

Política de Uso Justo

XPAND-PO-01 v1.0

En vigor a partir del 15 de agosto de 2026

XPAND by TheGurúCompany

Documento externo · Incorporada por referencia a los T&C de Servicio v3.8

Agosto 2026 · Mercado: México

Política de Uso Justo

Documento	Política de Uso Justo · XPAND-PO-01
Prestador	THEGC S.A.P.I. de C.V. ("XPAND by TheGurúCompany") · RFC THE180718M6A
Documento rector	Términos y Condiciones de Servicio de XPAND v3.8
Versión	v1.0 · Emisión inicial
Fecha	Agosto 2026
Aceptación	Por medios electrónicos, junto con los T&C, al activar el primer Aliado
Ley aplicable	Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Aceptación e integración. Esta Política forma parte integral de los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND (los "T&C") conforme a su Sección 24, y se acepta por medios electrónicos junto con ellos.

Carácter consolidador de este documento. Esta Política reúne en un solo lugar los criterios de uso justo que rigen el servicio —Human in The Loop y Canal de Correo— y la medida de protección de la infraestructura, definidos en los T&C y en el Anexo IV.. No crea obligaciones nuevas, no modifica límites ni introduce cargos. No obstante la regla de prelación de la Sección 24 de los T&C, en caso de discrepancia entre esta Política y los T&C o el Anexo IV, prevalecen los T&C y el Anexo IV, por el carácter consolidador de este documento..

1. Qué es el uso justo en XPAND y qué no es

XPAND ofrece capacidad operativa mediante Aliados Digitales bajo un modelo de suscripción mensual. Dentro de la capacidad contratada, ciertos elementos del servicio son de uso ilimitado. El uso justo es el criterio que permite mantener ese carácter ilimitado sin que un patrón de uso extraordinario degrade el servicio de los demás Clientes.

Lo que el uso justo sí es	Lo que el uso justo no es
Un umbral de referencia que, al rebasarse de forma sostenida, dispara una revisión técnica de la configuración del Aliado.	Un límite cuyo rebase genere un cargo, una penalización o un cobro distinto.
Una señal operativa de que el Aliado puede estar mal calibrado o que la capacidad	Un incumplimiento del Cliente ni una causa de suspensión o terminación del servicio.

Lo que el uso justo sí es	Lo que el uso justo no es
contratada ya no corresponde a la operación del Cliente.	
Un mecanismo de protección de la infraestructura compartida y del nivel de servicio del conjunto de Clientes.	Una métrica de desempeño del Aliado ni parte de El Piso XPAND o de La Garantía XPAND.

Regla central de esta Política. El rebase de un umbral de uso justo **no genera cargo adicional ni importe alguno a cargo del Cliente**. Su único efecto es la revisión obligatoria del Xpert y, en su caso, una propuesta de ajuste de capacidad o de tier que el Cliente es libre de aceptar o rechazar.

Los conceptos que sí tienen efecto económico son distintos del uso justo y se describen en la Sección 5 de esta Política.

2. Uso justo del Human in The Loop

Fundamento: Sección 5.7 de los T&C.

Cada Aliado contratado incluye un (1) Asiento de Human in The Loop sin costo, que permite al equipo del Cliente tomar el control de cualquier conversación en cualquier momento. Los Asientos adicionales se contratan por separado, sin límite de número.

Concepto	Criterio
Alcance del uso ilimitado	Número de conversaciones que el equipo del Cliente toma mediante el Human in The Loop.
Umbral de referencia	Toma de control de más del 35% de las conversaciones de un Aliado, de forma sostenida durante dos (2) meses.
Efecto del rebase	Revisión obligatoria del Xpert para recalibrar al Aliado: prompts, criterios de escalamiento y base de conocimiento.
Efecto económico	Ninguno. No se cobra un importe distinto por el número de conversaciones tomadas.
Efecto en la medición	Las conversaciones tomadas por un humano del Cliente no se computan como ejecutadas por el Aliado y se excluyen del denominador de sus KPIs Garantizados.

Criterio de interpretación: un uso intensivo del Human in The Loop se entiende como una señal de calidad a corregir en el Aliado, no como un abuso del Cliente.

3. Uso justo del Canal de Correo

Fundamento: sección IV.7 del Anexo IV de los T&C.

El Canal de Correo está comprendido en la contraprestación mensual del Aliado, no genera cargo adicional y no constituye una unidad de consumo independiente: los correos se ejecutan dentro de las unidades de capacidad ya definidas.

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.

Concepto	Criterio
Ventana de evaluación	Dos (2) meses consecutivos por encima del umbral.
Efecto del rebase	Revisión obligatoria del Xpert para identificar la causa y recalibrar plantillas, criterios de respuesta, longitud de hilo y reglas de cierre; en su caso, propuesta de ajuste de capacidad o de tier.
Efecto económico	Ninguno.
Recalibración de umbrales	Los umbrales se fijaron sobre proyección de consumo. XPAND los revisará contra el consumo observado dentro de los primeros seis (6) meses de operación del canal y podrá ajustarlos conforme a la Sección 20 de los T&C. Ningún ajuste tendrá efecto retroactivo ni generará cargo por consumo anterior a su entrada en vigor.
Transparencia	El Xboard desagrega el consumo entre correos de salida y de entrada, para que el Cliente pueda identificar el origen del consumo.

4. Medida de protección de la infraestructura

Fundamento: sección IV.7.6 del Anexo IV y exclusión 6.10 del SLA de XPAND.

Cuando el consumo de correo de un Aliado exceda **tres (3) veces** el umbral de referencia de la Sección 3 y comprometa la reputación de envío, la estabilidad de la Plataforma o el nivel de servicio de otros Clientes, XPAND podrá limitar la tasa de despacho de ese Aliado, previa notificación al Cliente.

Esta medida:

- No constituye indisponibilidad, ni Incidente, ni incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos en el SLA.
- No genera cargo alguno a cargo del Cliente.
- Excluye de la medición los eventos afectados, conforme a la sección IV.5 del Anexo IV.
- Se levanta una vez corregida la causa, dentro de la revisión de la Sección 3.

5. Lo que sí tiene efecto económico: capacidad, Bolsas e infraestructura dedicada

Esta Sección existe para evitar una confusión frecuente. Los conceptos siguientes **no son uso justo** y sí tienen consecuencia económica o operativa.

Concepto	Regla	Fundamento
Capacidad incluida	Cada Aliado incluye una capacidad base mensual: Elena 1,500 conversaciones, Mario 1,200 cuentas gestionadas y Sofía 2,000 tickets atendidos. La unidad se consume al iniciarse su ciclo y el consumo es definitivo.	T&C, Sección 5.6
Alertas y pausa automática	XPAND notifica al 80% y al 95% de la capacidad. Al 100% sin Bolsa activa, el Aliado se pausa de forma automática hasta que el Cliente adquiera una Bolsa.	T&C, Sección 5.6
Bolsas de Capacidad Prepago	El consumo por encima de la capacidad incluida requiere adquirir una Bolsa prepagada, con precio por tamaño y vigencia dentro del mes calendario en curso.	XPAND-TC-03
Infraestructura de envío dedicada del Canal de Correo	Cuando el volumen proyectado o efectivo del Cliente exceda 500 correos salientes por día, se contrata infraestructura de envío dedicada por \$49 USD mensuales más IVA por Cliente. Es un componente de infraestructura contratado en razón del	Anexo IV, sección IV.9.1

Concepto	Regla	Fundamento
	volumen, no un cargo por rebase del uso justo.	
Asientos adicionales de Human in The Loop	Cada Asiento adicional cuesta \$49 USD mensuales más IVA. Es un cargo fijo por Asiento habilitado, independiente del número de conversaciones que el equipo del Cliente tome.	T&C, Sección 5.7

Los importes de los dos últimos conceptos coinciden pero corresponden a productos distintos y se identifican como partidas propias en el comprobante fiscal.

6. Medición, notificación y vigencia

El consumo se contabiliza por Aliado y por Cliente desde el primer día de operación y se pone a disposición del Cliente en su Xboard. XPAND notifica al alcanzarse cada umbral de referencia con la misma mecánica de alertas de la Sección 5.6 de los T&C.

Los registros de la Plataforma constituyen la base de medición de esta Política y hacen prueba entre las partes conforme a la Sección 23 de los T&C.

XPAND podrá actualizar esta Política conforme al procedimiento de la Sección 20 de los T&C, con preaviso de treinta (30) días naturales. Todo ajuste de umbral opera hacia el futuro.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Política de Uso Justo · XPAND-PO-01 v1.0 · Agosto 2026