

T&C de Bolsas de Capacidad Prepago

XPAND-TC-03 v1.0

En vigor a partir del 15 de agosto de 2026

XPAND by TheGurúCompany

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

Agosto 2026 · Mercado: México

Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago

Documento	Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago · XPAND-TC-03
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 (Sección 5.6)
Versión	v1.0 · Emisión inicial · Deriva del documento interno Bolsas de Capacidad Prepago v3.1
Fecha	Agosto 2026
Aceptación	Por medios electrónicos, al adquirir la primera Bolsa
Ley aplicable	Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Aceptación e integración. Estos Términos forman parte integral de los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND (los "T&C") conforme a su Sección 24, y se aceptan por medios electrónicos al adquirir la primera Bolsa. Los términos en mayúscula no definidos aquí tienen el significado que les asignan los T&C.

En caso de discrepancia entre estos Términos y los T&C respecto de la materia específica de las Bolsas de Capacidad Prepago, prevalecen estos Términos, conforme a la Sección 24 de los T&C. En todo lo demás rigen los T&C.

1. Objeto

Cada Aliado incluye una capacidad base mensual comprendida en su tarifa. La Bolsa de Capacidad Prepago es un paquete de unidades adicionales que el Cliente adquiere por adelantado para operar por encima de esa capacidad base durante el mes calendario en curso.

Aliado	Unidad de capacidad	Capacidad base mensual
Elena · Ventas y Prospección	Conversación	1,500 conversaciones
Mario · Cuentas por Cobrar	Cuenta gestionada	1,200 cuentas gestionadas
Sofía · Atención a Cliente y Soporte	Ticket atendido	2,000 tickets atendidos

2. Tamaños y precios

Precios en dólares de los Estados Unidos de América, más IVA cuando aplique conforme a la Sección 6.2 de los T&C. Los precios vigentes son los publicados en la Plataforma al momento de la compra.

2.1 Elena · unidad: conversación

Bolsa	Unidades	Precio de la Bolsa
S	500 conversaciones	\$540
M	1,000 conversaciones	\$1,050
L	1,500 conversaciones	\$1,450
XL	2,500 conversaciones	\$2,200

2.2 Mario · unidad: cuenta gestionada

Bolsa	Unidades	Precio de la Bolsa
S	400 cuentas gestionadas	\$410
M	800 cuentas gestionadas	\$780
L	1,200 cuentas gestionadas	\$1,100
XL	2,000 cuentas gestionadas	\$1,700

2.3 Sofía · unidad: ticket atendido

Bolsa	Unidades	Precio de la Bolsa
S	600 tickets	\$340
M	1,200 tickets	\$640
L	2,000 tickets	\$990
XL	3,500 tickets	\$1,600

3. Momento de consumo de la unidad

La unidad se consume al iniciarse su ciclo, con independencia del resultado de este:

- **Conversación (Elena):** al registrarse el lead y abrirse la interacción.

- **Cuenta gestionada (Mario):** al enviarse el primer mensaje de su cadencia de gestión. Cargar un registro en el padrón no consume unidad; si la cadencia no llega a abrir, no hay unidad que cobrar.
- **Ticket atendido (Sofía):** al abrirse la consulta.

El consumo es definitivo. Una unidad cuyo ciclo quede interrumpido por la pausa por capacidad o por el cierre del mes calendario no se acredita ni se repone. La unidad de Mario ya devengada no se devuelve por baja de la cuenta, por pausa ni por pérdida de intentos.

Los correos del Canal de Correo no consumen unidad adicional: se ejecutan dentro de la unidad ya devengada, conforme a la sección IV.7.1 del Anexo IV.

4. Alertas, pausa por capacidad y reactivación

4.1 Alertas

XPAND notifica de forma automática al Cliente al alcanzarse el 80% y nuevamente el 95% de su capacidad base, por los canales registrados por el Cliente, para que pueda adquirir una Bolsa antes de llegar al límite.

Aliado	Alerta 1 (80%)	Alerta 2 (95%)	Pausa (100%)
Elena	1,200 conversaciones	1,425 conversaciones	1,500 conversaciones
Mario	960 cuentas gestionadas	1,140 cuentas gestionadas	1,200 cuentas gestionadas
Sofía	1,600 tickets	1,900 tickets	2,000 tickets

4.2 Pausa por capacidad

Si el Aliado alcanza el 100% de su capacidad base sin una Bolsa activa, se pausa de forma automática e inmediata. El Cliente reconoce y acepta este mecanismo como condición operativa del servicio.

- **Elena y Sofía:** la pausa es total. Las conversaciones o tickets activos en ese momento quedan interrumpidos y el Aliado deja de responder hasta que el Cliente adquiera una Bolsa. Las interacciones interrumpidas no se reanudan al reactivar: una interacción posterior del mismo lead o consulta inicia un ciclo nuevo y consume una unidad nueva.
- **Mario:** la pausa detiene únicamente la apertura de cadencias de gestión nuevas. Las cadencias ya abiertas continúan hasta terminar su ejecución dentro de su ventana,

con medición normal: la unidad se devengó al primer mensaje y el servicio correspondiente se entrega completo.

4.3 Naturaleza de la pausa

La pausa por capacidad es consecuencia de una decisión del Cliente —no adquirir una Bolsa— y **no constituye causa imputable a XPAND**. En consecuencia:

- No constituye indisponibilidad ni Incidente conforme al SLA de XPAND (exclusión 6.4).
- Los eventos ocurridos durante la pausa y los ciclos interrumpidos por ella se excluyen del denominador de la medición de los KPIs Garantizados y no activan La Garantía XPAND (T&C, Secciones 5.6 y 15.2).
- Si ocurre durante un Protocolo de Rescate, los periodos en pausa no computan en la evaluación del restablecimiento del piso y la ventana de 30 días naturales no se extiende ni se reinicia.
- El inicio y el fin de cada pausa quedan asentados en el registro de ejecución con marca de tiempo, auditables por el Cliente en su Xboard junto con las alertas que la precedieron.

4.4 Reactivación

La reactivación es inmediata al confirmarse el pago de la Bolsa, sin intervención adicional. La operación y la medición se reanudan sobre unidades nuevas. En Mario, la reactivación reabre la apertura de cadencias nuevas; las cadencias que continuaron durante la pausa no se ven afectadas.

5. Reglas de las Bolsas

Vigencia. Las Bolsas son válidas exclusivamente dentro del mes calendario en curso. Las unidades no consumidas al cierre del mes no se acumulan, no se transfieren ni se acreditan al ciclo siguiente. La regla aplica a todos los tamaños y a los tres Aliados.

Sin acumulación anticipada. El Cliente no puede adquirir una Bolsa en el mes en curso para consumirla en el mes siguiente.

Múltiples Bolsas. El Cliente puede adquirir más de una Bolsa dentro del mismo mes, sin límite de número. Las unidades se consumen en orden de compra.

Cierre de ciclo mensual. Los ciclos abiertos que no alcanzaron a completarse dentro del mes se excluyen de la medición de ese mes y el mes siguiente inicia de cero. Excepción: una cadencia de gestión de Mario que cruza el corte mensual no se interrumpe ni

cuenta como ciclo incompleto; consume una sola unidad —la del ciclo en que abrió—, completa su ventana y se mide en su cohorte.

Meses sin costo. El consumo se mide de forma idéntica en todos los meses, incluido el tercer mes sin costo del primer Aliado de cada tipo: la capacidad base, los umbrales de alerta y la pausa por capacidad aplican íntegros y las Bolsas se cobran a precio de lista. Un mes sin tarifa no otorga capacidad adicional ni suspende estas reglas.

No reembolsables. Las Bolsas no son reembolsables conforme a la Sección 18.3 de los T&C. Al terminar el servicio, cualquier Bolsa vigente caduca sin excepción.

6. Facturación

Las Bolsas son de pago único prepagado. Se facturan al confirmarse su pago, mediante CFDI 4.0, conforme a la Sección 6 de los T&C. Las comisiones de la pasarela de pago son absorbidas por XPAND.

7. Relación con el uso justo

La adquisición de Bolsas responde al consumo de unidades de capacidad y es independiente de los criterios de uso justo. El rebase de un umbral de uso justo no genera cargo alguno ni obliga a adquirir una Bolsa. Los criterios de uso justo se rigen por la Política de Uso Justo (XPAND-PO-01).

8. Modificaciones

XPAND podrá actualizar estos Términos y los precios de las Bolsas conforme al procedimiento de la Sección 20 de los T&C, con preaviso de treinta (30) días naturales. Los precios vigentes al momento de cada compra son los aplicables a esa compra; un ajuste posterior no afecta las Bolsas ya adquiridas.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · T&C de Bolsas de Capacidad Prepago · XPAND-TC-03 v1.0 · Agosto 2026