T&C de Bolsas de Capacidad Prepago

XPAND-TC-03 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 · Incorporado por referencia a los T&C de Servicio v3.9

Octubre 2026 · Mercado: México

Versión 1.1 · Sustituye a la v1.0. Incorpora las bolsas de minutos del servicio de voz como figura propia, distinta de las Bolsas de Capacidad Prepago de los Aliados de texto (Sección 9): tamaños y precios, prepago sin auto-recarga, vigencia hasta la fecha de corte del ciclo de facturación, orden de consumo, avisos por cada saldo, pausa del Canal de Voz por saldo agotado y reactivación al confirmarse el pago, y su exclusión de La Garantía XPAND. Deja explícito que la pausa por capacidad del Aliado de texto y la pausa del Canal de Voz por saldo son figuras distintas e independientes. Las reglas de las Bolsas de Capacidad Prepago de los Aliados de texto (Secciones 1 a 8) no cambian.

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 v3.9 (Sección 5.6 y Anexo V)
Versión	v1.1 · Incorpora las bolsas de minutos del servicio de voz · Sustituye a la v1.0
Fecha	Octubre 2026
Aceptación	Por medios electrónicos, al adquirir la primera Bolsa o la primera bolsa de minutos
Ley aplicable	Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
v1.0	Agosto 2026	Emisión inicial. Bolsas de Capacidad Prepago de Elena, Mario y Sofía: tamaños y precios, momento de consumo, alertas, pausa por capacidad, reactivación, vigencia, facturación y relación con el uso justo.
v1.1	Octubre 2026	Se agrega la Sección 9, bolsas de minutos del servicio de voz, como figura propia y separada de las Bolsas de texto, en remisión al Anexo V de los T&C (XPAND-AX-05). Se actualiza el documento rector a los T&C v3.9. Las Secciones 1 a 8 no cambian.

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 o la primera bolsa de minutos. 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.

Alcance de los términos "Bolsa" y "bolsa de minutos". En estos Términos, "Bolsa" o "Bolsa de Capacidad Prepago" designa únicamente el paquete de unidades adicionales de los Aliados de texto regulado en las Secciones 1 a 8. "Bolsa de minutos" designa el paquete de minutos adicionales del servicio de voz regulado en la Sección 9. Las Secciones 1 a 8 no aplican a las bolsas de minutos, salvo remisión expresa de la Sección 9. Las bolsas de minutos se rigen por la Sección 9 de estos Términos y por el Anexo V de los T&C (Canal de Voz, XPAND-AX-05); en caso de discrepancia entre la Sección 9 y el Anexo V respecto de la operación del Canal de Voz, prevalece el Anexo V.

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

Bolsa	Unidades	Precio de la Bolsa
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.

9. Bolsas de minutos del servicio de voz

9.1 Naturaleza y alcance

El servicio de voz es un canal adicional del Aliado (el "Canal de Voz") que el Cliente activa por instancia de Aliado y que se rige por el Anexo V de los T&C (Canal de Voz, XPAND-AX-05). Cada instancia de Aliado con servicio de voz incluye, dentro de la cuota del servicio de voz, 300 minutos por ciclo de facturación, conforme al Anexo V.

La bolsa de minutos es un paquete de minutos adicionales que el Cliente adquiere por adelantado para una instancia de Aliado con servicio de voz, cuando prevé consumir más de los minutos incluidos en su ciclo de facturación.

Las bolsas de minutos son una figura propia y distinta de las Bolsas de Capacidad Prepago de los Aliados de texto:

- > Se adquieren **por instancia de Aliado con servicio de voz** y se acreditan al saldo de minutos de esa instancia. Los minutos de una instancia no se comparten con otra instancia, aunque pertenezca al mismo Cliente o al mismo tipo de Aliado.

- > No otorgan unidades de capacidad del Aliado de texto, y una Bolsa de Capacidad Prepago no otorga minutos.
- > Se rigen por esta Sección 9 y por el Anexo V; las Secciones 1 a 8 no les aplican salvo remisión expresa. En caso de discrepancia entre esta Sección y el Anexo V, prevalece el Anexo V.

9.2 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.

Bolsa de minutos	Minutos	Precio de la bolsa
300 minutos	300	$135
600 minutos	600	$252
1,200 minutos	1,200	$480

Las bolsas de minutos mayores a 1,200 minutos no se publican en la Plataforma y se cotizan caso por caso, a solicitud del Cliente a través de su Account Manager. Las condiciones de esta Sección 9 aplican también a las bolsas cotizadas, salvo que la cotización aceptada por el Cliente disponga otra cosa respecto del tamaño o del precio.

9.3 Adquisición y pago

Prepago sin auto-recarga. Las bolsas de minutos son de pago único prepagado. XPAND no realiza ningún cargo automático por minutos adicionales: ninguna bolsa de minutos se cobra sin que el Cliente complete la compra en la Plataforma. Agotado el saldo, el Canal de Voz se pausa conforme a la Sección 9.8 y no se genera cargo alguno por consumo excedente.

Momento y número. El Cliente puede adquirir una bolsa de minutos en cualquier momento del ciclo de facturación del Cliente, haya o no agotado su saldo, y sin límite de número. Los minutos de cada bolsa se acreditan al saldo de la instancia en cuanto se confirma el pago.

Sin prorrateo. Las bolsas de minutos se adquieren completas, al precio de la Sección 9.2, cualquiera que sea el día del ciclo en que se compren, incluso cerca de la fecha de corte. El prorrateo previsto en el Anexo V para la cuota y los minutos incluidos del servicio de voz al activarse a mitad de ciclo no aplica a las bolsas de minutos.

Facturación. 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.

Precio de lista en todo momento. El tercer mes sin costo del primer Aliado de cada tipo no aplica al servicio de voz ni a sus bolsas de minutos, conforme al Anexo V. Las bolsas de minutos se cobran siempre a precio de lista.

9.4 Vigencia

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 —incluidos y de bolsa— se pierde: no se acumula, no se transfiere ni se acredita al ciclo siguiente, cualquiera que sea la fecha de compra de la bolsa dentro del ciclo.

Sin acumulación anticipada. El Cliente no puede adquirir una bolsa de minutos en el ciclo en curso para consumirla en el ciclo siguiente. Las bolsas adquiridas dentro de un ciclo se suman al saldo de ese ciclo y vencen en su fecha de corte.

9.5 Unidad y consumo

La unidad del servicio de voz es el minuto. El consumo se devenga por los segundos durante los cuales la llamada está conectada, desde que una persona contesta hasta que la llamada termina, y se muestra y se descuenta del saldo de la instancia en minutos. Las llamadas que no consumen minutos, la duración máxima por llamada y las demás reglas de medición del Canal de Voz se rigen por el Anexo V.

9.6 Orden de consumo

El consumo se descuenta primero de los minutos incluidos en el ciclo y, agotados estos, de las bolsas de minutos de la instancia **en orden de compra**. Cada bolsa de minutos es independiente: la primera se agota por completo antes de que empiece a consumirse la siguiente.

9.7 Avisos de consumo

XPAND notifica de forma automática al Cliente al alcanzarse el **80%**, el **95%** y el **100%** de cada saldo, por los medios previstos en la sección V.6.4 del Anexo V, para que pueda adquirir una bolsa de minutos antes de agotarlo. Los avisos se envían **por cada saldo**: por los minutos incluidos del ciclo y por cada bolsa de minutos que el Cliente adquiera, indicando a cuál se refieren. Cada aviso queda registrado con fecha y hora en la Plataforma y es visible para el Cliente en su Xboard.

Si al alcanzarse el 100% de un saldo la instancia cuenta con otra bolsa de minutos con saldo disponible, el Canal de Voz continúa sin interrupción con esa bolsa, conforme al orden de consumo de la Sección 9.6, y el ciclo de avisos se repite sobre ella.

9.8 Pausa del Canal de Voz por saldo agotado

Si el saldo de minutos de una instancia de Aliado llega al 100% sin una bolsa de minutos con saldo disponible, el Canal de Voz de esa instancia se pausa de forma automática e inmediata. El Cliente reconoce y acepta este mecanismo como condición operativa del servicio de voz. Durante la pausa:

- > **Llamadas salientes:** quedan en pausa. El Aliado no realiza llamadas nuevas.
- > **Llamadas entrantes:** se desvían al número de respaldo designado por el Cliente en la activación del servicio de voz. Quien llama es atendido conforme a lo que el Cliente tenga configurado en ese número.
- > **Demás canales del Aliado:** el Aliado continúa operando con normalidad por sus demás canales, incluido el texto. En Mario, la cadencia de gestión continúa por mensaje.

Naturaleza de la pausa. La pausa del Canal de Voz por saldo agotado es consecuencia de una decisión del Cliente —no adquirir una bolsa de minutos— y **no constituye causa imputable a XPAND**. En consecuencia:

- > No constituye indisponibilidad ni Incidente conforme al SLA de XPAND (exclusión 6.4).
- > Las llamadas salientes no realizadas y las entrantes desviadas al número de respaldo durante la pausa se excluyen del denominador de la medición de los KPIs Garantizados del Aliado y no activan La Garantía XPAND, conforme al Anexo V y al Anexo II.
- > No suspende, extiende ni reinicia la ventana de 30 días naturales de un Protocolo de Rescate en curso, que corre con normalidad.
- > 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 los avisos que la precedieron.

9.9 Reactivación

La reactivación del Canal de Voz es automática **en cuanto se confirma el pago** de una bolsa de minutos, sin intervención adicional, y en ningún caso después de veinticuatro (24) horas contadas desde la confirmación del pago. Al reactivarse, los minutos de la

bolsa se acreditan al saldo de la instancia, las llamadas salientes se reanudan y el desvío de las entrantes al número de respaldo se retira.

9.10 Figuras distintas e independientes

La pausa por capacidad del Aliado de texto (Sección 4) y la pausa del Canal de Voz por saldo agotado (Sección 9.8) son figuras distintas e independientes:

- > La capacidad base y las Bolsas del Aliado de texto, por un lado, y los minutos incluidos y las bolsas de minutos del Canal de Voz, por otro, son saldos independientes. Cada canal se pausa únicamente por el agotamiento de su propio saldo.
- > La pausa por capacidad del Aliado de texto **no** pausa ni desvía el Canal de Voz; la pausa del Canal de Voz por saldo agotado **no** pausa la operación del Aliado por sus demás canales. Una no provoca la otra.
- > La pausa por capacidad se rige por la Sección 4 y por la Sección 5.6 de los T&C; la pausa del Canal de Voz por saldo agotado, por esta Sección 9 y por el Anexo V. Ninguna de las dos se confunde con el límite de llamadas simultáneas del Canal de Voz ni con una suspensión del Servicio, que se rigen por el Anexo V, el SLA y los T&C.

9.11 No reembolso y relación con La Garantía XPAND

Las bolsas de minutos no son reembolsables conforme a la Sección 18.3 de los T&C. Al terminar el servicio de voz de la instancia o el Servicio, cualquier bolsa de minutos vigente y el saldo de minutos no consumido caducan sin excepción.

Las bolsas de minutos, los minutos incluidos y la cuota del servicio de voz **no forman parte del remedio de La Garantía XPAND**, que se limita al reembolso de la tarifa fija del Aliado conforme a la Sección 15 de los T&C y al Anexo II. 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, conforme al Anexo V y al Anexo II.

9.12 Relación con el uso justo

La adquisición de bolsas de minutos responde al consumo de minutos y es independiente del uso razonable del Canal de Voz, que se rige por el Anexo V y al que remite la Política de Uso Justo (XPAND-PO-01). Ningún criterio de uso razonable genera cargo alguno ni obliga a adquirir una bolsa de minutos.

9.13 Modificaciones

La Sección 8 aplica a las bolsas de minutos. Los precios vigentes al momento de cada compra son los aplicables a esa compra; un ajuste posterior no afecta las bolsas de minutos ya adquiridas.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · T&C de Bolsas de Capacidad Prepago · XPAND-TC-03 v1.1 · Octubre 2026