

Términos y Condiciones de Servicio

XPAND-TC-01 v3.8

En vigor a partir del 15 de agosto de 2026

XPAND by TheGurúCompany

Documento externo · Marco contractual del servicio

Agosto 2026 · Mercados: México, Latinoamérica y Estados Unidos

Prestador	THEGC S.A.P.I. de C.V. ("TheGurúCompany" / "XPAND by TheGurúCompany")
RFC	THE180718M6A · idCIF 18100360184
Representante legal	Roger Gustavo Alarcón Tapia
Domicilio	Av. Antea 1088, Piso 3, Col. Jurica, C.P. 76100, Querétaro, Querétaro, México
Contacto	Soporte: soporte@getxpand.com · Privacidad y legal: contacto@thegurucompany.com
Versión	v3.8 · Sustituye a v3.7
Fecha	Agosto 2026
Anexos	I (tratamiento de datos) · II (KPIs Garantizados) · III (canal WhatsApp) · IV (Canal de Correo), publicados como documentos autónomos que forman parte integral de estos T&C
Mercados	México, Latinoamérica y Estados Unidos
Ley aplicable	Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Términos y Condiciones de Servicio de XPAND

Estos Términos y Condiciones (los "T&C") regulan la contratación y el uso de los servicios comercializados bajo la marca **XPAND by TheGurúCompany**, línea de producto de **THEGC S.A.P.I. de C.V.** ("TheGurúCompany", "XPAND", "nosotros"), RFC THE180718M6A, con domicilio en Av. Antea 1088, Piso 3, Col. Jurica, C.P. 76100, Querétaro, Querétaro, México, representada por su representante legal, el señor Roger Gustavo Alarcón Tapia.

Constituyen un contrato de adhesión vinculante entre XPAND y la persona moral o física con actividad empresarial que contrata el servicio (el "Cliente", "usted"). XPAND opera bajo un modelo de suscripción digital sin permanencia: la relación se rige únicamente por estos T&C —incluidos su Anexo I sobre tratamiento de datos personales, su Anexo II de KPIs Garantizados, su Anexo III del canal WhatsApp, su Anexo IV del Canal de Correo y el Acuerdo de Nivel de Servicio que los acompaña, publicados como documentos autónomos que forman parte integral de estos T&C—, que el Cliente acepta por medios electrónicos, sin necesidad de un contrato firmado adicional. En caso de conflicto con cualquier material comercial previo, prevalecen estos T&C.

1. Definiciones

Para efectos de estos T&C, los términos siguientes tendrán el significado que se indica, en singular o plural:

Término	Definición
XPAND / Prestador	THEGC S.A.P.I. de C.V., titular de la marca y prestador del servicio.
Cliente	Persona moral o física con actividad empresarial que contrata uno o más servicios de XPAND y acepta estos T&C.
Aliado Digital ("Aliado")	Solución operativa de XPAND con respaldo humano: Elena (Ventas y Prospección), Mario (Cuentas por Cobrar) y Sofía (Atención a Cliente y Soporte).
Plataforma	Entorno tecnológico de XPAND donde el Cliente contrata, configura, monitorea y se comunica respecto del servicio, incluidos el Xboard y el Centro de Mensajes.
Diagnóstico ("DX")	Análisis operativo pagado (\$297 USD, pago único, no reembolsable) previo a la activación de cualquier Aliado; produce cinco entregables: (i) diagnóstico operativo del cuello de botella, (ii) prioridad de Aliados con justificación numérica, (iii) proyección de ROI a 90 días con los números reales del Cliente, (iv) playbook de 90 días y (v) KPIs baseline del Cliente.
Suscripción	Derecho de uso recurrente de un Aliado y de la Operación XPAND, facturado por ciclos mensuales, sin permanencia mínima.
Operación XPAND	Tarifa mensual de plataforma (monitoreo, mantenimiento de integraciones e infraestructura) en sus tiers Starter, Pro y Enterprise.
Carga incluida	Volumen de unidades (conversaciones, cuentas gestionadas o tickets) comprendido en la tarifa fija de cada Aliado.
Bolsa prepagada ("Bolsa")	Paquete de unidades adicionales comprado por adelantado (tamaños S, M, L, XL) para cubrir consumo por encima de la Carga incluida.
Human in The Loop / Asiento de Human in The Loop ("Asiento")	Acceso que el Cliente habilita para que su propio equipo tome el control de cualquier conversación de un Aliado en cualquier momento, sin esperar al escalamiento automático. Al tomar control, el Aliado se pausa; el humano responde por el mismo canal y el Aliado se reanuda al liberar la conversación. El primer Asiento se incluye sin costo

Término	Definición
	con cada Aliado contratado; los Asientos adicionales se contratan por separado conforme a la Sección 5. El Asiento es un control operativo del Cliente y no una métrica de desempeño del Aliado (Sección 15).
Configuración de la integración (Setup)	Cargo único, no recurrente, por conectar y configurar una integración.
Tarjeta en archivo	Tarjeta registrada por el Cliente en Stripe para el cobro automático recurrente.
Aniversario mensual	Mismo día del mes en que el Cliente activó; si el mes no tiene ese día, el día inmediato anterior existente.
KPI Garantizado (de Ejecución)	Indicador 100% controlable por XPAND, sin dependencia de acciones, datos o integraciones del Cliente, que mide la ejecución completa de la secuencia del Aliado. Cuatro por Aliado, universales, activos y garantizados desde el Día 1 de operación. Su conjunto es El Piso XPAND (Anexo II).
KPI de Performance	Métrica de resultado de negocio (citas, recuperación, satisfacción, DSO, CSAT). Se mide, se proyecta con apeX y se presenta mensualmente como información no vinculante; nunca se garantiza ni genera remedio económico.
Condición de Operación	Requisito mínimo de arranque sin el cual un Aliado no puede iniciar operación (Sección 8.1). No es un SLA del Cliente ni pausa la operación: si no se cumple, el Aliado simplemente no arranca.
El Piso XPAND	Conjunto de los KPIs Garantizados de los Aliados contratados (cuatro por Aliado; doce en total, Anexo II). Es lo que XPAND firma y garantiza desde el Día 1.
La Garantía XPAND	Remedio económico por incumplimiento de los KPIs Garantizados (El Piso XPAND) por causa imputable a XPAND, conforme a la Sección 15.
apeX	Motor de inteligencia artificial de XPAND que proyecta las metas de los KPIs de Performance, detecta palancas de mejora y genera el reporte mensual de optimización. Sus proyecciones, estimaciones y recomendaciones son informativas y no vinculantes.

Término	Definición
Registro de ejecución	Asiento con marca de tiempo (timestamp) inmutable de cada evento del piso (respuesta, gestión, confirmación, escalamiento) generado por la Plataforma. Es la evidencia de La Garantía XPAND y la base de su medición, auditable por el Cliente en su Xboard.
SLA de XPAND	Acuerdo de Nivel de Servicio de XPAND (disponibilidad e incidentes) que acompaña a estos T&C.
Canal WhatsApp	Canal de mensajería operado sobre la cuenta de WhatsApp Business (WABA) del Cliente. Su titularidad, alta, uso exclusivo y costos se rigen por el Anexo III.
Canal de Correo	Capacidad de la Plataforma que permite a los Aliados enviar y recibir correo electrónico y responder dentro del mismo hilo, operando sobre un subdominio delegado del dominio del Cliente. Se rige por el Anexo IV.
Lista de Supresión	Registro persistente y transversal a todos los Aliados de un Cliente en el que se incorporan los destinatarios que manifiestan su voluntad de no ser contactados por correo (Anexo IV, sección IV.6.3).
Centro de Mensajes	Canal escrito oficial entre el Cliente y su Account Manager a partir del pago, con atención asíncrona tipo ticket.
Datos del Cliente	Información, contenido, base de conocimiento y datos que el Cliente proporciona o que se generan a través del servicio para el Cliente.
Datos de Usuarios Finales	Datos personales de clientes, prospectos, deudores o usuarios del Cliente que XPAND trata por cuenta del Cliente al operar los Aliados.
Responsable / Encargado	Conforme a la LFPDPPP: el Cliente es Responsable de los Datos de Usuarios Finales y XPAND es Encargado de su tratamiento (Anexo I).
Contracargo	Disputa de un cargo iniciada por el Cliente ante su banco.
Las seis integraciones gratuitas	WhatsApp vía Vonage, Email, Google Calendar, Instagram DM, Messenger, Web chat
Cuenta gestionada	Unidad de consumo de capacidad y de facturación de Mario: un deudor de la cartera del Cliente trabajado con los intentos de su cadencia de

Término	Definición
	gestión dentro de un ciclo mensual. Se devenga al enviarse el primer mensaje de la cadencia (Sección 5.6): cargar un registro en el padrón no consume unidad y, si no se envía ningún mensaje, no hay unidad que cobrar. Sustituye a toda referencia previa a "cuenta asignada".
Cadencia de gestión (Mario)	Secuencia de hasta seis intentos de contacto por cuenta, anclada a la fecha de vencimiento aplicable al deudor, con ventana de ejecución de 15 días naturales que no se suspende: los primeros tres escalones por WhatsApp y los siguientes por correo electrónico bajo dominio del propio Cliente. Máximo un intento por día natural, dentro del horario y calendario regulatorios. El número de intentos programados de cada cuenta se determina al abrir su cadencia, en función de los canales válidos del deudor, la frecuencia de conciliación declarada por el Cliente y el calendario aplicable.
Cohorte de cadencia	Agrupación de medición de los KPIs Garantizados de Mario: las cadencias se agrupan por su ciclo de apertura y cada cohorte cierra al cerrar su ventana de 15 días naturales. La medición y el remedio se evalúan sobre las cohortes cerradas dentro del periodo de reporte (Sección 15.2 y Anexo II).

2. Aceptación de los términos

2.1 Forma y momento de la aceptación

El Cliente acepta estos T&C por medios electrónicos al activar su primer Aliado, al pagar la primera mensualidad y marcar la casilla de aceptación en la Plataforma, respecto de la totalidad de estos T&C, sus Anexos I, II, III y IV y el SLA de XPAND. La contratación previa del Diagnóstico se rigió por los Términos y Condiciones del Diagnóstico y por el Aviso de Privacidad de THEGC S.A.P.I. de C.V., aceptados por el Cliente al contratar y pagar el Diagnóstico. La contratación de Aliados, Bolsas o integraciones adicionales se rige por estos mismos T&C vigentes en cada contratación.

2.2 Aceptación electrónica y carácter vinculante

De conformidad con el Título Segundo del Código de Comercio ("Del Comercio Electrónico") y la NOM-151-SCFI-2016, la aceptación electrónica produce los mismos efectos jurídicos y el mismo valor probatorio que la firma autógrafa. XPAND conserva el

registro electrónico de la aceptación (fecha, hora e identificadores), que constituye prueba suficiente del consentimiento.

2.3 Capacidad y facultades

Quien acepta declara que cuenta con capacidad legal y facultades suficientes para obligar al Cliente, que la información proporcionada es veraz y que actúa con fines empresariales. El servicio se dirige exclusivamente a empresas; no es un servicio dirigido a consumidores para fines personales.

3. Descripción del servicio

3.1 Qué es XPAND

XPAND provee capacidad operativa mediante Aliados Digitales con respaldo humano que ejecutan funciones de Ventas y Prospección (Elena), Cuentas por Cobrar (Mario) y Atención a Cliente y Soporte (Sofía), operados sobre la Plataforma e integrados con los sistemas y canales del Cliente.

3.2 Qué incluye

- La operación del/los Aliado(s) contratado(s) con su Carga incluida mensual.
- La operación del Aliado en los canales contratados, incluidos el canal WhatsApp (Anexo III) y el Canal de Correo (Anexo IV), con el alcance por Aliado y bajo el criterio de uso justo previstos en dichos Anexos.
- Las seis integraciones gratuitas y, en su caso, la Operación XPAND en el tier contratado (Sección 5.1).
- El acompañamiento de un Account Manager como contacto único, el Xboard de monitoreo y el Centro de Mensajes.
- Los KPIs Garantizados del Aliado (El Piso XPAND, Anexo II) activos desde el Día 1, respaldados por La Garantía XPAND (Sección 15), y la medición de los KPIs de Performance con el reporte mensual de optimización generado con apeX.
- El Human in The Loop con un (1) Asiento incluido por Aliado contratado, que permite al equipo del Cliente tomar el control de una conversación en cualquier momento (Sección 5.7).

3.3 Qué no incluye

- Resultados de negocio no atribuibles al Aliado (cierre de ventas por el equipo del Cliente, voluntad o liquidez de los deudores, NPS general del negocio).
- Licencias, cuentas o suscripciones del Cliente con terceros no incluidas expresamente, ni los costos que dichos terceros cobren al Cliente.

- Desarrollos, integraciones o servicios profesionales fuera del alcance contratado, que se cotizan por separado.

3.4 Servicios opcionales, profesionales y futuros

Son opcionales y contratables por separado las Bolsas, las integraciones con Setup, los Aliados adicionales, los Asientos adicionales de Human in The Loop, la infraestructura de envío dedicada del Canal de Correo (Anexo IV, sección IV.9.1) y los cambios de tier. XPAND podrá ofrecer servicios profesionales bajo cotización y lanzar nuevos Aliados, integraciones o funcionalidades, cuya contratación es opcional y se registrará por estos T&C y por las condiciones específicas que se publiquen.

3.5 Alcance y solicitudes fuera de alcance

Cada Aliado se contrata para la función específica para la que está diseñado; la contratación de un Aliado no comprende las funciones de los demás (por ejemplo, contratar a Sofía para Atención a Cliente y Soporte no implica que opere ventas, prospección o cobranza). Las solicitudes de mejora, nuevas funcionalidades, cambios de alcance, mayor capacidad o funciones adicionales no comprendidas en lo contratado podrán requerir la adquisición de Bolsas, un cambio de tier (upgrade), un Aliado adicional o servicios profesionales cotizados por separado, y no constituyen incumplimiento de XPAND.

4. Proceso comercial y contratación

4.1 El Diagnóstico como puerta de entrada

Ningún Aliado se activa sin un Diagnóstico previo. El Diagnóstico se rige por los Términos y Condiciones del Diagnóstico, aceptados por el Cliente al contratarlo. El Diagnóstico cuesta \$297 USD, es de pago único y no reembolsable bajo ninguna circunstancia. Su precisión depende de la veracidad y exactitud de los datos del Cliente; XPAND no es responsable de diagnósticos basados en información incorrecta, incompleta o desactualizada.

4.2 Formulario y generación

Confirmado el pago, el Cliente dispone de 72 horas naturales para completar el formulario; de no hacerlo, la cuenta se archiva y el pago no se reembolsa. El Diagnóstico se genera de forma automática, en un máximo de 1 hora desde el envío del formulario completo, y a continuación pasa por una revisión de calidad humana; ese ciclo de revisión cierra dentro de las 48 horas naturales siguientes al envío, marca a partir de la cual queda disponible el primer horario para la sesión de entrega, en la que el

Diagnóstico se presenta al Cliente. El documento se envía 48–72 horas después de dicha sesión. El servicio se considera prestado al pasar la revisión de calidad y presentarse.

4.3 Ventana de activación y crédito

El crédito de \$297 USD se acredita al primer mes únicamente si el Cliente paga su Aliado dentro de los 7 días naturales posteriores a la sesión de entrega del Diagnóstico.

Vencida esa ventana, el crédito se pierde de forma inamovible y, para activar, debe reiniciarse desde un nuevo Diagnóstico.

4.4 Activación, Centro de Activación y Xpedición

La activación requiere el pago de la primera mensualidad y la aceptación de estos T&C. Se habilita entonces el Centro de Activación. El Cliente cuenta con 14 días naturales, contados desde la habilitación del Centro de Activación, para subir la documentación e información necesaria para la configuración de su Aliado conforme a la Sección 8.1. La Plataforma envía recordatorios automáticos durante ese plazo. Si al día 14 la carga no se ha completado, la cuenta se pausa y los cobros se detienen; la cuenta se reactiva al completarse la carga, reiniciando el ciclo de pago. Si transcurren 30 días sin movimiento, la cuenta se cancela, evitándose el cargo del mes siguiente. Los importes ya pagados no son reembolsables en ninguno de los dos supuestos. El Aliado no inicia operación en producción hasta contar con la información completa. La configuración, el entrenamiento y las pruebas se realizan en entorno de prueba; la conexión a los canales reales en producción ocurre al final del proceso.

Plazo de puesta en producción. Recibida en el Centro de Activación la totalidad de la información de la Sección 8.1, XPAND realiza la configuración y el entrenamiento y las pruebas del Aliado en un plazo de 10 a 14 días naturales, de modo que el Aliado quede listo para su lanzamiento a producción dentro de los 14 días naturales siguientes a la entrega completa de dicha información. Este plazo se suspende durante los períodos que dependan de acciones del Cliente (Secciones 4.5 a 4.7 y 8.2), incluidos los tiempos de retroalimentación en pruebas y, en su caso, la autorización de lanzamiento.

4.5 Pruebas y autorización de lanzamiento

Las pruebas admiten un máximo de dos rondas de retroalimentación. Aprobadas las pruebas, la Plataforma habilita el botón de autorización de lanzamiento por un plazo de 5 días hábiles, con recordatorios a las 48 y 96 horas. El Cliente puede autorizar el lanzamiento en cualquier momento dentro de ese plazo. Si el plazo vence sin respuesta del Cliente, el Aliado se lanza automáticamente a producción en todos los canales contratados, salvo Facebook e Instagram, que quedan pausados conforme a la Sección 4.7 hasta realizarse la sesión técnica correspondiente. Tras el lanzamiento, el Cliente

puede pausar el Aliado y devolverlo al entorno de prueba para realizar ajustes mediante el control habilitado en la Plataforma; dicha pausa no suspende la facturación. La mensualidad continúa corriendo en todo momento conforme a la Sección 6. Los plazos que dependan de acciones del Cliente no corren mientras XPAND espera dichas acciones; los retrasos imputables a XPAND se comunican en un máximo de 24 horas con nueva fecha estimada.

4.6 Protocolo de silencio del Cliente

Este protocolo aplica desde el envío de la invitación a pruebas, con independencia de que el Cliente haya o no ingresado a la Plataforma. El día del envío (Día 0), XPAND remite la invitación a pruebas desde la Plataforma y por correo electrónico. Transcurridas 48 horas sin que el Cliente inicie las pruebas, XPAND realiza un segundo contacto por correo electrónico y WhatsApp. A los 5 días naturales sin inicio de pruebas, XPAND realiza un tercer contacto. Si al día 7 natural el Cliente no ha iniciado las pruebas, el Aliado se lanza automáticamente a producción en todos los canales contratados, salvo Facebook e Instagram (Sección 4.7), y XPAND se lo notifica al Cliente; el Cliente puede pausar el Aliado y devolverlo al entorno de prueba para realizar ajustes mediante el control habilitado en la Plataforma, sin que dicha pausa suspenda la facturación. En todo caso, la mensualidad pactada continúa corriendo, y los plazos que dependan de acciones del Cliente no corren mientras XPAND espera dichas acciones

4.7 Conexión de canales y excepción de Facebook e Instagram

El lanzamiento a producción conecta los canales reales del Cliente al Aliado. Para todos los canales contratados —salvo Facebook e Instagram— la conexión a producción es automática al autorizarse el lanzamiento, sin necesidad de una sesión en vivo con el Cliente. Facebook e Instagram constituyen la única excepción: su conexión requiere una sesión técnica en vivo con el Xpert, agendada al siguiente día hábil, en la que se realizan la creación de la cuenta de desarrollador de Meta (si el Cliente no la tiene), la descarga de la aplicación de desarrollador, la generación de los tokens y la conexión de los webhooks, por depender dichas integraciones de tokens de una cuenta de desarrollador de Meta del propio Cliente. Si el Cliente no confirma o no realiza esa sesión, el Aliado se lanza en los demás canales contratados y Facebook e Instagram quedan pausados, con notificación al Cliente, hasta que la sesión se realice; el tiempo que el Cliente tarde en confirmar o sostener dicha sesión es un plazo dependiente de acciones del Cliente y no corre contra XPAND.

5. Planes, precios y contratación

5.1 Planes y tarifas

Aliados (mensual + IVA): Elena \$1,290 USD, Mario \$990 USD, Sofía \$890 USD. Operación XPAND (mensual + IVA): Starter \$190 USD (hasta 3 integraciones), Pro \$390 USD (hasta 6), Enterprise \$690 USD (ilimitadas); las seis integraciones gratuitas no cuentan contra el tier. El Cliente que utiliza únicamente las seis integraciones gratuitas tiene acceso a la Plataforma sin contratar tier de Operación XPAND y sin pagar este cargo. Human in The Loop: un Asiento incluido sin costo por Aliado contratado; cada Asiento adicional cuesta \$49 USD/mes (mensual + IVA), sin límite de Asientos, sujeto a uso justo (Sección 5.7). Canal de Correo: incluido en la contraprestación mensual del Aliado, sin cargo adicional, bajo el criterio de uso justo del Anexo IV; cuando el volumen del Cliente haga necesaria infraestructura de envío dedicada conforme a la sección IV.9.1 de dicho Anexo, esta se contrata por \$49 USD/mes por Cliente (mensual + IVA). Las Bolsas y las configuraciones de integración se rigen por las tablas vigentes en la Plataforma. Las tarifas pueden actualizarse conforme a la Sección 20.

5.2 Vigencia, renovación y permanencia

La suscripción es mensual y se renueva automáticamente en el Aniversario mensual, salvo cancelación previa. No hay permanencia mínima ni penalización por cancelar. No se ofrece pago anual anticipado.

5.3 Cambios de plan y ampliaciones

El Cliente puede cambiar de tier, contratar Bolsas o sumar Aliados en cualquier momento desde la Plataforma. Cada Aliado adicional es una contratación independiente, con su propio proceso de activación, plazos, pruebas y KPIs.

5.4 Descuento de expansión (solo por rama)

El único descuento de política es el de expansión por rama: dos Aliados del mismo tipo se cobran a 1.8× el precio base y tres a 2.5× el precio base. Combinar Aliados de distinto tipo no genera descuento. El tercer mes sin costo y el crédito del Diagnóstico aplican únicamente al primer Aliado de cada tipo.

5.5 Clientes enterprise

XPAND y un Cliente enterprise pueden acordar por escrito condiciones operativas o de facturación consolidada, que prevalecen solo en lo expresamente pactado; en lo demás rigen estos T&C, conforme a la Sección 23.

5.6 Capacidad incluida, Bolsas y pausa automática

Cada Aliado incluye una capacidad base mensual: Elena 1,500 conversaciones, Mario 1,200 cuentas gestionadas y Sofía 2,000 tickets atendidos. Para efectos de consumo de capacidad (Carga incluida y Bolsas), la unidad se consume al iniciarse su ciclo: la conversación, al registrarse el lead y abrirse la interacción; la cuenta gestionada, al

enviarse el primer mensaje de su cadencia de gestión — cargar un registro en el padrón no consume unidad y, si la cadencia no llega a abrir, no hay unidad que cobrar —; el ticket, al abrirse la consulta. Una cadencia de gestión que cruza el corte mensual consume una sola unidad: la del ciclo en que abrió. El consumo es definitivo: una unidad cuyo ciclo quede interrumpido por pausa o por cierre del mes calendario no se acredita ni se repone, y la unidad de Mario devengada no se devuelve ni por baja de la cuenta, ni por pausa, ni por pérdida de intentos (Sección 8.3). El Canal de Correo no constituye una unidad de consumo independiente: los correos se ejecutan dentro de las unidades definidas en esta Sección, conforme a la sección IV.7.1 del Anexo IV. Conforme el consumo se acerca a ese límite, XPAND notifica de forma automática al Cliente al alcanzarse el 80% y nuevamente al 95% de la capacidad, para que pueda adquirir una Bolsa de capacidad adicional prepagada.

Pausa automática. Si el Aliado alcanza el 100% de su capacidad incluida sin una Bolsa activa, se pausa de forma automática e inmediata por decisión del Cliente. En 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. En Mario la pausa detiene la apertura de cadencias de gestión nuevas — no se devengan unidades adicionales —, pero 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. La reactivación es inmediata al confirmarse el pago de la Bolsa, sin intervención adicional; en Mario, la reactivación reabre la apertura de cadencias nuevas. El Cliente reconoce y acepta este mecanismo como condición operativa del servicio. La pausa por capacidad es consecuencia de una decisión del Cliente y no constituye causa imputable a XPAND: los eventos ocurridos durante la pausa y los ciclos interrumpidos por ella se excluyen del denominador de la medición de los KPIs Garantizados del Aliado, conforme a la Sección 15.2, y no activan La Garantía XPAND. 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 del 80% y 95% que la precedieron.

Reglas de las Bolsas. Las Bolsas son válidas únicamente dentro del mes calendario en curso; las unidades no consumidas no se acumulan ni se transfieren al mes siguiente. El Cliente puede adquirir varias Bolsas en un mismo mes, que se consumen en orden de compra. Las Bolsas no son reembolsables conforme a la Sección 18. Las Bolsas se rigen además por los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03) publicados en el Centro Legal de XPAND, que forman parte integral de estos T&C conforme a la Sección 24.

5.7 Human in The Loop y Asientos

Todo Aliado opera con salida a humano (escalamiento automático). El Human in The Loop permite además que el equipo del Cliente tome el control de cualquier conversación en cualquier momento, sin esperar al escalamiento automático. Al tomar control, el Aliado se pausa de inmediato mediante el mismo mecanismo de control de flujo de la Sección 11; se notifica al equipo designado por WhatsApp o correo con el contexto de la conversación; el humano responde por el mismo canal, sin herramienta adicional; y el Aliado se reanuda automáticamente cuando el equipo libera la conversación. Cada Aliado contratado incluye un (1) Asiento sin costo; los Asientos adicionales cuestan \$49 USD/mes cada uno (más IVA), sin límite de Asientos, y se facturan y renuevan como parte de la Suscripción conforme a la Sección 6.

Uso justo. Los Asientos son de uso ilimitado bajo un criterio de uso justo. Si el Cliente toma control de más del 35% de las conversaciones de un Aliado de forma sostenida durante dos meses, XPAND no cobra un importe distinto por ello, pero dicho patrón dispara una revisión obligatoria del Xpert para recalibrar al Aliado (prompts, criterios y base de conocimiento). El uso intensivo del Human in The Loop se entiende como una señal de calidad a corregir en el Aliado, no como un incumplimiento del Cliente ni como causa de cargo adicional. Los criterios de uso justo aplicables al Human in The Loop y al Canal de Correo, así como la medida de protección de la infraestructura, se consolidan en la Política de Uso Justo (XPAND-PO-01), que forma parte integral de estos T&C conforme a la Sección 24..

Naturaleza del Asiento. El Asiento es un control operativo adicional del Cliente y no sustituye ni modifica los KPIs Garantizados del Aliado ni La Garantía XPAND. Las conversaciones que el equipo del Cliente toma y responde se marcan como atendidas por un humano y no se computan como ejecutadas por el Aliado; en consecuencia, se excluyen del denominador de la medición de los KPIs Garantizados del piso, conforme a la Sección 15. El Human in The Loop es responsabilidad del Cliente en cuanto a las personas a las que otorga Asiento y a los mensajes que estas envíen (Secciones 7 y 8).

6. Facturación y pagos

6.1 Moneda y precios

Todos los precios se expresan en dólares de los Estados Unidos de América (USD) y más IVA. No se aceptan pagos parciales.

6.2 Impuestos y facturación electrónica

A clientes en México se aplica IVA al 16%. A clientes ubicados en el resto de Latinoamérica y en Estados Unidos, el servicio se trata como exportación de servicios

digitales con IVA al 0%, conforme a la normativa fiscal aplicable. Los comprobantes se emiten como CFDI 4.0, tipo Ingreso, método de pago PUE, bajo el Régimen General de Ley de Personas Morales (601), con la clave de producto/servicio correspondiente a software y uso de CFDI G03 por defecto, salvo solicitud previa del Cliente. Por regla general no proceden retenciones de IVA ni de ISR en la venta de software entre personas morales. Las correcciones de datos fiscales se atienden dentro del mismo periodo fiscal de emisión y, después, conforme a las reglas del SAT.

6.3 Momento de facturación

El CFDI se emite al confirmarse el pago; no se emite comprobante de ingreso antes de la confirmación. Los cargos no recurrentes (Configuración de la integración, Bolsas) se facturan al confirmarse su pago.

6.4 Métodos de pago y tarjeta en archivo

Los pagos se procesan a través de Stripe. Para el pago del Diagnóstico se aceptan tarjeta de crédito, tarjeta de débito y transferencia bancaria. Las mensualidades y todo cargo recurrente se cubren únicamente con tarjeta de crédito o débito: la suscripción mensual obliga a registrar una Tarjeta en archivo para el cobro automático recurrente. Las comisiones de Stripe son absorbidas por XPAND y no se trasladan al Cliente.

6.5 Calendario del primer Aliado de cada tipo

Periodo	Concepto	Importe (antes de IVA)
Previo	Diagnóstico	\$297 (pago único)
Mes 1	Tarifa del Aliado – crédito de \$297	Tarifa – \$297
Mes 2	Tarifa completa	Tarifa
Mes 3	Gratuito (solo el Aliado)	\$0
Mes 4 en adelante	Tarifa completa (pago por adelantado)	Tarifa

Nota: el tercer mes gratuito y el crédito de \$297 aplican únicamente al primer Aliado de cada tipo; un Aliado adicional del mismo tipo no los genera de nuevo.

6.6 Renovación y cobro recurrente

La suscripción se renueva en el Aniversario mensual mediante cargo automático a la Tarjeta en archivo, dejando el periodo pagado por adelantado. Si el mes no tiene el día del Aniversario, el cargo se realiza el día inmediato anterior existente.

6.7 Cobro fallido, ausencia de mora y suspensión

Ante un cargo fallido, XPAND ejecuta un protocolo de cuatro etapas (notificación y reintentos automáticos en los días 0, +2 y +3, y contacto directo del Account Manager en el día +5). XPAND no cobra intereses moratorios: si el pago no se regulariza, el Aliado se suspende hasta su regularización. La reactivación procede cubriendo el pago vencido siempre que no hayan transcurrido más de 30 días naturales desde el cargo fallido; superado ese plazo, el Cliente debe ingresar como cliente nuevo y repetir el ciclo completo, incluido el Diagnóstico.

6.8 Contracargos

Si el Cliente inicia un Contracargo, el Aliado se pausa hasta que la controversia se resuelva con el banco o el Cliente pague por otro medio. La acumulación de dos Contracargos faculta a XPAND a cancelar el servicio conforme a la Sección 18.

7. Uso aceptable del servicio

El Cliente podrá usar el servicio para fines empresariales lícitos, conforme a estos T&C, a la legislación aplicable y a las políticas de las plataformas de terceros utilizadas (en particular WhatsApp Business y Meta). El Cliente se obliga a no, ni permitir que terceros:

- Envíen spam o comunicaciones no solicitadas en violación de la normativa o de las políticas de los canales.
- Cometan fraude, suplanten identidades o engañen a usuarios finales.
- Transmitan contenido ilegal, difamatorio, discriminatorio o que infrinja derechos de terceros (incluidos derechos de propiedad intelectual o de privacidad).
- **Realicen acoso o prácticas abusivas de cobranza.** En el uso de Mario, el Cliente es el único responsable de que la gestión de cobranza cumpla la normativa aplicable (incluidas las disposiciones de protección al consumidor y de prácticas de cobranza), de definir tono, horarios y mensajes lícitos, y de no incluir destinatarios respecto de los cuales no tenga base legal para contactar. Cuando el equipo del Cliente toma control de una conversación mediante el Human in The Loop (Sección 5.7), los mensajes que dicho equipo envía son responsabilidad exclusiva del Cliente, incluida su licitud y su apego a las políticas de los canales.
- Utilicen el Canal de Correo para envíos no solicitados, carguen listas de contactos adquiridas, alquiladas o compiladas sin base legal, emitan correos desde el subdominio delegado por medios distintos a la Plataforma, o contravengan la Lista de Supresión y el mecanismo de baja previstos en la sección IV.6 del Anexo IV.
- Manipulen o vulneren la Plataforma, ni realicen ingeniería inversa, descompilen o creen obras derivadas del software o de los modelos.

- Traten datos de menores o datos sensibles sin base legal ni los consentimientos requeridos.

El incumplimiento de esta Sección faculta a XPAND a suspender o terminar el servicio (Secciones 17 y 18), sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

8. Responsabilidades del Cliente

- **Veracidad de la información.** Proporcionar información veraz, completa y actualizada en el Diagnóstico, el formulario y el Centro de Activación.
- **Condiciones de operación e información base.** Entregar la información base de arranque de cada Aliado conforme a la Sección 8.1 (sin ella el Aliado no inicia operación) y mantener actualizada la información y las integraciones que el propio Cliente decida conectar. La información o integraciones no proporcionadas no pausan el servicio ni afectan la garantía: únicamente limitan los paneles de Performance que pueden activarse y dejan las recomendaciones de mejora de apeX pendientes de decisión del Cliente (Sección 15).
- **Configuración y notificación de cambios.** Validar la configuración y notificar con anticipación los cambios en su operación (ICP, productos, precios, políticas).
- **Cumplimiento normativo.** Cumplir la normativa aplicable a su industria y operación, incluidas las de publicidad, cobranza, protección al consumidor y protección de datos de sus usuarios finales.
- **Gestión de usuarios y seguridad de accesos.** Administrar a sus usuarios y los Asientos de Human in The Loop que otorgue a su equipo, custodiar credenciales y accesos, supervisar la actuación de las personas con Asiento cuando toman control de conversaciones, y notificar de inmediato cualquier uso no autorizado.
- **Consentimientos y base legal.** Obtener de sus usuarios finales los consentimientos y la base legal para que XPAND trate sus datos por cuenta del Cliente (Anexo I).
- **Respaldo de información y medio de pago.** Conservar sus propios respaldos de la información crítica y mantener una Tarjeta en archivo válida y vigente.

8.1 Condiciones de operación por Aliado

Las siguientes son las únicas condiciones mínimas de arranque de cada Aliado: requisitos sin los cuales el Aliado técnicamente no puede iniciar operación. Si no se cumplen, el Aliado no arranca; no existen pausas. Cualquier otra entrega de información, calidad de datos, volumen o integración no es una condición contractual: alimenta los KPIs de Performance y las recomendaciones cuantificadas de apeX, sin efecto alguno sobre La Garantía XPAND (Sección 15).

Aliado	Condición de operación mínima	Efecto y alcance
Elena	ICP definido (aunque sea básico) y canal de comunicación activo (WhatsApp Business o equivalente).	Elena no inicia operación hasta contar con ambos. El volumen de leads, el calendario integrado y las demás integraciones no son condiciones: activan paneles de Performance y recomendaciones de apex.
Mario	Cartera inicial entregada en el formato homologado; protocolo de gestión definido — tono, matriz de facultades de negociación, patrón de cartera, frecuencia de conciliación declarada y plazo de prescripción —; y módulo de identidad completado: cuenta de WhatsApp del propio Cliente, dada de alta mediante el flujo guiado de Meta (Embedded Signup) conforme al Anexo III. El costo de la mensajería de WhatsApp ante Meta lo cubre XPAND: el Cliente no registra método de pago ni mantiene saldo de mensajería (Anexo III).	Mario no inicia operación hasta contar con ellos. El acceso administrativo al DNS del Cliente no es condición de arranque: sin él no existe Canal de Correo (Anexo IV) y la cadencia máxima es de tres intentos por WhatsApp. La verificación del negocio del Cliente ante Meta es condición de arranque únicamente para carteras que requieren gestión sincronizada de alto volumen. La calidad de la base, el acceso al registro de pagos y las integraciones de pago no son condiciones: activan paneles de Performance (p. ej., monto recuperado) y recomendaciones de apex.
Sofía	Base de conocimiento inicial entregada, canal de comunicación activo y criterios de escalamiento definidos.	Sofía no inicia operación hasta contar con los tres. La actualización de la base de conocimiento y del catálogo y las integraciones de helpdesk no son condiciones: alimentan Performance y las recomendaciones de apex.

El acceso administrativo al DNS del Cliente y la publicación de los Registros de Autenticación no son Condición de Operación de ningún Aliado: su ausencia no impide el arranque del Aliado ni pausa el Servicio, y su único efecto es que el Canal de Correo no se habilita, conforme a la sección IV.2.3 del Anexo IV.

8.2 Obligación de colaboración

La activación y los plazos que dependan de acciones del Cliente (Secciones 4.4 a 4.7) no corren mientras XPAND espera dichas acciones. Una vez que el Aliado opera, La Garantía XPAND es incondicional y no se suspende por falta de colaboración del Cliente. La información, los accesos o las integraciones que el Cliente no proporcione tienen un único efecto: los KPIs de Performance correspondientes no se miden o se miden de forma limitada, sus paneles permanecen inactivos y las recomendaciones cuantificadas de apex quedan pendientes de decisión del Cliente, sin pausa, disputa ni incumplimiento de ninguna de las partes.

8.3 Declaraciones y responsabilidades específicas del servicio de Mario

Declaraciones del Cliente. Al contratar a Mario, el Cliente declara y garantiza que: (i) es el acreedor original de la cartera que entrega y esta deriva de su propia operación comercial — el servicio no comprende la gestión de cartera adquirida a terceros ni la gestión de cobro por cuenta de terceros —; (ii) la cartera corresponde a obligaciones válidas, vigentes y documentadas, y los deudores incluidos son las personas legalmente obligadas al pago, respecto de las cuales el Cliente cuenta con base legal para contactar; (iii) su giro y su operación de cobro son lícitos y no se encuentran en los supuestos inadmisibles previstos en la Sección 8.4; y (iv) las cuentas que el Cliente declare en proceso legal quedan excluidas de toda gestión automática. La gestión de Mario se ejecuta con la información y las reglas que el Cliente configura; la veracidad de la cartera y la licitud de su cobro son responsabilidad exclusiva del Cliente (Secciones 7 y 8). Estas declaraciones se complementan con las del Anexo III respecto del canal WhatsApp y con las de la sección IV.11 del Anexo IV respecto del Canal de Correo.

Infraestructura del Cliente. La operación de Mario depende de elementos que pertenecen al Cliente y permanecen bajo su control: su cuenta de WhatsApp y su estatus ante Meta, el acceso administrativo a su DNS (canal de correo), la verificación de su negocio ante Meta, y su padrón actualizado con la conciliación de pagos al día. El costo de la mensajería de WhatsApp ante Meta lo cubre XPAND: el Cliente no registra método de pago ni mantiene saldo de mensajería ante Meta; la titularidad de la cuenta de WhatsApp, su alta, su uso exclusivo y los costos del canal se rigen por el Anexo III. La indisponibilidad de cualquiera de estos elementos no es imputable a XPAND: los intentos de gestión que no puedan ejecutarse por esa causa se excluyen de la medición de los KPIs Garantizados (Sección 15.2) y, si la ventana de la cadencia los expulsa, se pierden sin reposición, con la unidad devengada cobrada conforme a la Sección 5.6.

Archivo de conciliación faltante. Si el Cliente no entrega el archivo de conciliación del periodo declarado, las cadencias que dependen de él dejan de enviar mensajes y el Cliente recibe notificación automática; la reanudación es automática al procesarse el archivo. La ventana de 15 días naturales de cada cadencia no se suspende por esta causa: los intentos que queden fuera de la ventana se pierden y la unidad devengada se cobra. Dichos intentos no computan como falla de ejecución de XPAND: se excluyen del denominador de la medición (Sección 15.2). Mantener la base actualizada, completa y con la conciliación al día es responsabilidad exclusiva del Cliente.

8.4 Supuestos inadmisibles para el servicio de Mario

Para efectos de la declaración (iii) de la Sección 8.3, XPAND no presta el servicio de Mario respecto de los supuestos siguientes. El Cliente declara no encontrarse en ninguno de ellos y se obliga a informar a XPAND de inmediato si sobreviene cualquiera durante la

vigencia del servicio. La actualización de cualquiera de estos supuestos faculta a XPAND a suspender o terminar el servicio conforme a las Secciones 17 y 18, sin responsabilidad y sin devolución de contraprestaciones devengadas.

Supuesto inadmisibles	Razón
Gestión de cartera adquirida a terceros o cobro por cuenta de terceros (despachos de cobranza, cesionarios y compradores de cartera).	Mario opera exclusivamente como gestión de cuentas por cobrar de primera parte, a nombre y por cuenta del acreedor original. La gestión por cuenta de tercero está prohibida por las políticas de mensajería de los canales utilizados.
Entidades financieras y sujetos regulados obligados a registrar despachos de cobranza ante CONDUSEF (REDECO) o a observar reglas sectoriales específicas de cobranza, cuando el Cliente no acredite el registro y el cumplimiento aplicables.	La gestión de cobranza de dichas entidades está sujeta a registro y a reglas de conducta propias cuyo cumplimiento no puede ser asumido por XPAND.
Cartera de créditos cuya licitud, exigibilidad o documentación no pueda acreditarse, cartera prescrita y cartera en proceso judicial o de concurso.	El servicio presupone obligaciones válidas, vigentes y documentadas, con deudores legalmente obligados al pago.
Actividades ilícitas, prohibidas o restringidas por la legislación aplicable o por las políticas de las plataformas de terceros utilizadas, así como cobro de adeudos derivados de ellas.	El uso del servicio debe ser lícito conforme a la Sección 7 y a las políticas de los canales.
Cobro que se pretenda ejecutar mediante prácticas de acoso, amenaza, uso de datos de terceros no obligados al pago o contacto a personas distintas del deudor.	Prohibido por la Sección 7 y por la normativa de protección al consumidor y de datos personales.

XPAND podrá actualizar esta lista conforme a la Sección 20 cuando un cambio normativo o una política de un tercero lo haga necesario.

9. Propiedad intelectual

9.1 Propiedad de XPAND

XPAND conserva todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el software, los algoritmos, los modelos y su configuración, los flujos de trabajo (workflows), los prompts, las automatizaciones, la Plataforma, las marcas, los nombres de los Aliados, la documentación, las metodologías (incluida la del Diagnóstico), incluidas sus mejoras. El Cliente recibe una licencia de uso no exclusiva, intransferible, no sublicenciable y limitada a la vigencia de la suscripción. El Cliente podrá usar el servicio conforme a estos T&C, pero no podrá copiar, replicar, comercializar, divulgar ni explotar la

metodología, los prompts, los flujos de trabajo, los diagnósticos, las automatizaciones ni cualquier otro elemento propiedad de XPAND. Queda prohibido realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar o crear obras derivadas sin autorización previa y por escrito de XPAND.

9.2 Propiedad del Cliente

Los Datos del Cliente, su contenido y su base de conocimiento son y seguirán siendo propiedad del Cliente. La información generada para el Cliente a través del servicio es propiedad del Cliente, y XPAND no la usará para fines propios o de terceros distintos de la prestación del servicio, salvo lo previsto en el numeral siguiente.

9.3 Licencia a XPAND y aprendizajes agregados

El Cliente otorga a XPAND una licencia limitada para usar los Datos del Cliente con el único fin de operar, mantener y mejorar el servicio para el Cliente. XPAND podrá generar y conservar datos estadísticos agregados y anonimizados, que no permitan identificar al Cliente ni a sus usuarios finales, para mejorar la Plataforma y sus modelos; dichos datos agregados son propiedad de XPAND.

10. Datos y privacidad

El tratamiento de datos personales se rige por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (“LFPDPPP”), su Reglamento y el Aviso de Privacidad de THEGC. Respecto de los datos del propio Cliente y su personal de contacto, XPAND actúa como Responsable conforme a dicho Aviso. Respecto de los Datos de Usuarios Finales que XPAND trata al operar los Aliados, el Cliente es el Responsable y XPAND el Encargado, en los términos del Anexo I de estos T&C. Cualquier solicitud relacionada con datos personales puede dirigirse a contacto@thegurucompany.com. Tras la cancelación, los Datos del Cliente se entregan si el Cliente los solicita dentro de 14 días naturales; transcurrido ese plazo, se eliminan de forma segura. Durante una suspensión, los datos se conservan para permitir la reactivación dentro del plazo de 30 días de la Sección 6.

11. Inteligencia artificial y automatizaciones

El servicio se apoya en modelos de inteligencia artificial y automatizaciones. El Cliente reconoce y acepta que:

- Los modelos de IA son de naturaleza probabilística y pueden producir resultados imprecisos, incompletos o erróneos (incluidas las “alucinaciones”); XPAND no garantiza exactitud del 100%.

- El Cliente debe mantener validación y supervisión humanas razonables sobre las decisiones sensibles o de alto impacto y no delegar en el Aliado decisiones que requieran criterio profesional, legal o financiero sin revisión.
- El servicio depende de proveedores de IA y de otros terceros; sus cambios, limitaciones o indisponibilidad pueden afectar el desempeño y no son imputables a XPAND.
- XPAND mantiene mecanismos de control (versionado, rollback y kill switch a nivel de flujo) y comunica los incidentes relevantes por el Centro de Mensajes.

XPAND no garantiza la exactitud absoluta de las respuestas generadas por los Aliados ni será responsable por pérdidas comerciales indirectas derivadas de información incorrecta proporcionada por el Cliente o generada por terceros.

Flexibilidad tecnológica. XPAND podrá modificar, sustituir o actualizar los modelos de inteligencia artificial, los proveedores tecnológicos o la arquitectura del servicio en cualquier momento, sin necesidad de autorización adicional del Cliente, siempre que mantenga sustancialmente la funcionalidad contratada (por ejemplo, migrar de un modelo de lenguaje a otro de capacidad equivalente o superior).

12. Integraciones y servicios de terceros

El servicio se conecta con APIs y plataformas de terceros (CRMs, ERPs, pasarelas de pago, canales de mensajería, calendario, entre otros). Entre dichos terceros se encuentran, de manera enunciativa, OpenAI, Meta y WhatsApp, Stripe, HubSpot, Google (Gmail) y el proveedor de infraestructura de envío y recepción de correo del Canal de Correo (Anexo IV), todos ellos fuera del control de XPAND; una falla, caída, cambio de políticas o interrupción de cualquiera de ellos no constituye incumplimiento de XPAND. El Setup de cada integración es un cargo único, no reembolsable, que cubre la configuración realizada. La Operación XPAND cubre el monitoreo y el mantenimiento de las integraciones activas, incluidos los ajustes cuando los proveedores actualizan sus APIs. XPAND no es responsable de los actos, omisiones, cambios, suspensiones o interrupciones de dichos terceros, ni de los costos que estos cobren directamente al Cliente. Cuando una integración requiera cuentas, licencias o credenciales propias del Cliente, su obtención y mantenimiento corresponden al Cliente.

13. Disponibilidad y soporte

La disponibilidad del servicio, los niveles de respuesta y resolución de incidentes y el mantenimiento programado se rigen por el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de XPAND que acompaña a estos T&C y forma parte de ellos. A partir del pago, el canal oficial de

comunicación escrita del Cliente es el Centro de Mensajes, con atención asíncrona tipo ticket a través del Account Manager; los reportes de incidentes pueden dirigirse también a soporte@getxpand.com. El Cliente no interactúa directamente con el personal técnico. Durante las primeras 72 horas posteriores al lanzamiento, XPAND realiza un monitoreo intensivo (hypercare). El nivel de servicio propio del Canal de Correo (TPC-correo) no forma parte del SLA ni de La Garantía XPAND y se rige exclusivamente por la sección IV.4 del Anexo IV.

14. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley:

- XPAND no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, ni por lucro cesante, pérdida de ingresos o de clientes, ingresos dejados de percibir, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de datos o daño reputacional (por ejemplo, XPAND no garantiza ni responde por la venta que un lead no concretó).
- **Tope de responsabilidad.** La responsabilidad total y acumulada de XPAND derivada de o relacionada con el servicio no excederá el monto efectivamente pagado por el Cliente a XPAND durante los tres meses inmediatamente anteriores al evento que originó la reclamación (a modo ilustrativo, un Cliente cuya tarifa mensual es de USD 1,290 no podrá reclamar montos superiores a lo efectivamente pagado en dichos tres meses, con independencia de las pérdidas comerciales que alegue, como ventas supuestamente no concretadas). Este tope aplica también a la responsabilidad por confidencialidad y por el tratamiento de datos del Anexo I.
- XPAND no responde por interrupciones, errores o resultados atribuibles a terceros, a la naturaleza probabilística de la IA, a dependencias tecnológicas o al incumplimiento del Cliente.
- Ninguna disposición limita la responsabilidad que conforme a la ley aplicable no pueda excluirse o limitarse válidamente.

14.1 Fuerza mayor

Ninguna parte será responsable por el incumplimiento causado por caso fortuito o fuerza mayor, entendido como cualquier evento fuera de su control razonable, incluidos desastres naturales, actos de autoridad, caídas masivas o interrupciones de proveedores tecnológicos (como proveedores de inteligencia artificial, de nube o de canales de mensajería), cambios regulatorios o de políticas de plataformas de terceros que afecten la operación (por ejemplo, un cambio de las políticas de Meta que afecte las campañas), fallas de infraestructura crítica, y situaciones imprevistas e inevitables.

15. Garantías y exclusiones

15.1 Lo que XPAND garantiza

- Que los KPIs Garantizados del Aliado (El Piso XPAND, Anexo II) operan al 100% desde el Día 1 de operación, sin período de calibración ni condiciones previas del Cliente.
- **La Garantía XPAND.** La garantía cubre exclusivamente los cuatro KPIs Garantizados de cada Aliado activo (doce en total, Anexo II) y aplica desde el Día 1. Cada uno de los cuatro KPIs Garantizados de un Aliado se evalúa de forma individual: el total de eventos ejecutados conforme (en tiempo, por el canal y con el protocolo definidos) de ese KPI, dividido entre el total de eventos requeridos del mismo KPI en el mes, medido con el registro de ejecución. En Mario, la medición corre por cohorte de cadencia: los eventos y el remedio del mes se evalúan sobre las cohortes cerradas dentro del periodo de reporte (Sección 15.2). El umbral se evalúa sobre el promedio simple de los cuatro KPIs Garantizados del Aliado: si dicho promedio es inferior al 99% en un mes, por causa imputable a XPAND, procede el remedio. XPAND reembolsa el monto efectivamente pagado por la tarifa fija de ese Aliado ese mes (no la Operación XPAND, las Bolsas, el Setup ni los Asientos adicionales), por medio electrónico (Stripe) en 5 días hábiles y mediante CFDI de Egreso; en un mes gratuito no existe importe a reembolsar, pero la incidencia queda registrada y cuenta para la ventana de recurrencia. Si en una ventana móvil de seis meses se registran dos incidencias de garantía para el mismo Aliado (con o sin importe a reembolsar), se activa el Protocolo de Rescate: XPAND dispone de 30 días naturales, contados a partir de la segunda incidencia, para corregir la causa raíz y restablecer al 100% el o los KPIs que causaron la caída del promedio, manteniendo la operación del Aliado activa durante dicho período. Si al término de los 30 días el piso no queda restablecido, XPAND cancela ese Aliado desde su lado, avisando al Cliente, sin penalización para el Cliente y sin reembolso del Setup. No activan la garantía los eventos causados por fallas del Cliente o de terceros ajenos a XPAND, documentados en el registro de ejecución. El umbral del 99% presupone que la infraestructura de XPAND opera dentro de su SLA de disponibilidad (99.5%); si un evento de incumplimiento coincide con una degradación de la infraestructura de XPAND fuera de dicho SLA, el evento se evalúa bajo un umbral ajustado en proporción a la afectación, conforme se detalle en el SLA de XPAND.

15.2 Medición del piso y registro de ejecución

El cumplimiento de cada KPI Garantizado se mide sobre eventos: cada respuesta, gestión, confirmación o escalamiento requerido por ese KPI queda asentado en el registro de ejecución de la Plataforma con marca de tiempo (timestamp) inmutable,

auditable por el Cliente en su Xboard. El porcentaje individual de cada KPI en el mes (eventos ejecutados conforme ÷ eventos requeridos de ese KPI) es la base de cálculo; el promedio simple de los cuatro porcentajes del Aliado es la base del remedio. La medición corre únicamente durante el uptime del Servicio: los eventos ocurridos durante indisponibilidad causada por Terceros o durante mantenimiento programado o fuerza mayor (SLA, secciones 6.1, 6.2 y 6.3), así como durante una suspensión del Servicio imputable al Cliente (SLA 6.5) se excluyen del denominador; la indisponibilidad de la plataforma de XPAND por error o falla no se excluye. Los registros de la Plataforma constituyen evidencia válida entre las partes conforme a la Sección 23.

Medición de Mario por cohorte de cadencia. Los KPIs Garantizados de Mario se miden sobre los intentos programados vigentes de cada cadencia de gestión, agrupados por cohorte: cada cohorte cierra al cerrar su ventana de 15 días naturales y el periodo de reporte evalúa las cohortes cerradas dentro de él. Se excluyen del denominador, por no ser imputables a XPAND: (i) los escalones desplazados fuera de la ventana por calendario no hábil; (ii) los intentos posteriores a una detención legítima de la cadencia — pago confirmado o reportado, promesa o acuerdo de pago activo, disputa del adeudo, petición de no ser contactado o manifestación de hostigamiento —, pues detener la gestión en estos supuestos es ejecución correcta del protocolo y no un incumplimiento; (iii) los intentos perdidos por falta del archivo de conciliación del Cliente (Sección 8.3); y (iv) los intentos no ejecutables por indisponibilidad de la infraestructura del Cliente (Sección 8.3).

Efecto del Human in The Loop en la medición. Las conversaciones que el equipo del Cliente toma mediante el Human in The Loop (Sección 5.7) son atendidas por un humano del Cliente y no por el Aliado; por tanto, no se computan como ejecutadas por el Aliado y se excluyen del denominador de la medición de sus KPIs Garantizados. El Asiento no es una métrica de desempeño del Aliado ni modifica La Garantía XPAND. Si el Cliente toma control de más del 35% de las conversaciones de un Aliado de forma sostenida (dos meses), ello dispara la revisión de recalibración del Xpert prevista en la Sección 5.7 y no un remedio económico bajo esta Sección.

Efecto del Canal de Correo en la medición. Los Correos Entrantes recibidos por el Canal de Correo y las respuestas despachadas a ellos se rigen por el TPC-correo y se excluyen del denominador de los KPIs Garantizados de velocidad y cobertura del Anexo II, conforme a la sección IV.4.3 del Anexo IV. Los Correos Salientes que corresponden a escalones de la cadencia de gestión de Mario y a la secuencia de seguimiento y confirmación de Elena permanecen comprendidos en los KPIs Garantizados de ejecución, entendiéndose ejecutado el evento con el despacho del correo por la

Plataforma (Anexo IV, sección IV.4.4). Los periodos de calentamiento, liberación por oleadas, pausa preventiva y limitación de tasa de despacho del Canal de Correo se excluyen del denominador conforme a la sección IV.8 de dicho Anexo.

Efecto de la pausa por capacidad y de los ciclos incompletos en la medición. Los eventos ocurridos durante una pausa por capacidad (Sección 5.6) y los ciclos interrumpidos por ella se excluyen del denominador de la medición de los KPIs Garantizados: no se computan ni a favor ni en contra del Aliado, pues el ciclo no se completó por razón de tiempo y no por desempeño. El mismo criterio aplica al cierre del mes calendario: 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. Si durante un Protocolo de Rescate ocurre una pausa por capacidad, 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. En Mario, conforme a la Sección 5.6, la pausa por capacidad únicamente detiene la apertura de cadencias nuevas: las cadencias activas terminan su ejecución y se miden normalmente en su cohorte. Una cadencia de gestión que cruza el corte mensual no es un ciclo incompleto: consume una sola unidad — la del ciclo en que abrió —, completa su ventana y se mide íntegra en su cohorte.

15.3 KPIs de Performance, apeX y ciclo de calibración

Los KPIs de Performance (citas, asistencia, monto recuperado, DSO, resolución sin escalar, CSAT, entre otros) se miden con los datos que la Plataforma genera y se enriquecen con las integraciones que el Cliente decida conectar. apeX los proyecta y presenta mensualmente: el Mes 1 registra el baseline oficial, los Meses 2 y 3 reciben proyecciones personalizadas y, a partir del Mes 4, operan en régimen de optimización continua, con un reporte mensual que documenta el cumplimiento del piso, el Performance contra proyección, los ajustes implementados por XPAND y las recomendaciones cuantificadas pendientes de decisión del Cliente. Todo lo anterior es informativo y no vinculante: las proyecciones, estimaciones y recomendaciones de apeX no constituyen garantías ni compromisos contractuales, y su falta de adopción por el Cliente no genera pausa, disputa ni incumplimiento de ninguna de las partes.

15.4 Lo que XPAND no garantiza

XPAND no garantiza resultados de negocio ni cifras de ROI proyectadas. Los KPIs de Performance, las proyecciones y estimaciones de apeX y las proyecciones del Diagnóstico son información no vinculante basada en los datos del Cliente, no resultados garantizados ni compromisos contractuales. XPAND no garantiza ventas, montos de cobranza en términos absolutos, DSO, índices de satisfacción del negocio en general ni exactitud total de los resultados de IA. Los doce KPIs Garantizados del Anexo II

son las únicas métricas garantizadas y las únicas que pueden acompañarse de la palabra “garantía”. La disponibilidad se rige por el SLA de XPAND. El TPC-correo del Canal de Correo es un nivel de servicio propio de dicho canal: no es un KPI Garantizado, no forma parte de El Piso XPAND ni del Anexo II y no está respaldado por La Garantía XPAND (Anexo IV, sección IV.4.2). Salvo por las garantías expresas de esta Sección y del SLA, el servicio se presta “tal cual”, en la máxima medida permitida por la ley.

15.5 Definiciones operativas de resultados

Para evitar interpretaciones divergentes entre XPAND y el Cliente, los resultados de los Aliados se entienden conforme a las siguientes definiciones. Estas definiciones aplican a la medición de resultados y de KPIs; las unidades de consumo de capacidad (conversación, cuenta gestionada y ticket atendido) se consumen al iniciarse su ciclo conforme a la Sección 5.6, con independencia del resultado del ciclo:

- **Lead calificado (Elena):** lead que cumple los criterios del Perfil de Cliente Ideal (ICP) definidos por el Cliente y que Elena identifica como tal tras aplicar el filtro de calificación.
- **Cita válida o agendada (Elena):** cita con un lead calificado confirmada en el calendario integrado del Cliente.
- **Cuenta gestionada (Mario):** cuenta de la cartera del Cliente cuya cadencia de gestión abrió con el envío del primer mensaje dentro del ciclo. Es la unidad de consumo de capacidad y de facturación de Mario (Sección 5.6) y la base de medición de sus KPIs Garantizados (Sección 15.2 y Anexo II). El resultado de la gestión — pago, promesa, disputa — se mide como Performance y nunca se garantiza.
- **Ticket atendido (Sofía):** consulta de un usuario final que abre una interacción con Sofía y recibe respuesta o derivación conforme al KPI Garantizado correspondiente. Es la unidad de consumo de capacidad de Sofía y se consume al abrirse la consulta (Sección 5.6); “atendido” no implica resuelto ni cerrado.
- **Ticket resuelto (Sofía):** consulta de un usuario final atendida y cerrada por Sofía; la “resolución sin escalar” es aquella que se resuelve sin derivar a un agente humano. Es la medida de resultado y la base de la medición de los KPIs de Performance de Sofía. Una conversación que el equipo del Cliente toma mediante el Human in The Loop (Sección 5.7) se atiende por un humano y no cuenta como ticket resuelto por Sofía; la misma regla aplica, en lo conducente, a las unidades de Elena y Mario tomadas por un humano del Cliente.

16. Confidencialidad

Cada parte mantendrá la confidencialidad de la información técnica, financiera, comercial o de cualquier naturaleza que reciba de la otra ("Información Confidencial"), no la divulgará ni usará en beneficio propio o de terceros fuera de la relación, y la protegerá con un estándar de cuidado razonable. Se excluye la información que: (i) ya se poseía lícitamente; (ii) se obtuvo lícitamente de un tercero sin deber de confidencialidad; (iii) sea de dominio público sin culpa de la parte receptora; (iv) se desarrolle de forma independiente sin uso de la Información Confidencial; o (v) deba revelarse por mandato de autoridad, informando previamente a la otra parte cuando sea legalmente posible. Estas obligaciones subsisten durante la vigencia y por cinco años posteriores a la terminación. La responsabilidad por su incumplimiento queda sujeta al tope de la Sección 14.

17. Suspensión del servicio

XPAND podrá suspender uno o más Aliados, total o parcialmente, por: (i) falta de pago no regularizada (Sección 6); (ii) Contracargo, mientras dure la disputa; (iii) uso indebido, spam o actividades prohibidas conforme a la Sección 7 que pongan en riesgo la Plataforma, a XPAND o a terceros; (iv) fraude; o (v) riesgo regulatorio o requerimiento de autoridad. La suspensión podrá ser inmediata cuando exista fraude, riesgo legal o un uso prohibido grave (por ejemplo, el uso de un Aliado para campañas prohibidas). Durante la suspensión la operación se detiene, pero los datos se conservan para permitir la reactivación dentro del plazo de 30 días. La suspensión no genera reembolsos ni exime de los pagos devengados.

18. Cancelación y terminación

18.1 Terminación por el Cliente

El Cliente puede cancelar en cualquier momento, sin penalización. Como el servicio se paga por adelantado, el Aliado permanece activo hasta el fin del periodo pagado y no se renueva. No procede reembolso del periodo en curso.

18.2 Terminación por XPAND

XPAND puede dejar de prestar el servicio por falta de pago (vía suspensión), uso indebido, fraude o riesgo regulatorio, y por activación de La Garantía XPAND cuando se acumulan dos incidencias de garantía para el mismo Aliado en una ventana móvil de seis meses y el piso no se restablece al término del Protocolo de Rescate de 30 días naturales (Sección 15). En caso de fraude, XPAND podrá terminar de inmediato y reservarse las acciones legales que correspondan.

18.3 Efectos, reembolsos y conceptos no reembolsables

Por regla general, XPAND no realiza devoluciones ni reembolsos. Las únicas excepciones son La Garantía XPAND (Sección 15) y la corrección de errores de cobro imputables a XPAND (vía CFDI de Egreso). No son reembolsables: el Diagnóstico, el Setup, el periodo en curso ya pagado y las Bolsas ya adquiridas, que se consumen hasta agotarse o caducan al cierre del servicio. Las Bolsas son válidas solo dentro del mes calendario en curso, no se acumulan ni se transfieren.

18.4 Conservación y entrega de datos

Tras la cancelación, los datos del Cliente se entregan si los solicita dentro de los 14 días naturales siguientes; transcurrido ese plazo, se eliminan de forma segura. XPAND revoca de forma ordenada los accesos técnicos y devuelve al Cliente el control de sus canales. Cuando el Cliente haya operado el Canal de Correo, XPAND lo desactiva dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la terminación, le informa los Registros de Autenticación que puede retirar de su DNS y le entrega el histórico de los Hilos operados y la Lista de Supresión vigente, conforme a la sección IV.12 del Anexo IV.

18.5 Reactivación

La reactivación dentro de la ventana de 30 días por cobro conserva la configuración; después de la purga de datos, el alta es como cliente nuevo.

19. Comunicaciones y notificaciones

A partir del pago, el canal oficial para la operación es el Centro de Mensajes y la Plataforma. Las notificaciones legales se realizan por correo electrónico a las direcciones registradas por las partes (por XPAND, a contacto@thegurucompany.com) y, en su caso, a través de la Plataforma. El Cliente mantiene actualizados sus datos de contacto. El reporte mensual de optimización (cumplimiento del piso, Performance y recomendaciones) se somete a la conformidad del Cliente conforme al siguiente protocolo: el Account Manager lo presenta y solicita la conformidad del Cliente en la revisión mensual (primer intento); de no registrarse conformidad, realiza un segundo intento de contacto por el canal acordado; sin respuesta, se envía un recordatorio único con el reporte adjunto. Si el Cliente no responde ni objeta, el reporte queda tácitamente aceptado al día hábil siguiente al envío del recordatorio, para todos los efectos operativos y de registro. La aceptación, expresa o tácita, queda asentada en la Plataforma con marca de tiempo junto al reporte correspondiente.

20. Modificaciones de los términos

XPAND podrá actualizar estos T&C, sus Anexos I, II, III y IV, el SLA y sus tarifas. Los cambios se notificarán por correo electrónico o a través de la Plataforma con una anticipación

mínima de treinta (30) días naturales a su entrada en vigor. Dentro de dicho plazo el Cliente puede cancelar conforme a la Sección 18 sin penalización alguna. Cuando el cambio sea material —por afectar los canales incluidos o su alcance, los volúmenes, límites o unidades de interacción, los precios o el esquema de cobro, los criterios de uso justo o sus consecuencias, los niveles de servicio comprometidos, el alcance del tratamiento de datos personales o las condiciones de terminación— XPAND requerirá además la aceptación expresa del Cliente al entrar en vigor. El uso continuado del servicio después de la entrada en vigor constituye aceptación. Si el Cliente no está de acuerdo con un cambio material, su único remedio es cancelar conforme a la Sección 18 antes de que el cambio surta efectos.

21. Cumplimiento normativo

Cada parte cumplirá la legislación que le resulte aplicable, incluidas las normas anticorrupción, de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, y de sanciones económicas internacionales. El Cliente declara que su operación es lícita, que no se encuentra en listas de personas sancionadas y que no utilizará el servicio para eludir dichas normas. Cada parte responde del cumplimiento de la normativa propia de su actividad.

22. Ley aplicable y jurisdicción

Estos T&C se rigen e interpretan conforme a las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para todo lo relativo a su interpretación y cumplimiento, las partes —tanto los clientes ubicados en México como los ubicados en el resto de Latinoamérica y en Estados Unidos— se someten de manera expresa e irrevocable a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Querétaro, Querétaro, México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa pudiera corresponderles.

23. Disposiciones generales

- **Acuerdo íntegro y orden de prelación.** Estos T&C, sus Anexos I, II, III y IV, el SLA, el Aviso de Privacidad y, en su caso, el convenio escrito con un Cliente enterprise, constituyen el acuerdo total entre las partes y sustituyen cualquier comunicación o material previo. En caso de conflicto prevalece el convenio enterprise solo en lo expresamente pactado, luego estos T&C y sus anexos y, después, los materiales de la Plataforma.
- **Divisibilidad.** Si una disposición se declara inválida, las demás permanecerán en vigor y la disposición afectada se interpretará en el sentido más cercano a su intención original.

- **Cesión.** El Cliente no puede ceder estos T&C sin consentimiento previo y por escrito de XPAND. XPAND puede ceder o transferir sus derechos y obligaciones a una afiliada o en el marco de una reorganización corporativa.
- **Renuncia.** La falta de ejercicio de un derecho no implica su renuncia.
- **Supervivencia.** Las disposiciones que por su naturaleza deban subsistir tras la terminación (propiedad intelectual, confidencialidad, limitación de responsabilidad, datos, ley aplicable y jurisdicción) permanecen vigentes.
- **No solicitud de personal.** Durante la vigencia y por los doce meses siguientes, el Cliente no contratará ni solicitará, directa o indirectamente, para sí o para un tercero, a los Account Managers, Xperts o demás colaboradores de XPAND asignados a su cuenta, salvo acuerdo previo y por escrito con XPAND que incluya la compensación correspondiente.
- **Validez de los registros de la Plataforma.** Los registros, métricas y bitácoras generados por la Plataforma (consumos, KPIs, Bolsas utilizadas, actividad de los Aliados, alertas y notificaciones) constituyen evidencia válida y suficiente entre las partes para acreditar la operación y resolver cualquier controversia, salvo prueba en contrario.
- **Relación entre las partes e idioma.** Las partes son contratantes independientes; estos T&C no crean sociedad, asociación, mandato ni relación laboral. La versión en español es la que rige; cualquier traducción es de cortesía.

24. Anexos

Los Anexos siguientes forman parte integral de estos T&C y se publican como documentos autónomos, en su versión vigente al momento de cada contratación. El Cliente los acepta por medios electrónicos junto con estos T&C conforme a la Sección 2.1; el Anexo III y el Anexo IV se aceptan además, en lo conducente, al momento del alta del canal respectivo.

Anexo	Materia	Aceptación
Anexo I	Términos de Tratamiento de Datos Personales (Encargado).	Con los T&C, al activar el primer Aliado.
Anexo II	KPIs Garantizados — El Piso XPAND.	Con los T&C, al activar el primer Aliado.
Anexo III	Canal WhatsApp: titularidad de la cuenta, operación y costos de plataforma.	Con los T&C y al alta del canal WhatsApp.

Anexo	Materia	Aceptación
Anexo IV	Canal de Correo: identidad de envío, nivel de servicio, uso justo y reputación.	Con los T&C y al alta del Canal de Correo.

Además de los Anexos, forman parte integral de estos T&C los documentos siguientes, incorporados por referencia y publicados en el Centro Legal de XPAND en su versión vigente:

Documento	Materia	Aceptación
Política de Uso Justo (XPAND-PO-01)	Criterios de uso justo del Human in The Loop y del Canal de Correo, y medida de protección de la infraestructura.	Con los T&C, al activar el primer Aliado.
T&C de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03)	Tamaños, precios, vigencia y reglas de consumo de las Bolsas.	Al adquirir la primera Bolsa.

En caso de conflicto entre un Anexo o un documento incorporado por referencia y el cuerpo de estos T&C, prevalece el primero respecto de la materia específica que regula; en todo lo demás rigen estos T&C conforme a la Sección 23. Ningún documento incorporado por referencia amplía las obligaciones del Cliente más allá de lo previsto en estos T&C.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Términos y Condiciones de Servicio · XPAND-TC-01 v3.8 · Agosto 2026