servicio de voz de esa Instancia, con los efectos de la Sección 18.6 de los T&C. El Aliado sobre el que se contrató el servicio de voz no se pausa ni se cancela por esta causa.

Los importes ya cobrados por el servicio de voz se devuelven únicamente cuando el retraso en la activación es imputable a XPAND. Cuando el retraso es imputable al Cliente —en particular, por no entregar la información requerida, no aprobar la voz del Aliado o no desviar su línea—, los importes cobrados no se devuelven ni se acreditan a cobros posteriores. El Cliente lo reconoce al aceptar este Anexo.

V.3.4 Número de la Línea

XPAND asigna a cada Línea de Voz un Número de la Línea fijo, que recibe las Llamadas Entrantes y se presenta como identificador de las Llamadas Salientes, de modo que un contacto que devuelve la llamada llegue al mismo Aliado. No se requieren documentos ni trámites del Cliente para la asignación. El Número de la Línea es un recurso que XPAND obtiene del Proveedor de Telefonía y asigna a la Línea de Voz mientras el servicio de voz de esa Instancia esté activo; no es titularidad del Cliente, no es portable a su nombre y se libera al terminar el servicio de voz conforme a la sección V.18. El Cliente se obliga a no publicar el Número de la Línea como número de contacto general de su empresa sin mantener activo el servicio de voz.

V.4 Contraprestación, Minutos Incluidos y Bolsas de Minutos

V.4.1 Contraprestación del servicio de voz

El servicio de voz tiene una contraprestación de ciento noventa dólares de los Estados Unidos de América ($190 USD) por Ciclo de Facturación, más IVA, por cada Instancia en la que se active, e incluye trescientos (300) Minutos Incluidos por Ciclo de Facturación, iguales para Elena, Sofía y Mario. La contraprestación se factura y se renueva como parte de la Suscripción conforme a la Sección 6 de los T&C, en la misma Fecha de Corte

del Cliente. Cada Instancia adicional con servicio de voz en la misma cuenta tiene la misma contraprestación, sin descuento, y sus propios Minutos Incluidos.

V.4.2 Bolsas de Minutos

El Cliente puede adquirir en cualquier momento del Ciclo de Facturación, desde la Plataforma, Bolsas de Minutos para una Instancia, con los precios siguientes:

Bolsa de Minutos	Minutos	Precio
:-:	:-:	:-:
Bolsa de 300	300	$135 USD
Bolsa de 600	600	$252 USD
Bolsa de 1,200	1,200	$480 USD

Precios en dólares de los Estados Unidos de América más IVA. Las Bolsas de Minutos se adquieren para una Instancia determinada y se suman al Saldo de Minutos de esa Instancia; no se transfieren entre Instancias. Las Bolsas mayores a mil doscientos (1,200) minutos se cotizan de forma individual a solicitud del Cliente a través de XPAND y no se publican en la Plataforma. No existe límite al número de Bolsas de Minutos que el Cliente puede adquirir en un Ciclo de Facturación.

V.4.3 Prepago sin recarga automática

El servicio de voz y las Bolsas de Minutos son prepagados. Ningún cargo por servicio de voz ni por Bolsa de Minutos se realiza a la tarjeta en archivo del Cliente sin que el Cliente complete el checkout correspondiente en la Plataforma; no existe recarga automática de minutos. Lo anterior no modifica la renovación recurrente de la contraprestación del servicio de voz como parte de la Suscripción conforme a la Sección 6.6 de los T&C.

V.4.4 Mes 3 sin costo

El Mes 3 sin costo previsto en la Sección 6.5 de los T&C aplica únicamente a la tarifa del primer Aliado de cada tipo y no aplica al servicio de voz ni a las Bolsas de Minutos: la contraprestación del servicio de voz se cobra completa aunque el Aliado sobre el que se activa se encuentre en su Mes 3.

V.4.5 Conceptos no reembolsables

La contraprestación del servicio de voz, las Bolsas de Minutos y el Saldo de Minutos no consumido no son reembolsables, no se acreditan a cobros posteriores y no forman parte del reembolso previsto por La Garantía XPAND conforme a la Sección 15.1 de los T&C, que comprende únicamente la tarifa fija del Aliado. Lo anterior sin perjuicio de la

devolución prevista en la sección V.3.3 cuando el retraso en la activación sea imputable a XPAND.

V.4.6 Activación a mitad del Ciclo de Facturación

Cuando el servicio de voz se activa en una fecha distinta de la Fecha de Corte, el primer cargo de la contraprestación y los Minutos Incluidos del primer periodo se prorratean por los días naturales que faltan para la Fecha de Corte del Cliente; los minutos prorrateados se redondean hacia arriba al minuto entero. A partir de la siguiente Fecha de Corte se cobran la contraprestación y los Minutos Incluidos completos. Las Bolsas de Minutos no se prorratean: se adquieren completas, al precio de la sección V.4.2, y vencen en la Fecha de Corte conforme a la sección V.6, cualquiera que sea la fecha de su compra.

V.4.7 Sin plazo forzoso

El servicio de voz no tiene plazo forzoso. El Cliente puede darlo de baja en cualquier momento desde la Plataforma; la baja surte efectos en la Fecha de Corte del Ciclo de Facturación en curso, el servicio de voz opera hasta esa fecha y a partir de ella no se renueva. Los importes ya cobrados y el Saldo de Minutos no consumido no se devuelven, conforme a la sección V.4.5. Las obligaciones de permanencia, cuando existan, se rigen por lo pactado con los Clientes enterprise conforme a la Sección 5.5 de los T&C.

V.5 Medición del consumo

V.5.1 Unidad y devengo

La unidad del servicio de voz es el minuto. El consumo se devenga por segundo conectado, desde que una persona contesta la llamada hasta que la llamada termina, y se muestra y se descuenta del Saldo de Minutos en minutos. La medición se realiza con el registro de ejecución de la Plataforma, con marca de tiempo, y es auditable por el Cliente en su Xboard, que muestra cada llamada con su tipo, su resultado, su duración y, cuando no consume, el motivo.

V.5.2 Llamadas que no consumen Saldo de Minutos

No consumen Saldo de Minutos:

— Las Llamadas Salientes no contestadas, ocupadas o fallidas, y las que caen en buzón de voz. En las Llamadas Salientes la Plataforma detecta la contestadora y termina la llamada antes de conectarla al Aliado; si la detección no opera, el Aliado termina la llamada al identificar el buzón y la llamada queda en cero (0) minutos.

— Las llamadas en las que el contacto nunca habló, que quedan registradas en cero (0) minutos de forma automática, sin que el Cliente deba solicitar devolución alguna.

— Las llamadas de prueba de la activación previstas en la sección V.3.2.

V.5.3 Llamadas Conectadas que se interrumpen

Toda Llamada Conectada consume Saldo de Minutos por los segundos que duró, con independencia de que la interrupción provenga del Proveedor de Telefonía, del Motor de Voz, de la red o del dispositivo del contacto o del propio contacto. La exclusión de una llamada de la medición de los KPIs Garantizados por fallo de un Tercero, conforme a la sección V.15.3, no genera devolución ni acreditación de minutos.

V.5.4 Duración máxima por llamada y devolución de llamada

Cada llamada tiene una duración máxima de quince (15) minutos. Al minuto catorce (14) el Aliado informa al contacto que la llamada está por llegar a su límite y le ofrece devolverle la llamada para continuar. La devolución queda registrada en la Plataforma como pendiente y el Cliente la aprueba o rechaza desde la sección de voz del Aliado; aprobada, el Aliado llama a la hora acordada y retoma la conversación con el contexto de la llamada anterior. La llamada de devolución es una llamada nueva: se rige por el horario de la Línea de Voz y consume Saldo de Minutos como cualquier otra.

V.5.5 Carácter definitivo del consumo

El consumo registrado es definitivo. El Cliente podrá solicitar la revisión de una llamada concreta a través del Centro de Mensajes dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la Fecha de Corte del Ciclo de Facturación en que ocurrió; XPAND revisará el registro de ejecución y la Grabación y responderá en el mismo plazo. Solo procede la acreditación de minutos cuando el registro demuestre que la llamada debió quedar en cero (0) minutos conforme a la sección V.5.2.

V.6 Vigencia del Saldo de Minutos, orden de consumo y avisos

V.6.1 Vigencia hasta la Fecha de Corte

Los Minutos Incluidos y las Bolsas de Minutos tienen vigencia hasta la Fecha de Corte del Ciclo de Facturación del Cliente, no por mes calendario. Al llegar la Fecha de Corte, el Saldo de Minutos no consumido se pierde: no se acumula, no se traslada al siguiente Ciclo de Facturación ni se acredita. En cada Fecha de Corte la Instancia recibe sus Minutos Incluidos completos.

V.6.2 Bolsas de Minutos dentro del Ciclo

Las Bolsas de Minutos adquiridas dentro de un Ciclo de Facturación se suman al Saldo de Minutos de ese ciclo de la Instancia para la que se adquirieron y vencen en su Fecha de Corte. El Cliente no puede adquirir una Bolsa de Minutos en un Ciclo de Facturación para consumirla en el siguiente.

V.6.3 Orden de consumo

El consumo se descuenta primero de los Minutos Incluidos y después de las Bolsas de Minutos, en orden de compra. Cada Bolsa de Minutos es independiente: la primera se agota antes de que se descuente de la siguiente.

V.6.4 Avisos de consumo

XPAND envía al Cliente avisos automáticos al alcanzarse el ochenta por ciento (80%), el noventa y cinco por ciento (95%) y el cien por ciento (100%) de cada saldo —de los Minutos Incluidos y de cada Bolsa de Minutos por separado, identificando a cuál se refieren—, por correo electrónico al administrador de la cuenta, con enlace para adquirir una Bolsa de Minutos, y con copia al equipo de XPAND asignado a la cuenta. Al agotarse una Bolsa de Minutos dentro del ciclo, el ciclo de avisos se repite sobre el siguiente saldo. Cada aviso queda asentado en el registro de ejecución con fecha y hora y es visible para el Cliente en su Xboard, junto con el estado del Saldo de Minutos por saldo. Los avisos existen para que el Cliente nunca llegue a la Pausa por Saldo sin haberlo decidido con anticipación.

V.6.5 Independencia entre la capacidad de voz y la capacidad de texto

El Saldo de Minutos es independiente de la capacidad incluida y de las Bolsas del Aliado previstas en la Sección 5.6 de los T&C y en los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03). Las llamadas no consumen unidades de capacidad del Aliado y las unidades de capacidad del Aliado no consumen minutos. Cada canal se pausa únicamente por su propio saldo: la pausa por capacidad del Aliado no detiene la Línea de Voz, y la Pausa por Saldo no detiene los demás canales del Aliado.

V.7 Pausa por Saldo y reactivación

V.7.1 Efectos de la Pausa por Saldo

Al agotarse el Saldo de Minutos de una Instancia sin Bolsa de Minutos con saldo disponible, la Línea de Voz entra de forma automática en Pausa por Saldo, con los efectos siguientes:

— Las Llamadas Salientes se pausan: el Aliado no origina llamadas nuevas. En la operación de Mario, la cadencia de gestión continúa por los demás canales y el intento asignado a la llamada no se ejecuta por voz.

— Las Llamadas Entrantes se desvían al Número de Respaldo; quien llama escucha lo que el Cliente tenga configurado en ese número.

— El Aliado continúa operando por todos sus demás canales con normalidad.

V.7.2 Naturaleza de la Pausa por Saldo

La Pausa por Saldo es consecuencia de una decisión del Cliente —no adquirir una Bolsa de Minutos tras los avisos de la sección V.6.4— y no constituye indisponibilidad, Incidente ni causa imputable a XPAND conforme al SLA de XPAND. Las Llamadas Salientes no realizadas y las Llamadas Entrantes desviadas al Número de Respaldo durante la Pausa por Saldo se excluyen del denominador de la medición de los KPIs Garantizados del Aliado conforme a la sección V.15.3 y no activan La Garantía XPAND. La Pausa por Saldo no altera el Protocolo de Rescate de la Sección 15 de los T&C: su ventana de treinta (30) días naturales corre igual, se encuentre o no el Aliado en rescate. El inicio y el fin de cada Pausa por Saldo quedan asentados en el registro de ejecución con marca de tiempo.

V.7.3 Reactivación

La Línea de Voz se reactiva en cuanto se confirma el pago de una Bolsa de Minutos, de forma automática: las Llamadas Salientes se reanudan y el desvío de las Llamadas Entrantes al Número de Respaldo se retira, sin intervención adicional del Cliente ni de XPAND. El plazo máximo de reactivación es de veinticuatro (24) horas contadas desde la confirmación del pago. La reactivación no repone las Llamadas Salientes no realizadas durante la Pausa por Saldo; las que sigan vigentes en su journey se originan conforme a su disparador y a su horario.

V.7.4 Distinción con la pausa por capacidad

La Pausa por Saldo es distinta de la pausa por capacidad del Aliado prevista en la Sección 5.6 de los T&C y en los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago: aquella detiene las Llamadas Salientes y desvía las Entrantes de una Línea de Voz; esta detiene la operación del Aliado al alcanzar el cien por ciento (100%) de su capacidad incluida sin Bolsa activa. Ninguna de las dos produce los efectos de la otra, conforme a la sección V.6.5.

V.8 Capacidad, Límite de Llamadas Simultáneas y uso razonable

V.8.1 Capacidad compartida y Límite de Llamadas Simultáneas

El Canal de Voz opera sobre una capacidad de llamadas simultáneas compartida por todos los Clientes de XPAND. Dicha capacidad tiene un Límite de Llamadas Simultáneas, integrado por el número máximo de llamadas que la Plataforma sostiene al mismo tiempo y por un tope de Llamadas Salientes simultáneas por cuenta de Cliente. El Límite de Llamadas Simultáneas es capacidad propia de XPAND y no un fallo de Tercero.

V.8.2 Reparto de la capacidad y cola de salida

Para que una campaña de llamadas de un Cliente no deje sin línea a los demás Clientes, la capacidad se reparte conforme a las reglas siguientes: una parte del cupo se reserva para las Llamadas Entrantes, que tienen prioridad; cada cuenta de Cliente tiene un tope de Llamadas Salientes simultáneas; y toda Llamada Saliente que no encuentre lugar disponible se encola por orden de disparo y se origina en cuanto se libera un lugar, dentro de su horario y de la ventana de su journey. El Cliente ve el avance de la cola en su Xboard. En consecuencia, una carga de llamadas de volumen de Elena o de Mario se reparte en el tiempo dentro de su ventana; la Plataforma no rechaza ni descarta Llamadas Salientes por este motivo.

V.8.3 Efecto al alcanzarse el Límite de Llamadas Simultáneas

Cuando una llamada excede el Límite de Llamadas Simultáneas vigente: la Llamada Entrante escucha un mensaje breve y se desvía al Número de Respaldo; la Llamada Saliente se reprograma conforme a la sección V.8.2. El alcance del Límite de Llamadas Simultáneas es una limitación de capacidad en los términos de la sección 3.3 del SLA de XPAND y no constituye Incidente de Disponibilidad; sin embargo, por tratarse de capacidad propia de XPAND, no se excluye de la medición: las llamadas afectadas computan en los KPIs Garantizados del Aliado como eventos imputables a XPAND, conforme a la sección V.15.3.

V.8.4 Uso razonable

El servicio de voz es de uso libre dentro del Saldo de Minutos de cada Instancia, bajo las reglas de uso razonable siguientes, que constituyen la única regulación del uso razonable del Canal de Voz y a las que remite la Política de Uso Justo (XPAND-PO-01):

— Duración máxima de quince (15) minutos por llamada, con oferta de devolución de llamada, conforme a la sección V.5.4.

— Capacidad de llamadas simultáneas compartida, con prioridad a las Llamadas Entrantes, conforme a las secciones V.8.1 y V.8.2.

— Tope de Llamadas Salientes simultáneas por cuenta de Cliente, con cola de salida por orden de disparo, conforme a la sección V.8.2.

Estas reglas no generan cargo adicional ni importe distinto a cargo del Cliente ni constituyen incumplimiento del Cliente: son condiciones operativas del canal, aceptadas como tales. El uso del Canal de Voz fuera de las finalidades previstas en este Anexo o contrario a la Sección 7 de los T&C se rige por la sección V.11.4.

V.8.5 Ampliación y reducción de la capacidad

XPAND podrá ampliar el Límite de Llamadas Simultáneas en cualquier momento y sin preaviso, por tratarse de un ajuste favorable al Cliente que amplía la capacidad sin modificar ninguna otra condición. Su reducción se rige por el procedimiento de modificación de la Sección 20 de los T&C.

V.9 Horarios y operación por Aliado

V.9.1 Horarios y modos de operación

El Canal de Voz es una capacidad única de la Plataforma; el modo y el horario con que cada Aliado la utiliza son los siguientes y no comprenden funciones distintas a las expresamente descritas:

Aliado	Modo de operación	Horario	Fuera de alcance
:-:	:-:	:-:	:-:
Elena	Principalmente Llamadas Salientes: como primer contacto cuando el lead pide que le llamen o el journey del Cliente así lo define, como seguimiento cuando el lead no respondió por mensaje en el plazo configurado por el Cliente, o como llamada agendada a la hora acordada con el lead; los tres caminos se pueden combinar. Elena puede agendar desde la llamada en el calendario integrado del Cliente. Llamadas Entrantes opcionales, si el Cliente las activa.	Llamadas Salientes únicamente dentro del horario que el Cliente define para la Línea de Voz, en la zona horaria del Cliente. Si un seguimiento vence fuera de ese horario, la llamada se origina al inicio del siguiente.	Prospección en frío por voz: Elena no llama a contactos sin conversación previa con el Cliente ni a bases sin la declaración REPEP de la sección V.11.1. Las cargas de llamadas de volumen a contactos con conversación previa se admiten y se reparten en el tiempo conforme a la sección V.8.2.

Aliado	Modo de operación	Horario	Fuera de alcance
Sofía	Principalmente Llamadas Entrantes en el Número de la Línea, al que el Cliente desvía su línea telefónica. Contesta, resuelve conforme a su base de conocimiento y transfiere en vivo conforme a la sección V.9.2. Llamadas Salientes únicamente a solicitud, dentro del journey del Cliente, para devolver una llamada o dar seguimiento a un caso.	Llamadas Entrantes las veinticuatro (24) horas, todos los días, o en el horario de atención que el Cliente configure. Fuera de ese horario, el Cliente elige uno de tres modos: Sofía contesta igual; mensaje y desvío al Número de Respaldo; o mensaje y fin de la llamada. Llamadas Salientes a solicitud únicamente dentro del horario laboral del Cliente.	Sofía no carga base de contactos ni origina llamadas fuera de su journey.
Mario	Únicamente Llamadas Salientes, como intento de la cadencia de gestión conforme a la sección V.10. Mario no recibe llamadas: si un deudor devuelve la llamada al Número de la Línea, la llamada se dirige al Número de Respaldo del Cliente.	De 07:00 a 22:00 horas, hora local del deudor, de lunes a sábado, nunca en domingos ni días festivos, con un máximo de un (1) intento por deudor y por día natural. El Cliente puede acotar esta ventana; no puede ampliarla.	Llamadas Entrantes; llamadas fuera de la cadencia; contacto con personas distintas del deudor.

V.9.2 Transferencia a una persona

El Aliado transfiere en vivo la llamada al Teléfono de Transferencia cuando el contacto pide hablar con una persona o cuando se cumple el criterio de transferencia que el Cliente configura (en Sofía, conforme a sus criterios de escalamiento; en Mario, cuando el deudor disputa el adeudo o pide hablar con alguien). Si el Teléfono de Transferencia no contesta, el Aliado lo informa al contacto y registra el pendiente en la Plataforma para que el equipo del Cliente devuelva la llamada. Las transferencias ejecutadas computan en el KPI Garantizado de escalamiento del Aliado conforme a la sección V.15.2; la llamada tomada por el equipo del Cliente se excluye del denominador conforme a la regla del Human in The Loop de las Secciones 5.7 y 15 de los T&C. Mantener el Teléfono de Transferencia atendido es responsabilidad del Cliente.

V.9.3 Número de Respaldo

El Número de Respaldo es obligatorio para toda Línea de Voz y debe ser un número activo del Cliente. Tratándose de Sofía, el Número de Respaldo y el Teléfono de Transferencia deben ser distintos de la línea telefónica que el Cliente desvía al Número

de la Línea, porque una llamada dirigida a esa línea regresaría a la Línea de Voz. A él se dirigen las Llamadas Entrantes durante la Pausa por Saldo, al alcanzarse el Límite de Llamadas Simultáneas, en el modo fuera de horario de Sofía que así lo prevea y las llamadas devueltas a Mario. XPAND no es responsable de la atención de las llamadas que llegan al Número de Respaldo, que corresponde al Cliente.

V.9.4 Configuración del journey de voz

El journey de voz de cada Instancia —disparadores, plazos de seguimiento, horario y flujo de transferencia— lo configura XPAND con el Cliente en la activación y es ajustable por cuenta. Los valores que la Plataforma presenta precargados son valores por defecto y no plazos fijos ni compromisos contractuales. La voz entra en el journey donde el Cliente la configure; ningún orden entre canales es una regla de este Anexo.

V.10 Operación de Mario por voz

V.10.1 Incorporación de la llamada a la cadencia de gestión

Cuando el Cliente activa el servicio de voz sobre Mario, la llamada telefónica ocupa uno de los intentos programados de la cadencia de gestión, dentro del tope de intentos y de la ventana de quince (15) días naturales previstos en la Sección 8 de los T&C, sin ampliarlos. La llamada reemplaza el intento del escalón en que se configura y no se suma a la cadencia: los intentos programados de cada cuenta siguen siendo los mismos —seis (6) cuando el deudor cuenta con correo electrónico válido y el Canal de Correo está habilitado conforme al Anexo IV, o tres (3) cuando el deudor solo cuenta con teléfono— y la llamada ocupa uno de ellos. El Cliente define, en la configuración del Aliado, en qué intento de la cadencia se realiza la llamada: el segundo, el tercero o el cuarto. Si la cadencia programada de una cuenta tiene menos intentos que el configurado para la llamada —en particular, cuando el deudor solo cuenta con teléfono o cuando la frecuencia de conciliación declarada por el Cliente limita la cadencia a tres (3) intentos—, la llamada se realiza en el último intento programado de esa cuenta; la llamada nunca es el primer intento, por lo que una cuenta con un solo intento programado no recibe llamada. La llamada se computa dentro del tope agregado de frecuencia de contacto de la sección IV.6.1 del Anexo IV: un (1) intento de contacto por deudor y por día natural, por cualquier canal.

V.10.2 Ventana horaria y días de gestión

Las llamadas de Mario se realizan únicamente de 07:00 a 22:00 horas, hora local del deudor, de lunes a sábado, nunca en domingos ni días festivos, con un máximo de un (1) intento por día natural, conforme a la sección V.9.1. Esta ventana es la regla de gestión de cobranza y no admite ampliación por configuración del Cliente. Un intento cuya

fecha caiga en domingo o día festivo se desplaza al siguiente día de gestión dentro de la ventana de la cadencia, con los efectos de la Sección 15.2 de los T&C.

V.10.3 Disputa del deudor

Si el deudor manifiesta una disputa sobre el adeudo durante la llamada, o pide hablar con una persona, Mario transfiere la llamada al Teléfono de Escalamiento del Cliente conforme a la sección V.9.2 y la cadencia de gestión de esa cuenta se pausa hasta que el Cliente la reanude desde la Plataforma. Los intentos posteriores a dicha pausa se retiran del denominador del KPI Garantizado de Ejecución de cadencia conforme al Anexo II.

V.10.4 Ofertas y promesas de pago en la llamada

En la llamada, Mario recuerda el adeudo, ofrece únicamente las condiciones comprendidas en la Matriz de Facultades de Negociación pre-autorizada por el Cliente —quitas, parcialidades y plazos— y registra la promesa de pago que el deudor manifieste. Mario no ofrece ninguna condición fuera de la Matriz; si el Cliente no ha configurado una Matriz, Mario no ofrece condición alguna y escala la cuenta al Cliente. La promesa de pago registrada en una llamada recibe el mismo seguimiento que una promesa registrada por mensaje y computa en el KPI Garantizado de Seguimiento de promesas conforme al Anexo II.

V.10.5 Exclusión de entidades financieras y declaración del Cliente

XPAND no presta el servicio de voz sobre Mario a entidades financieras —incluidas, de manera enunciativa y no limitativa, las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto múltiple, reguladas o no reguladas, las sociedades financieras populares, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, las cajas de ahorro y las uniones de crédito— ni a quien gestione cobro por cuenta de ellas. Antes de la activación de la Línea de Voz de Mario, el Cliente declara, mediante una casilla de aceptación propia ligada a este Anexo y con registro de usuario, fecha y hora, lo siguiente: "Declaro que mi empresa no es una entidad financiera (incluidos, entre otros, bancos, SOFOM regulada o no regulada, SOFIPO, SOCAP, cajas de ahorro y uniones de crédito) y que no cobro por cuenta de ninguna de ellas." Esta declaración se adiciona a las de las Secciones 8.3 y 8.4 de los T&C, que se tienen aquí por reproducidas. Sin la declaración, la Línea de Voz de Mario no se activa. El Cliente se obliga a informar a XPAND de inmediato si sobreviene cualquiera de los supuestos declarados; su actualización, inexactitud o falsedad faculta a XPAND para suspender o terminar el servicio de voz o el Servicio conforme a las Secciones 17 y 18 de los T&C, sin responsabilidad y sin devolución de contraprestaciones devengadas.

V.10.6 Reglas de trato

En toda llamada Mario se identifica conforme al Aviso de Inicio de Llamada, trata el adeudo únicamente con el deudor, no utiliza amenazas ni lenguaje intimidatorio y no trata el adeudo con terceros. Estas reglas aplican a todos los Clientes y no son configurables. Las llamadas de Mario se graban y se conservan conforme a la sección V.12.

V.11 Base de contactos, REPEP y uso aceptable

V.11.1 Depuración contra el REPEP y declaración en cada carga

Antes de cargar en la Plataforma una base de contactos o un padrón de deudores para Llamadas Salientes, el Cliente depura dicha base contra el REPEP. En cada carga, la Plataforma recaba la declaración siguiente, mediante una casilla obligatoria con registro del usuario, la fecha y la hora: "Confirmo que esta base fue depurada contra el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), que las personas incluidas ya tuvieron contacto con mi empresa o tienen un adeudo vigente con ella, y que cuento con el fundamento legal para que sean contactadas por teléfono conforme a mi aviso de privacidad." Sin esta declaración la Plataforma no habilita los contactos de esa carga para Llamadas Salientes. La declaración se recaba en cada carga, sin excepción, y una base recibida por una vía distinta a la carga en la Plataforma no habilita Llamadas Salientes hasta que el Cliente la confirme en la Plataforma.

XPAND aplica, además, las listas de bloqueo que el Proveedor de Telefonía pone a disposición, por las que pasan todas las Llamadas Salientes. Dichas listas se suman a la depuración del Cliente y no la sustituyen ni trasladan a XPAND la responsabilidad de la sección V.11.2.

V.11.2 Responsabilidad por la base

La depuración de la base contra el REPEP, la existencia de base legal para contactar por teléfono a cada persona incluida, y la veracidad, actualidad y validez de los números telefónicos cargados son responsabilidad exclusiva del Cliente. Las Llamadas Salientes a números inválidos, inexistentes o que no corresponden al contacto se registran conforme a la sección V.5 y no son imputables a XPAND.

V.11.3 Contactos con relación previa

El Canal de Voz opera únicamente respecto de contactos que ya tuvieron contacto con la empresa del Cliente o que mantienen un adeudo vigente con ella. La prospección en frío por voz —llamadas a personas sin conversación ni relación previa con el Cliente— no forma parte del Canal de Voz y no se presta bajo este Anexo. Su eventual disponibilidad

futura constituiría una funcionalidad adicional conforme a la Sección 3.4 de los T&C y no genera derecho alguno bajo este Anexo.

V.11.4 Conductas prohibidas

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

— Carguen para Llamadas Salientes bases de contactos adquiridas, alquiladas o compiladas sin base legal, o no depuradas contra el REPEP.

— Utilicen el Canal de Voz para contactar a personas sin relación previa con el Cliente, o para finalidades distintas a la operación del Aliado sobre el que se activó.

— Instruyan la omisión, alteración o interrupción del Aviso de Inicio de Llamada, o configuren al Aliado para que se presente como una persona.

— Utilicen el Número de la Línea por medios distintos a la Plataforma.

— En la operación de Mario, instruyan llamadas fuera de la ventana de la sección V.10.2, a personas distintas del deudor, o con contenido contrario a la sección V.10.6.

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

V.12 Aviso de Inicio de Llamada, grabación, transcripción y acceso

V.12.1 Aviso de Inicio de Llamada

Toda llamada abre con el Aviso de Inicio de Llamada del Cliente, que el Aliado lee completo, sin interrupción, antes de saludar. El Aviso es del Cliente, en su carácter de Responsable del tratamiento de los datos personales de sus contactos; no es un aviso de XPAND. Su texto base es el siguiente: "Hola, soy [nombre del Aliado], asistente digital de [empresa]. Esta llamada se graba conforme a nuestro aviso de privacidad, disponible en [sitio]/privacidad."

El Cliente edita el saludo, el nombre comercial de su empresa y la dirección de su aviso de privacidad. Tres partes del Aviso están bloqueadas y el Cliente no puede suprimirlas, modificarlas ni instruir su omisión: la identidad digital del Aliado, el aviso de grabación de la llamada y la liga al aviso de privacidad del Cliente. El Cliente es responsable de mantener publicado y vigente, en la dirección que indique, un aviso de privacidad que comprenda la grabación de las llamadas y las finalidades del contacto telefónico.

V.12.2 Grabación

El cien por ciento (100%) de las llamadas del Canal de Voz se graba. La Grabación la realiza la Plataforma de XPAND al originar o recibir la llamada; el Proveedor de Telefonía no conserva el audio, únicamente los registros de la llamada. La Grabación se almacena cifrada en la infraestructura en la nube contratada por XPAND y se conserva por noventa (90) días naturales contados desde la llamada; concluido ese plazo, se suprime de forma segura. XPAND podrá ampliar el plazo de conservación como ajuste favorable al Cliente; su reducción se rige por la Sección 20 de los T&C. Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones de entrega o supresión del Anexo I.

V.12.3 Transcripción y resumen

Cada llamada se transcribe y se resume. La transcripción y el resumen se ponen a disposición del Cliente en el detalle de la llamada en su Xboard al concluir la llamada, por regla general dentro de los cinco (5) minutos siguientes. Este plazo es operativo: no constituye nivel de servicio ni KPI Garantizado y su rebase no genera remedio alguno. La transcripción identifica cada acción ejecutada por el Aliado durante la llamada y el momento en que ocurrió.

V.12.4 Acceso a la Grabación

La Grabación, la transcripción y el resumen están disponibles desde el detalle de cada llamada en el Xboard, con el número del contacto enmascarado. El acceso a la Grabación se otorga mediante un enlace temporal con vigencia de una (1) hora, generado a solicitud del usuario autorizado. Pueden acceder el administrador de la cuenta del Cliente, los usuarios del Cliente con permisos sobre el Aliado, y el personal de XPAND asignado a la cuenta, para la operación, la calidad y el soporte del Servicio. El Cliente es responsable del uso que haga de las Grabaciones y de los permisos que otorgue a sus usuarios.

V.12.5 Naturaleza de la Grabación

La Grabación, la transcripción y el resumen constituyen Datos de Usuarios Finales en los términos del Anexo I. XPAND los trata únicamente para prestar el Servicio conforme a las instrucciones del Cliente y no los utiliza para finalidades propias ni para entrenar modelos.

V.12.6 Oposición del contacto a la Grabación

Toda llamada del Canal de Voz se graba y la Grabación no puede desactivarse por llamada. Si el contacto manifiesta durante la llamada que no desea que se grabe, el Aliado no continúa la llamada: le ofrece continuar la atención por mensaje en los demás canales del Aliado o que el equipo del Cliente le contacte por sus propios medios, deja

asentada la oposición en el registro de ejecución y termina la llamada. La atención posterior al contacto y el tratamiento de su oposición corresponden al Cliente, en su carácter de Responsable, conforme a su aviso de privacidad. La llamada terminada por oposición del contacto no computa en contra de XPAND en los KPIs Garantizados del Aliado (sección V.15.3).

V.13 Datos personales y subencargados

El tratamiento de los datos personales contenidos en las llamadas, en las Grabaciones, en las transcripciones y en los resúmenes, así como en las bases de contactos y padrones cargados para Llamadas 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 Proveedor de Telefonía, el Motor de Voz y la infraestructura en la nube en la que se almacenan las Grabaciones tienen el carácter de subencargados del Canal de Voz conforme a la sección I.3, numeral 3, del Anexo I, con las obligaciones de protección equivalentes que dicha sección prevé, y que XPAND afirma respecto de ellos únicamente lo que consta en sus términos contractuales. El Cliente reconoce y autoriza que, conforme a la sección I.4 del Anexo I, el tratamiento de los datos de las llamadas por dichos encargados puede realizarse fuera de México. El Motor de Voz conserva las solicitudes de procesamiento por un plazo limitado, cifradas y únicamente para fines de seguridad, sin utilizarlas para entrenamiento, conforme a lo que XPAND publica en la lista de subencargados del Anexo I.

El tratamiento que XPAND realiza como Encargado no se rige por el Aviso de Privacidad de XPAND, sino por el aviso de privacidad del Cliente, que es el que el Aviso de Inicio de Llamada pone a disposición del contacto conforme a la sección V.12.1. Corresponde al Cliente informar en su aviso de privacidad la grabación de las llamadas y su tratamiento por encargados fuera de México.

V.14 Declaraciones del Cliente

Al activar el servicio de voz, el Cliente declara y garantiza, bajo protesta de decir verdad, que:

— Cuenta con base legítima y, en su caso, con el consentimiento requerido para contactar por teléfono a las personas que incorpore en sus bases, conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y de protección al consumidor, y que las ha depurado contra el REPEP conforme a la sección V.11.1.

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

— Mantiene publicado un aviso de privacidad que comprende la grabación de las llamadas, accesible en la dirección que incorpora en su Aviso de Inicio de Llamada.

— Los números telefónicos que cargue en la Plataforma, el Número de Respaldo y el Teléfono de Transferencia son veraces, actuales y de origen lícito, y los dos últimos están bajo su control.

— Tratándose de Mario, no es una entidad financiera ni gestiona cobro por cuenta de ellas, conforme a la sección V.10.5, y los titulares de su padrón mantienen un adeudo vigente con él.

Tratándose de la operación de Mario, estas declaraciones se adicionan a las previstas en las Secciones 8.3 y 8.4 de los T&C y a las de los Anexos III y IV, 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, de la falta de depuración de sus bases contra el REPEP o de la falta de base legal para contactar a las personas incluidas en ellas. Esta obligación subsiste tras la terminación del servicio de voz.

V.15 Medición dentro de los KPIs Garantizados, exclusiones y Garantía

V.15.1 Sin KPIs ni garantía propios

El Canal de Voz no tiene KPIs Garantizados, nivel de servicio ni garantía propios. Las llamadas se miden dentro de los cuatro (4) KPIs Garantizados del Aliado sobre el que se activa el servicio de voz, definidos en el Anexo II y regidos por la Sección 15 de los T&C, con las equivalencias de la sección V.15.2. El Anexo II no incorpora KPIs de voz; los KPIs Garantizados de cada Aliado y sus fórmulas no cambian.

V.15.2 Equivalencias de medición

KPI Garantizado del Aliado	Evento del Canal de Voz que lo cumple
:-:	:-:
Velocidad de primera respuesta (Sofía) y Velocidad de primer contacto (Elena, Llamadas Entrantes)	Llamada Entrante contestada por el Aliado dentro de los tres (3) timbres, que satisface el compromiso de sesenta (60) segundos.
Velocidad de primer contacto (Elena, Llamadas Salientes)	Llamada originada dentro de su horario al cumplirse el disparador configurado en el journey.
Cobertura de secuencia de seguimiento (Elena)	Llamada configurada por el Cliente como paso de la secuencia de seguimiento y originada dentro de su ventana, que computa como toque ejecutado de la secuencia.

KPI Garantizado del Aliado	Evento del Canal de Voz que lo cumple
Cero leads perdidos (Elena)	Lead que entra por Llamada Entrante, registrado, calificado contra el ICP y con siguiente paso asignado en los mismos términos que un lead de los demás canales.
Ejecución de confirmación de citas (Elena)	Cita agendada durante la llamada que recibe el protocolo de confirmación y recordatorios en los mismos términos que una cita agendada por los demás canales.
Cero consultas sin atender (Sofía)	Llamada Entrante contestada o transferida. Una Llamada Entrante desviada al Número de Respaldo por falla propia de XPAND o por el Límite de Llamadas Simultáneas cuenta como no atendida; la desviada durante la Pausa por Saldo no computa.
Cobertura fuera de horario (Sofía)	Llamada Entrante recibida fuera del horario de atención configurado para la Línea de Voz y contestada por el Aliado dentro de los tres (3) timbres, cuando el Cliente eligió que el Aliado conteste también fuera de horario. Si el Cliente eligió «mensaje y desvío al Número de Respaldo» o «mensaje y fin de llamada», esas llamadas no son atendidas por el Aliado por decisión del Cliente y no entran al denominador de este KPI ni al de Cero consultas sin atender.
Ejecución de escalamiento a humano (Sofía)	Transferencia ejecutada al Teléfono de Transferencia cuando el contacto la pide o se cumple el criterio configurado.
Velocidad de primera gestión (Mario)	No cambia: la llamada se realiza en el segundo, tercer o cuarto intento de la cadencia (V.10), por lo que el primer intento sigue siendo por mensaje.
Ejecución de cadencia (Mario)	Llamada originada dentro de su ventana = intento cumplido en el escalón configurado conforme a la sección V.10.1. La no originada por Pausa por Saldo se retira del denominador.
Seguimiento de promesas (Mario)	Promesa registrada en la llamada con seguimiento antes de su vencimiento, igual que una promesa registrada por mensaje.

Los KPIs Garantizados del Aliado sin equivalencia expresa en la tabla anterior se miden conforme a sus fórmulas del Anexo II: las llamadas se registran como eventos del Aliado en los mismos términos que los mensajes de sus demás canales, sin añadir ni retirar

eventos del denominador por el solo hecho de haberse ejecutado por voz. Para efectos de todos los KPIs, un intento o una llamada se entiende ejecutado con su originación por la Plataforma dentro de su ventana; que el contacto conteste depende del contacto y de la red telefónica y no forma parte del compromiso.

V.15.3 Exclusiones del denominador y eventos que computan en contra

Se excluyen del denominador de la medición de los KPIs Garantizados del Aliado, conforme a la Sección 15.2 de los T&C y al SLA de XPAND:

— Las llamadas afectadas por un fallo del Proveedor de Telefonía o del Motor de Voz, en su carácter de Terceros. Una llamada se entiende afectada cuando el Proveedor de Telefonía o el Motor de Voz reporta un error en esa llamada, o cuando el Tercero tiene publicado en su página de estado un incidente que comprende el momento de la llamada; mismo tratamiento que los demás Terceros de la cadena operativa.

— Las Llamadas Salientes no realizadas y las Llamadas Entrantes desviadas al Número de Respaldo durante la Pausa por Saldo, conforme a la sección V.7.2.

— Las llamadas transferidas y tomadas por el equipo del Cliente, conforme a la regla del Human in The Loop de las Secciones 5.7 y 15 de los T&C.

— Las llamadas terminadas por oposición del contacto a la Grabación, conforme a la sección V.12.6.

— Los periodos amparados por las exclusiones de mantenimiento programado, fuerza mayor y suspensión del Servicio del SLA de XPAND, y los supuestos propios de la operación de Mario previstos en las Secciones 8.3 y 15.2 de los T&C.

Computan en contra de XPAND, como eventos imputables a XPAND: las llamadas afectadas por el alcance del Límite de Llamadas Simultáneas, por tratarse de capacidad propia de XPAND conforme a la sección V.8.3, y las llamadas afectadas por la falla o indisponibilidad de la Plataforma propia de XPAND, incluidos los componentes con los que XPAND origina, recibe y graba las llamadas.

V.15.4 Umbral, remedio y Protocolo de Rescate

El umbral y el remedio son los del Aliado: si el promedio simple de los cuatro (4) KPIs Garantizados del Aliado cae por debajo del noventa y nueve por ciento (99%) en el mes por causa imputable a XPAND, procede el reembolso de la tarifa fija del Aliado de ese mes conforme a la Sección 15.1 de los T&C y al Anexo II. La contraprestación del servicio de voz y las Bolsas de Minutos no forman parte del reembolso ni son reembolsables. La recurrencia y el Protocolo de Rescate se rigen por la Sección 15 de los T&C; la Pausa por Saldo no suspende ni extiende la ventana del Protocolo de Rescate.

V.15.5 KPIs de Performance

Las señales de las llamadas se incorporan a los KPIs de Performance del Aliado, que se miden y proyectan conforme a la Sección 15.3 de los T&C como información no vinculante y no están respaldados por La Garantía XPAND.

V.16 Relación con el SLA y Terceros independientes

V.16.1 Cobertura del SLA

Cuando el Cliente activa el servicio de voz, el Canal de Voz forma parte del Servicio cubierto por el SLA de XPAND, incluido el compromiso de Disponibilidad y los niveles de respuesta y resolución de Incidentes, en los términos de dicho SLA. Los componentes con los que XPAND origina, recibe y graba las llamadas forman parte de la Plataforma propia de XPAND; su falla o indisponibilidad computa como indisponibilidad imputable a XPAND, igual que en los demás canales.

V.16.2 Proveedor de Telefonía y Motor de Voz como Terceros

El Proveedor de Telefonía y el Motor de Voz son Terceros independientes de XPAND conforme al SLA de XPAND. Sus fallas, caídas, cambios, limitaciones o indisponibilidad reciben el tratamiento de fallos de Terceros previsto en la sección 6.3 del SLA y se excluyen de la Disponibilidad y de la medición de los KPIs Garantizados conforme a la sección V.15.3. XPAND no será responsable por interrupciones, degradaciones, cambios unilaterales de política o de condiciones, bloqueos o limitaciones atribuibles a dichos Terceros ni a las redes telefónicas de los operadores por las que transitan las llamadas, sin perjuicio de sus obligaciones derivadas de su propia culpa o negligencia conforme a los T&C y al SLA. XPAND aplicará ante dichos Terceros el protocolo de la sección 5 del SLA.

V.16.3 Calidad de audio y continuidad

El Cliente reconoce que la calidad del audio y la continuidad de una llamada dependen también de la red y del dispositivo del contacto, ajenos al perímetro de XPAND. XPAND no garantiza la continuidad ininterrumpida de la red telefónica pública ni la entrega de toda Llamada Saliente, y una llamada no contestada, ocupada o fallida no constituye Incidente ni incumplimiento.

V.16.4 Protección de la Plataforma

XPAND podrá limitar o pausar de forma preventiva las Llamadas Salientes de una Línea de Voz cuando detecte un patrón de llamadas que comprometa la estabilidad de la Plataforma, la operación de otros Clientes o el cumplimiento de la Sección 7 de los T&C o de este Anexo, previa notificación al Cliente. Dicha medida no constituye indisponibilidad

ni Incidente, y las llamadas afectadas se excluyen de la medición cuando la causa sea imputable al Cliente conforme a la sección V.11.4.

V.17 Xboard y reporte mensual

El Xboard del Aliado muestra al Cliente, en todo momento: el Saldo de Minutos del ciclo, desglosado entre Minutos Incluidos y cada Bolsa de Minutos, con la Fecha de Corte; la lista de llamadas con tipo, resultado, duración y, cuando no consumen, el motivo; el detalle de cada llamada con su Grabación, su transcripción y su resumen conforme a la sección V.12; el avance de la cola de salida conforme a la sección V.8.2; y los avisos de consumo con su fecha y hora. El reporte mensual del Aliado integra las llamadas dentro de los KPIs Garantizados del Aliado y del consumo de minutos; no existe un reporte separado del Canal de Voz. La aceptación del reporte mensual es expresa o tácita conforme a los T&C.

V.18 Terminación y efectos

V.18.1 Baja del servicio de voz

El servicio de voz de una Instancia termina por baja del Cliente conforme a la sección V.4.7, por cancelación del track conforme a la sección V.3.3, por suspensión o terminación conforme a las Secciones 17 y 18 de los T&C, o de forma automática al terminar, por cualquier causa, el Aliado sobre el que se activó, ya que no se presta de forma independiente conforme a la sección V.2.3. La suspensión del Servicio o del Aliado conforme a la Sección 17 de los T&C suspende también su Línea de Voz, con los efectos de la sección 6.5 del SLA.

V.18.2 Efectos

A la fecha efectiva de terminación del servicio de voz: las Llamadas Salientes cesan; el Número de la Línea deja de recibir llamadas y se libera dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, por lo que el Cliente debe retirar por sus propios medios el desvío de su línea telefónica antes de esa fecha; el Saldo de Minutos no consumido se pierde sin devolución ni acreditación conforme a la sección V.4.5; y las Grabaciones, transcripciones y resúmenes permanecen disponibles en el Xboard hasta cumplirse su plazo de conservación de noventa (90) días naturales o, si es anterior, hasta la entrega o supresión de datos prevista en la Sección 18.4 de los T&C y en el Anexo I. El Cliente podrá solicitar, dentro de los catorce (14) días naturales siguientes a la terminación —el mismo plazo de la Sección 18.4 de los T&C—, la entrega de las transcripciones y resúmenes de las llamadas conforme al procedimiento de offboarding vigente.

V.19 Relación con los T&C y con los demás Anexos

Este Anexo regula exclusivamente el Canal de Voz. 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 Voz, prevalece este Anexo, conforme a la Sección 24 de los T&C.

El tope agregado de frecuencia de contacto por destinatario de la sección IV.6.1 del Anexo IV y de la sección III.13.1 del Anexo III comprende las llamadas del Canal de Voz: los intentos de contacto por WhatsApp, por correo y por voz se computan de forma conjunta y no acumulativa, sin que el uso de un canal permita superar el tope de otro. El contacto que manifieste durante una llamada su voluntad de no ser contactado por teléfono queda registrado en la Plataforma y deja de recibir Llamadas Salientes de cualquier Aliado del mismo Cliente; esta manifestación es independiente de la Lista de Supresión del Canal de Correo de la sección IV.6.3 del Anexo IV y solo se revierte mediante manifestación expresa del propio contacto, asentada en el registro de ejecución.

La capacidad incluida, las Bolsas y la pausa por capacidad del Aliado se rigen por la Sección 5.6 de los T&C y por los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03). Las Bolsas de Minutos se rigen además por la Sección 9 del XPAND-TC-03, que remite a este Anexo; en caso de discrepancia respecto del Saldo de Minutos, las Bolsas de Minutos, sus avisos o la Pausa por Saldo, prevalece este Anexo. La Política de Uso Justo (XPAND-PO-01) remite a la sección V.8.4 de este Anexo en lo relativo al uso razonable del Canal de Voz.

V.20 Vigencia y modificaciones

Este Anexo obliga a cada Cliente a partir de su aceptación en el checkout del servicio de voz conforme a la sección V.3.1 y rige, junto con las versiones de los T&C, del SLA y de los demás Anexos que lo acompañan, a partir del 2 de noviembre de 2026 para los Clientes que activen el servicio de voz y acepten este Anexo y para los Clientes cuya aceptación de los T&C ocurra a partir de esa fecha; para los Clientes con aceptación anterior que no activen el servicio de voz, las disposiciones de dichos documentos que lo referencian entran en vigor a los treinta (30) días naturales del aviso previsto en la Sección 20 de los T&C. Las modificaciones de este Anexo se rigen por el procedimiento de la Sección 20 de los T&C; los ajustes favorables al Cliente expresamente previstos en las secciones V.8.5 y V.12.2 pueden aplicarse sin preaviso. Las disposiciones de este Anexo que por su naturaleza deban subsistir —en particular las secciones V.12, V.13, V.14 y V.18— continuarán vigentes tras la terminación del servicio de voz.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Anexo V · XPAND-AX-05 v1.0 · Octubre 2026

XPAND-AX-05 v1.0 · Anexo V · Canal de Voz · Octubre 2026 Página · Documento externo