Política de Uso Justo

XPAND-PO-01 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 · Incorporada por referencia a los T&C de Servicio v3.9

Octubre 2026 · Mercado: México

Versión 1.1 · Sustituye a la v1.0. Incorpora el Canal de Voz, cuyo uso razonable se rige por el Anexo V de los Términos y Condiciones de Servicio (XPAND-AX-05): esta Política lo consolida y remite a él en la nueva Sección 5, sin crear obligaciones nuevas, sin modificar límites y sin introducir cargos. Se precisa en la Sección 6 que los minutos incluidos y las bolsas de minutos del servicio de voz no son uso justo. Las Secciones 5 y 6 de la v1.0 pasan a ser las Secciones 6 y 7. Los criterios de uso justo del Human in The Loop y del Canal de Correo, y la medida de protección de la infraestructura, no cambian.

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 v3.9
Versión	v1.1 · Incorpora el Canal de Voz por remisión al Anexo V · Sustituye a la v1.0
Fecha	Octubre 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, Canal de Correo y Canal de Voz— y la medida de protección de la infraestructura, definidos en los T&C, en el Anexo IV y en el Anexo V. 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, el Anexo IV o el Anexo V, prevalecen los T&C, el Anexo IV y el Anexo V, 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 contratada ya no corresponde a la operación del Cliente.	Un incumplimiento del Cliente ni una causa de suspensión o terminación del servicio.
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 6 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.

Concepto	Criterio
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.

Concepto	Criterio
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. Uso razonable del Canal de Voz

Fundamento: Anexo V de los T&C (Canal de Voz, XPAND-AX-05).

El Canal de Voz es el canal adicional del Aliado que el Cliente activa por instancia como servicio de voz, aceptando el Anexo V. El uso razonable del Canal de Voz **se rige exclusivamente por el Anexo V**. Esta Sección no define umbrales ni criterios propios: consolida, a título informativo, las reglas de uso razonable que el Anexo V establece y remite a él en todo caso. En caso de discrepancia entre esta Sección y el Anexo V, prevalece el Anexo V.

Concepto	Regla, conforme al Anexo V
Duración de las llamadas	Cada llamada tiene una duración máxima de quince (15) minutos. Antes de alcanzar el límite, el Aliado ofrece al contacto devolverle la llamada para continuar; la llamada de devolución es una llamada nueva y consume minutos como cualquier otra.

Concepto	Regla, conforme al Anexo V
Llamadas simultáneas	El Canal de Voz opera sobre un cupo de llamadas simultáneas compartido entre los Clientes, con prioridad para las llamadas entrantes y un tope de llamadas salientes simultáneas por cuenta. Las salientes que no caben en el cupo se ordenan y se realizan dentro de su ventana conforme se libera capacidad; el Cliente ve el avance en su Xboard. El alcance del cupo no es uso justo ni acto del Cliente: su efecto en la medición se rige por el SLA (sección 3.3) y por el Anexo V.
Base de contactos	Las llamadas salientes sobre bases de contactos o padrones se realizan únicamente a la base que el Cliente carga en la Plataforma, depurada por el Cliente contra el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) y formada por personas que ya tuvieron contacto con la empresa del Cliente o mantienen un adeudo vigente con ella, conforme a la declaración que el Cliente acepta en cada carga. La depuración y la validez de los teléfonos son responsabilidad del Cliente.
Prospección en frío por voz	No está permitida: el Aliado no llama a contactos sin relación previa con el Cliente ni a bases sin la declaración REPEP.
Mario · Cuentas por Cobrar	Las llamadas de Mario se realizan dentro de la cadencia de gestión y conforme a las reglas de horario (de 7:00 a 22:00 horas, de lunes a sábado, nunca en domingos ni días festivos) y de frecuencia previstas en los T&C y en el Anexo V. Está prohibido todo uso del Canal de Voz contrario a las disposiciones aplicables a la cobranza extrajudicial, incluidos las amenazas, el lenguaje intimidatorio y el tratamiento del adeudo con terceros; si el deudor manifiesta una disputa, el Aliado transfiere la llamada al Cliente y pausa la cadencia de esa cuenta. El servicio de voz sobre Mario no se presta a entidades financieras ni a quien cobre por cuenta de ellas, conforme a la declaración que el Cliente acepta al activarlo.
Efecto económico	Ninguno. Ninguna de las reglas anteriores genera cargo ni obliga a adquirir una bolsa de minutos. El consumo de minutos y las bolsas de minutos son un concepto distinto del uso justo (Sección 6).
Efecto en la medición	Conforme al Anexo V, al Anexo II y al SLA. El Canal de Voz no tiene KPIs ni garantía propios: las llamadas se miden dentro de los KPIs Garantizados del Aliado sobre el que se activa el servicio de voz.

Concepto	Regla, conforme al Anexo V
Incumplimiento de las reglas del Anexo V	Las consecuencias del uso del Canal de Voz contrario al Anexo V se rigen por el Anexo V y por los T&C, no por esta Política.

6. Lo que sí tiene efecto económico: capacidad, Bolsas, minutos 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
Minutos incluidos y bolsas de minutos del servicio de voz	El servicio de voz se activa por instancia de Aliado e incluye minutos por ciclo de facturación. El consumo por encima de los minutos incluidos requiere adquirir una bolsa de minutos prepagada; al agotarse el saldo sin bolsa con minutos, las llamadas salientes se pausan y las entrantes se desvían al número de respaldo del Cliente, mientras el Aliado sigue operando por sus demás canales. Es una figura distinta de la pausa por capacidad del Aliado de texto y **no es un efecto del uso justo**.	Anexo V · XPAND-TC-03

Concepto	Regla	Fundamento
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 volumen, **no un cargo por rebase del uso justo**.	Anexo IV, sección IV.9.1
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.

7. 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 v1.1 · Octubre 2026