Términos y Condiciones de Servicio

XPAND-TC-01 v3.9

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 estos Términos y Condiciones de Servicio

---

XPAND by TheGurúCompany

Documento externo · Marco contractual del servicio

Octubre 2026 · Mercados: México, Latinoamérica y Estados Unidos

Versión 3.9 · Sustituye a la v3.8. Incorpora el servicio de voz como canal adicional contratable por instancia sobre un Aliado activo, regulado por el nuevo Anexo V (Canal de Voz, XPAND-AX-05), que el Cliente acepta en el checkout del servicio de voz: definiciones (Sección 1); momento y registro de la aceptación del Anexo V (Sección 2.1); naturaleza opcional del servicio de voz (Secciones 3.2 y 3.4); contraprestación, minutos incluidos, Bolsas de minutos, prepago sin recarga automática, prorrateo al activarse a mitad de ciclo, vigencia del Saldo de minutos, Pausa por Saldo y ausencia de plazo forzoso (nueva Sección 5.8, con remisión al Anexo V y a los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago); facturación del servicio de voz dentro de la Suscripción y exclusión del tercer mes sin costo (Secciones 6.3, 6.5 y 6.6); incorporación de la llamada a la cadencia de gestión de Mario y exclusión de entidades financieras (Secciones 8.3 y 8.4); obligaciones del Cliente en el servicio de voz (nueva Sección 8.5); datos y grabación por remisión al Anexo I y al Anexo V (Sección 10); Proveedor de Telefonía y Motor de Voz como terceros (Secciones 11, 12, 13 y 14.1); medición de las llamadas dentro de los KPIs Garantizados del Aliado, sin KPIs ni garantía propios, y exclusión de la contraprestación del servicio de voz y de las Bolsas de minutos del remedio (Secciones 15.1, 15.2 y 15.4); efectos de la suspensión, de la baja y de la cancelación del track del servicio de voz (Secciones 17 y 18); el Anexo V en las Secciones 20, 23 y 24. Acompañan a esta versión el Acuerdo de Nivel de Servicio v2.8, los Anexos I v1.2, II v1.2, III v1.3, IV v1.1 y V v1.0, los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago v1.1, la Política de Uso Justo v1.1, los Términos y Condiciones del Diagnóstico v1.4 y el Aviso de Privacidad v1.2. La numeración de las Secciones existentes, las tarifas de los Aliados, sus unidades de capacidad y las reglas de los Aliados de texto no cambian.

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	v3.9 · Sustituye a v3.8
Fecha	Octubre 2026
Anexos	I (tratamiento de datos) · II (KPIs Garantizados) · III (canal WhatsApp) · IV (Canal de Correo) · V (Canal de Voz), publicados como documentos autónomos que forman parte integral de estos T&C
Mercados	México, Latinoamérica y Estados Unidos

Prestador	THEGC S.A.P.I. de C.V. (“TheGurúCompany” / “XPAND by TheGurúCompany”)
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, su Anexo V del Canal de Voz 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).

Término	Definición
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 previo a la activación de cualquier Aliado, de pago único y no reembolsable ($297 USD) cuando el Cliente lo contrata de forma independiente, y sin costo cuando corresponde a un Aliado adicional en cuenta activa (Sección 4.1); 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, de la Operación XPAND y, en su caso, del servicio de voz activado sobre un Aliado (Sección 5.8), 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. No comprende las Bolsas de minutos del servicio de voz, que son una figura distinta (Sección 5.8 y Anexo V).
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 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).

Término	Definición
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.
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.

Término	Definición
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).
Servicio de voz / Canal de Voz	Canal adicional de un Aliado activo que le permite hacer y recibir llamadas telefónicas, contratado por el Cliente por instancia de Aliado como servicio opcional (Sección 5.8). No es un Aliado ni una rama de un Aliado y no se contrata ni se presta de forma independiente de un Aliado de texto activo. Se rige por el Anexo V.
Anexo V	Anexo V de estos T&C, Canal de Voz (XPAND-AX-05), que regula el servicio de voz y se acepta por instancia, en el checkout del servicio de voz, conforme a las Secciones 2.1 y 24.
Saldo de minutos	Suma de los 300 minutos incluidos en el servicio de voz de una instancia de Aliado y de las Bolsas de minutos adquiridas para ella con vigencia en el ciclo de facturación en curso, menos el consumo registrado. Vale hasta la fecha de corte del ciclo de facturación del Cliente, no por mes calendario, y es independiente de la Carga incluida y de las Bolsas del Aliado (Sección 5.8 y Anexo V).
Bolsa de minutos	Paquete prepagado de minutos adicionales que el Cliente adquiere para una instancia de Aliado con servicio de voz, regulado por la Sección 9 de los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03) y por el Anexo V. No es una Bolsa en los términos de la Sección 5.6.

Término	Definición
Pausa por Saldo	Estado del Canal de Voz de una instancia de Aliado al agotarse su Saldo de minutos sin Bolsa de minutos con saldo disponible: las llamadas salientes se pausan y las entrantes se desvían al número de respaldo del Cliente, mientras el Aliado continúa operando por sus demás canales (Sección 5.8 y Anexo V). Es una figura distinta e independiente de la pausa por capacidad de la Sección 5.6.
Proveedor de Telefonía	Proveedor de telefonía contratado por XPAND para originar y recibir las llamadas del Canal de Voz, con el carácter de Tercero conforme al SLA de XPAND y de subencargado conforme al Anexo I.
Motor de Voz	Proveedor de la tecnología con la que el Aliado escucha, habla y transcribe durante las llamadas del Canal de Voz, contratado por XPAND, con el carácter de Tercero conforme al SLA de XPAND y de subencargado conforme al Anexo I.
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

Término	Definición
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 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. Cuando el Cliente activa el servicio de voz sobre Mario, la llamada telefónica reemplaza el intento del escalón que el Cliente configure (segundo, tercero o cuarto; si la cadencia de la cuenta tiene menos intentos, el último intento programado), dentro del mismo tope y de la misma ventana, conforme a la Sección 8.3 y al Anexo V.
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, integraciones adicionales, del servicio de voz o de Bolsas de minutos se rige por estos mismos T&C vigentes en cada contratación.

Aceptación del Anexo V. El Anexo V (Canal de Voz, XPAND-AX-05) no forma parte de la aceptación prevista en el párrafo anterior ni del momento de activación del primer Aliado. Se acepta por instancia de Aliado, en el checkout del servicio de voz, mediante una casilla de aceptación bloqueante previa al primer cargo; sin ella la Plataforma no habilita el cargo ni la activación del servicio de voz. La Plataforma conserva el registro de esa aceptación con el código y la versión del Anexo V, el hash del documento aceptado, el usuario y la marca de tiempo, con los efectos y el valor probatorio de la Sección 2.2. El Centro de Activación muestra el Anexo V como referencia sin repetir la aceptación. La declaración REPEP que se recaba en cada carga de base para llamadas salientes y la declaración de no ser entidad financiera que se recaba al activar el servicio de voz sobre Mario (Secciones 8.4 y 8.5) son aceptaciones propias, ligadas al Anexo V, con el mismo registro.

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), el Canal de Correo (Anexo IV) y, cuando el Cliente active el servicio de voz sobre el Aliado, el Canal de Voz (Sección 5.8 y Anexo V), 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), el servicio de voz por instancia de Aliado con sus Bolsas de minutos (Sección 5.8 y Anexo V) 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 regirá por estos T&C y por las condiciones específicas que se publiquen.

Servicio de voz. El servicio de voz es un canal adicional del Aliado, contratable por instancia sobre un Aliado activo de Elena, Mario o Sofía; no es un Aliado ni una rama de un Aliado. No se contrata ni se presta de forma independiente de un Aliado de texto activo: la operación exclusivamente telefónica se evalúa como Cliente enterprise conforme a la Sección 5.5, caso por caso, y no se publica precio para ella. Su contraprestación y sus reglas se rigen por la Sección 5.8 y por el Anexo V.

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. El Diagnóstico del Aliado adicional en cuenta activa se presta sin costo, conforme al último párrafo de esta Sección. 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.

Diagnóstico del Aliado adicional en cuenta activa. El requisito de Diagnóstico previo aplica a todo Aliado, incluidos los que el Cliente agregue a una cuenta que ya cuenta con al menos un Aliado activo. En ese supuesto, el Diagnóstico del Aliado adicional se presta **sin costo**: XPAND no cobra los $297 USD ni ningún otro importe por él y no se genera crédito alguno a favor del Cliente. Dicho Diagnóstico comprende los mismos entregables previstos para el Diagnóstico inicial, acotados al Aliado que se agrega. La aceptación de los Términos y Condiciones del Diagnóstico que el Cliente otorgó al contratar su Diagnóstico inicial se entiende extendida a los diagnósticos que XPAND elabore posteriormente para el mismo Cliente, sin que se requiera una nueva aceptación. El precio, el plazo de entrega de información y el crédito de activación del Aliado adicional se rigen por las Secciones 4.1 a 4.3 de estos Términos y Condiciones de Servicio, que prevalecen sobre los Términos del Diagnóstico en lo que resulten incompatibles.

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 al concluir dicha sesión; en ningún caso antes de ella. El servicio se considera prestado al pasar la revisión de calidad y presentarse.

Plazos aplicables al Aliado adicional. La regla de archivo por 72 horas naturales prevista en esta Sección aplica únicamente al Diagnóstico contratado de forma independiente por un Cliente que aún no tiene Aliados activos. Cuando se trate de un Aliado adicional en cuenta activa, el formulario constituye el primer paso del Centro de Activación de ese Aliado y se rige por los plazos siguientes: XPAND notifica al Cliente los días 2, 4, 6 y 7 naturales contados desde la contratación; transcurridos 14 días naturales sin que el Cliente entregue la información, XPAND pausa el Aliado adicional y los cobros que le correspondan; transcurridos 30 días naturales sin movimiento, XPAND cancela el track de ese Aliado, conforme a las Secciones 17 y 18. En ningún caso se archiva la cuenta del Cliente ni se afecta la operación de los Aliados activos. La Plataforma informa al Cliente, antes de habilitar el pago del Aliado adicional, que la tarifa que cubra no es reembolsable ni acreditable si el track se cancela conforme a la Sección 18.6.

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.

El crédito previsto en esta Sección deriva exclusivamente del pago del Diagnóstico y aplica únicamente al primer Aliado de cada tipo. El Diagnóstico del Aliado adicional se presta sin costo y, al no existir importe pagado que acreditar, no genera crédito ni ventana de activación. Sus entregables se ponen a disposición del Cliente en la Plataforma al completarse, sin que se requiera sesión de entrega para tener por prestado el servicio.

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.

Aplicación al Aliado adicional. Los plazos y efectos de esta Sección aplican a la activación de la cuenta y de su primer Aliado. Cuando se trate de un Aliado adicional en cuenta activa, aplican en su lugar los plazos y efectos de la Sección 4.2: se cuentan desde la contratación de ese Aliado, operan sobre su track y no sobre la cuenta, y la cancelación al día 30 produce los efectos de la Sección 18.6, incluida la no devolución de los importes cubiertos, sin que proceda el reinicio del ciclo de pago previsto en esta Sección.

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). Servicio de voz: $190 USD/mes por cada instancia de Aliado en la que se active (mensual + IVA), con 300 minutos incluidos por ciclo de facturación, conforme a la Sección 5.8 y al Anexo V; Bolsas de minutos conforme a la Sección 9 de los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03). 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, activar el servicio de voz sobre un Aliado activo 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. El servicio de voz no es un Aliado ni una rama: no genera ni recibe el descuento de expansión por rama, y cada instancia con servicio de voz paga la misma contraprestación, conforme a la Sección 5.8.

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. La pausa por capacidad y la Pausa por Saldo del servicio de voz (Sección 5.8 y Anexo V) son figuras distintas e independientes: cada canal se pausa únicamente por el agotamiento de su propio saldo, la pausa por capacidad no detiene el Canal de Voz y la Pausa por Saldo no detiene la operación del Aliado por sus demás canales.

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. Las Bolsas de minutos del servicio de voz no son Bolsas en los términos de esta Sección: se rigen por la Sección 5.8, por el Anexo V y por la Sección 9 de dichos Términos y Condiciones.

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).

5.8 Servicio de voz

Naturaleza y contratación. El servicio de voz es un canal adicional de un Aliado activo, que el Cliente puede activar por instancia de Aliado desde la Plataforma, sobre Elena, Mario o Sofía. No es un Aliado ni una rama de un Aliado, y no se contrata ni se presta de forma independiente de un Aliado de texto activo (Sección 3.4). Su contratación requiere la aceptación del Anexo V en el checkout del servicio de voz, conforme a la Sección 2.1. El Anexo V (Canal de Voz, XPAND-AX-05) regula la medición del consumo, la capacidad y el límite de llamadas simultáneas, los horarios y la operación por Aliado, la transferencia a una persona, la grabación y su acceso, el uso razonable y las demás reglas del Canal de Voz, y prevalece respecto de esa materia conforme a la Sección 24.

Contraprestación y minutos incluidos. El servicio de voz tiene una contraprestación de $190 USD mensuales (más IVA) por cada instancia de Aliado en la que se active, con 300 minutos incluidos por ciclo de facturación, iguales para Elena, Mario y Sofía. Cada instancia adicional con servicio de voz en la misma cuenta tiene la misma contraprestación, sin descuento, y sus propios 300 minutos, que no se comparten con otras instancias. El servicio de voz no genera ni recibe el descuento de expansión por rama de la Sección 5.4 y no le aplica el tercer mes sin costo de la Sección 6.5: su contraprestación se cobra completa aunque el Aliado sobre el que se activa se encuentre en su tercer mes. El crédito del Diagnóstico previsto en la Sección 4.3 se aplica únicamente a la tarifa del primer Aliado de cada tipo y no a la contraprestación del servicio de voz ni a las Bolsas de minutos. El servicio de voz no es una integración: su activación no causa cargo de Configuración de la integración (Setup) ni cuenta para el tier de Operación XPAND de la Sección 5.1.

Bolsas de minutos. El Cliente puede adquirir en cualquier momento, desde la Plataforma, Bolsas de minutos para una instancia con servicio de voz, en los tamaños y precios (en USD más IVA) y bajo las reglas de la Sección 9 de los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago (XPAND-TC-03) y del Anexo V. Las Bolsas de minutos se adquieren para una instancia determinada, no se transfieren entre instancias, se compran completas —sin prorrateo, cualquiera que sea el día del ciclo en que se adquieran— y se facturan al confirmarse su pago (Sección 6.3).

Prepago sin recarga automática. El servicio de voz y las Bolsas de minutos son prepagados. No existe recarga automática de minutos: ningún cargo por Bolsa de minutos se realiza a la Tarjeta en archivo sin que el Cliente complete la compra en la

Plataforma, y agotado el Saldo de minutos no se genera cargo alguno por consumo excedente. Lo anterior no modifica la renovación recurrente de la contraprestación del servicio de voz como parte de la Suscripción (Sección 6.6).

Activación a mitad de ciclo. Cuando el servicio de voz se activa en una fecha distinta de la fecha de corte del ciclo de facturación del Cliente, el primer cargo de la contraprestación y los minutos incluidos del primer periodo se prorratean por los días naturales que faltan para dicha fecha de corte; los minutos prorrateados se redondean hacia arriba al minuto entero. A partir de la siguiente fecha de corte se cobran la contraprestación y los 300 minutos completos. Las Bolsas de minutos no se prorratean.

Vigencia del Saldo de minutos. 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 se pierde: no se acumula, no se traslada al ciclo siguiente ni se acredita. El consumo se descuenta primero de los minutos incluidos y después de las Bolsas de minutos, en orden de compra. XPAND avisa al Cliente al alcanzarse el 80%, el 95% y el 100% de cada saldo, conforme al Anexo V.

Pausa por Saldo y reactivación. Al agotarse el Saldo de minutos de una instancia sin Bolsa de minutos con saldo disponible, el Canal de Voz de esa instancia entra de forma automática en Pausa por Saldo: las llamadas salientes se pausan y las entrantes se desvían al número de respaldo designado por el Cliente, mientras el Aliado continúa operando por sus demás canales con normalidad. La reactivación es automática en cuanto se confirma el pago de una Bolsa de minutos, sin intervención adicional, y en ningún caso después de 24 horas contadas desde dicha confirmación. El Cliente reconoce y acepta este mecanismo como condición operativa del servicio de voz. La Pausa por Saldo es consecuencia de una decisión del Cliente, no constituye causa imputable a XPAND y produce en la medición de los KPIs Garantizados los efectos de la Sección 15.2; sus efectos, los avisos de consumo que la preceden y su registro se rigen por el Anexo V. El Saldo de minutos es independiente de la capacidad incluida y de las Bolsas de la Sección 5.6: las llamadas no consumen unidades de capacidad del Aliado, las unidades de capacidad no consumen minutos, y la pausa por capacidad y la Pausa por Saldo son figuras distintas e independientes.

Sin plazo forzoso. El servicio de voz no tiene plazo forzoso. El Cliente puede darlo de baja en cualquier momento desde la Plataforma, sin dar de baja al Aliado, con los efectos de las Secciones 18.1 y 18.3. La contraprestación del servicio de voz, las Bolsas de minutos y el Saldo de minutos no consumido no son reembolsables, no se acreditan a cobros posteriores y no forman parte del remedio de La Garantía XPAND (Sección 15.1), sin

perjuicio de la devolución prevista en la Sección 8.5 cuando el retraso en la activación de la línea de voz sea imputable a XPAND.

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 y Bolsas de minutos del servicio de voz) se facturan al confirmarse su pago. El primer cargo del servicio de voz activado en fecha distinta de la fecha de corte se factura por el importe prorrateado previsto en la Sección 5.8.

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

Periodo	Concepto	Importe (antes de IVA)
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. El Aliado adicional no causa cobro de Diagnóstico: el suyo se presta sin costo conforme a la Sección 4.1. Su calendario inicia con el pago de su tarifa y comprende el tercer mes gratuito únicamente cuando se trate del primer Aliado de su tipo; cuando sea del mismo tipo que un Aliado ya activo, se cobra con el descuento por rama previsto en la Sección 5.4 y no comprende tercer mes gratuito ni crédito de Diagnóstico. El tercer mes gratuito no aplica al servicio de voz ni a sus Bolsas de minutos (Sección 5.8): la contraprestación del servicio de voz se cobra completa aunque el Aliado sobre el que se activa se encuentre en su Mes 3.

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. La contraprestación del servicio de voz activado sobre un Aliado forma parte de la Suscripción y del cobro recurrente: se renueva mediante el mismo cargo automático a la Tarjeta en archivo y con la misma fecha de corte del Cliente, y su primer cargo corresponde al importe prorrateado de la Sección 5.8. Las Bolsas de minutos se cobran al comprarse, no forman parte del cobro recurrente y no se renuevan.

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.
- > Utilicen el Canal de Voz para llamar a personas sin relación previa con el Cliente (prospección en frío por voz), carguen para llamadas salientes bases de contactos adquiridas, alquiladas o compiladas sin base legal o no depuradas contra el REPEP, instruyan la omisión o alteración del aviso de inicio de llamada o la presentación del Aliado como una persona, o utilicen el número de la línea de voz por medios distintos a la Plataforma, conforme a la Sección 8.5 y a la sección V.11.4 del Anexo V.
- > 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 (uno de los cuales puede ser la llamada cuando el servicio de voz está activo, conforme a la Sección 8.3). 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.

Los requisitos de activación de la línea del servicio de voz (Sección 8.5 y Anexo V) tampoco son Condiciones de Operación del Aliado: mientras no estén completos, la línea de voz no se activa y el Aliado continúa operando por sus demás canales con normalidad.

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, con las de la sección IV.11 del Anexo IV respecto del Canal de Correo y, cuando el Cliente active el servicio de voz sobre Mario, con las de la sección V.14 del Anexo V respecto del Canal de Voz.

Momento y forma de las declaraciones. Cuando el Cliente contrata a Mario a través de la Plataforma, las declaraciones de esta Sección se recaban mediante un cuestionario que la Plataforma presenta **antes de habilitar el pago**. Las respuestas del Cliente constituyen las declaraciones y garantías de esta Sección y de la Sección 8.4, y se conservan con fecha, hora e identificadores, con los efectos y el valor probatorio de la aceptación electrónica prevista en la Sección 2.2. Si de las respuestas resulta que el Cliente se encuentra en cualquiera de los supuestos inadmisibles de la Sección 8.4, la Plataforma no habilita la contratación de Mario. La inexactitud o falsedad de dichas respuestas faculta a XPAND a suspender o terminar el servicio conforme a las Secciones 17 y 18, sin responsabilidad y sin devolución de contraprestaciones devengadas.

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.

Servicio de voz sobre Mario. Cuando el Cliente active el servicio de voz sobre Mario, la llamada telefónica ocupa uno de los intentos programados de la cadencia, dentro del tope de intentos de la cuenta y de la ventana de quince días naturales previstos en esta Sección, sin ampliarlos. Las llamadas se realizan únicamente de 7:00 a 22:00 horas, hora local del deudor, de lunes a sábado, nunca en domingos ni días festivos, con un máximo de un intento por día natural. El Cliente define en la configuración del Aliado en qué intento de la cadencia se realiza la llamada (segundo, tercero o cuarto). Si la cadencia programada de una cuenta tiene menos intentos que el configurado para la llamada —en particular, cuando el deudor solo cuenta con teléfono o cuando la frecuencia de conciliación declarada por el Cliente limita la cadencia a tres (3) intentos—, la llamada se realiza en el último intento programado de esa cuenta; la llamada nunca es el primer intento, por lo que una cuenta con un solo intento programado no recibe llamada. Si el deudor manifiesta una disputa durante la llamada, el Aliado la transfiere al Cliente y la cadencia de esa cuenta se pausa hasta que el Cliente la reanude. El Cliente declara que la base cargada fue depurada contra el REPEP y que sus titulares mantienen un adeudo vigente con él. Las llamadas se graban y conservan conforme al Anexo V. La llamada reemplaza el intento del escalón elegido y no se suma a la cadencia: los intentos programados de cada cuenta siguen siendo los mismos —seis cuando el deudor cuenta con correo electrónico válido y el Canal de Correo está habilitado, o tres cuando el deudor solo cuenta con teléfono— y la llamada ocupa uno de ellos. En la llamada, Mario ofrece únicamente las condiciones de pago comprendidas en la matriz de facultades

de negociación pre-autorizada por el Cliente (Sección 8.1); no ofrece condición alguna fuera de ella y, sin matriz configurada, escala la cuenta al Cliente. La disputa manifestada en la llamada es una detención legítima de la cadencia en los términos de la Sección 15.2. Mario no recibe llamadas: la llamada que un deudor devuelva al número de la línea se dirige al número de respaldo del Cliente. El servicio de voz sobre Mario no se presta a entidades financieras ni a quien cobre por cuenta de ellas, conforme a la Sección 8.4, y el Cliente lo declara al activarlo. Las demás reglas de la operación de Mario por voz se rigen por el Anexo V.

Indemnización. El Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo a XPAND, y a indemnizarla, respecto de cualquier reclamación, demanda, denuncia, procedimiento, sanción, multa o condena, así como de los gastos y honorarios razonables de defensa, que deriven de: (i) la falsedad o inexactitud de las declaraciones de esta Sección; (ii) la actualización de cualquiera de los supuestos inadmisibles de la Sección 8.4, o la omisión de informarla a XPAND; (iii) la ilicitud, prescripción o inexigibilidad de la cartera que el Cliente entregue, o la falta de base legal para contactar a los deudores incluidos en ella; (iv) la gestión de cuentas que el Cliente debió declarar en proceso legal y no declaró; y (v) cuando el Cliente active el servicio de voz sobre Mario, la falta de depuración contra el REPEP de la base cargada para llamadas, la falta de base legal para contactar por teléfono a los deudores incluidos en ella, o la falsedad de la declaración de no ser entidad financiera prevista en la Sección 8.4. Esta obligación es adicional a la prevista en la sección III.9.2 del Anexo III respecto del canal WhatsApp, a la de la sección IV.11 del Anexo IV respecto del Canal de Correo y a la de la sección V.14 del Anexo V respecto del Canal de Voz, y no las sustituye. Subsiste tras la terminación del servicio y es independiente de las facultades de suspensión y terminación de las Secciones 17 y 18.

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 inadmisible	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.
Servicio de voz sobre Mario: entidades financieras —incluidas, de manera enunciativa y no limitativa, las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto múltiple, reguladas o no reguladas, las sociedades financieras populares, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, las cajas de ahorro y las uniones de crédito— y quienes gestionen cobro por cuenta de ellas, con independencia de que acrediten el registro y el cumplimiento a que se refiere el segundo supuesto de esta tabla.	El servicio de voz sobre Mario no se presta a dichas entidades ni a quien cobre por cuenta de ellas. La gestión de cobranza telefónica de esas entidades está sujeta a registro y a reglas de conducta propias cuyo cumplimiento no puede ser asumido por XPAND.

Declaración al activar el servicio de voz sobre Mario. Antes de la activación de la línea de voz de Mario, el Cliente declara, mediante una casilla de aceptación propia ligada al Anexo V y con registro de usuario, fecha y hora: "Declaro que mi empresa no es una entidad financiera (incluidos, entre otros, bancos, SOFOM regulada o no regulada, SOFIPO, SOCAP, cajas de ahorro y uniones de crédito) y que no cobro por cuenta de ninguna de ellas." Sin esta declaración la línea de voz de Mario no se activa. Esta

declaración se adiciona a las de la Sección 8.3 y de esta Sección; su inexactitud o falsedad, o la actualización sobrevenida del supuesto, faculta a XPAND a suspender o terminar el servicio de voz o el servicio conforme a las Secciones 17 y 18, sin responsabilidad y sin devolución de contraprestaciones devengadas.

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

8.5 Servicio de voz: obligaciones del Cliente

Cuando el Cliente active el servicio de voz sobre un Aliado asume, además de las previstas en las Secciones 7 y 8, las obligaciones siguientes, que se detallan en el Anexo V:

- > **Aviso de inicio de llamada e identidad digital.** Toda llamada abre con el aviso de grabación y de privacidad del Cliente, que el Aliado lee completo, sin interrupción, antes de saludar. El aviso es del Cliente, en su carácter de Responsable del tratamiento, y no de XPAND. El Cliente edita el saludo, el nombre de su empresa y la dirección de su aviso de privacidad, pero tres partes del aviso están bloqueadas y no pueden suprimirse, modificarse ni omitirse: la identidad digital del Aliado —que se presenta como asistente digital de la empresa del Cliente y no niega serlo si se le pregunta—, el aviso de que la llamada se graba y la liga al aviso de privacidad del Cliente. El Cliente mantiene publicado y vigente, en la dirección que indique, un aviso de privacidad que comprende la grabación de las llamadas y las finalidades del contacto telefónico.
- > **Número de respaldo.** Designar y mantener activo un número telefónico propio al que se dirigen las llamadas entrantes durante la Pausa por Saldo, al alcanzarse el límite de llamadas simultáneas y en los demás supuestos del Anexo V, así como las llamadas que un deudor devuelva a Mario. El número de respaldo es obligatorio para toda línea de voz; la atención de las llamadas que llegan a él corresponde al Cliente. Tratándose de Sofía, el número de respaldo y el teléfono de transferencia deben ser distintos de la línea que el Cliente desvía al número de la línea de voz.
- > **Depuración contra el REPEP y declaración en cada carga.** Depurar contra el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) toda base de contactos o padrón de deudores antes de cargarlo en la Plataforma para llamadas salientes, y confirmarlo en cada carga mediante la declaración que la Plataforma recaba con registro de usuario, fecha y hora. Sin esa declaración la Plataforma no habilita los contactos de esa carga para llamadas salientes. La depuración

contra el REPEP y la base legal para contactar por teléfono a cada persona incluida son responsabilidad exclusiva del Cliente; las listas de bloqueo que XPAND aplica a través del Proveedor de Telefonía se suman a dicha depuración y no la sustituyen.

- > **Relación previa de los contactos.** Cargar para llamadas salientes únicamente contactos que ya tuvieron contacto con la empresa del Cliente o que mantienen un adeudo vigente con ella. La prospección en frío por voz —llamadas a personas sin conversación ni relación previa con el Cliente— no forma parte del servicio de voz, no se presta y está prohibida conforme a la Sección 7.
- > **Validez de los teléfonos.** La veracidad, actualidad y validez de los números telefónicos cargados, del número de respaldo y del teléfono de transferencia son responsabilidad del Cliente. Las llamadas a números inválidos, inexistentes o que no corresponden al contacto no son imputables a XPAND y se registran conforme al Anexo V.
- > **Requisitos de activación de la línea.** Entregar en el Centro de Activación lo que la línea de voz requiere conforme al Anexo V —el aviso de inicio de llamada, el número de respaldo, el teléfono de transferencia, el horario de la línea, la base de contactos o el padrón con su declaración REPEP cuando haya llamadas salientes, la declaración de la Sección 8.4 tratándose de Mario, el desvío de su línea telefónica tratándose de Sofía y la aprobación de la voz del Aliado tras escuchar la llamada de prueba— dentro del plazo de 14 días naturales del Centro de Activación, con recordatorios los días 2, 4, 6 y 7, también cuando el servicio de voz se activa sobre un Aliado que ya opera. Estos requisitos no son Condiciones de Operación del Aliado (Sección 8.1): mientras no estén completos, la línea de voz no se activa y el Aliado continúa operando por sus demás canales. Al día 14 sin la información se pausa únicamente el servicio de voz de esa instancia y sus cobros; al día 30 sin movimiento se cancela únicamente el track del servicio de voz de esa instancia, con los efectos de la Sección 18.6 y sin afectar al Aliado. Los importes ya cobrados por el servicio de voz se devuelven únicamente cuando el retraso en la activación es imputable a XPAND; cuando es imputable al Cliente —en particular por no entregar la información requerida, no aprobar la voz del Aliado o no desviar su línea— no se devuelven ni se acreditan a cobros posteriores.

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. Cuando el Cliente active el servicio de voz, la grabación, la transcripción y el resumen de cada llamada, los registros de las llamadas y las bases de contactos o padrones cargados para llamadas salientes son Datos de Usuarios Finales que XPAND trata como Encargado por cuenta del

Cliente, conforme a la sección I.5 del Anexo I y al Anexo V; el aviso de grabación y de privacidad al inicio de cada llamada es del Cliente, como Responsable, y el Cliente reconoce que el tratamiento por el Motor de Voz y el almacenamiento de las grabaciones pueden realizarse fuera de México por subencargados de XPAND, conforme al Anexo I. Las grabaciones se conservan por el plazo y con el acceso previstos en el Anexo V. 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 —incluidos, en el Canal de Voz, el Motor de Voz y el Proveedor de Telefonía—; 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, o sustituir el Motor de Voz o el Proveedor de Telefonía del Canal de Voz por 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), el proveedor de infraestructura de envío y recepción de correo del Canal de Correo (Anexo IV) y, cuando el Cliente active el servicio de voz, el Proveedor de Telefonía y el Motor de Voz del Canal de Voz (Anexo V), 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 (XPAND-SLA-01, v2.8 a la fecha de estos T&C) 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. Cuando el Cliente active el servicio de voz, el Canal de Voz forma parte del Servicio cubierto por el SLA, en los términos de dicho SLA y del Anexo V: las fallas, caídas, cambios o indisponibilidad del Proveedor de Telefonía y del Motor de Voz reciben el tratamiento de fallos de Terceros (SLA, sección 6.3), mientras que el límite de llamadas simultáneas es capacidad propia de XPAND (SLA, sección 3.3) y los componentes con los que XPAND origina, recibe y graba las llamadas forman parte de la Plataforma propia de XPAND. El Canal de Voz no tiene nivel de servicio propio.

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, de canales de mensajería o de telefonía), 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, los Asientos adicionales, la contraprestación del servicio de voz ni las Bolsas de minutos), 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.

- > **Servicio de voz.** El servicio de voz no tiene KPIs Garantizados ni garantía propios. Cuando el Cliente lo active sobre un Aliado, las llamadas se miden dentro de los cuatro KPIs Garantizados de ese Aliado, conforme al Anexo II y con las equivalencias de medición de la sección V.15.2 del Anexo V; el Anexo II no incorpora KPIs de voz, y los KPIs Garantizados de cada Aliado y sus fórmulas no cambian. El umbral, el remedio, la recurrencia y el Protocolo de Rescate son los de esta Sección: el reembolso comprende únicamente la tarifa fija del Aliado y excluye la contraprestación del servicio de voz, las Bolsas de minutos y el Saldo

de minutos no consumido, que no son reembolsables. La Pausa por Saldo no suspende, extiende ni reinicia la ventana del Protocolo de Rescate.

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 períodos 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.

Efecto del servicio de voz en la medición. Cuando el Cliente active el servicio de voz, las llamadas se registran como eventos del Aliado en los mismos términos que los mensajes de sus demás canales; un intento o una llamada se entiende ejecutado con su originación por la Plataforma dentro de su ventana, y que el contacto conteste depende del contacto y de la red telefónica y no forma parte del compromiso. Se excluyen del denominador, conforme a la sección V.15.3 del Anexo V: (i) las llamadas afectadas por un fallo del Proveedor de Telefonía o del Motor de Voz, en su carácter de Terceros (SLA, sección 6.3), entendiéndose afectada la llamada en la que el Tercero reporta un error o la que ocurre durante un incidente publicado en su página de estado; (ii) las llamadas salientes no realizadas y las entrantes desviadas al número de respaldo durante la Pausa por Saldo (Sección 5.8); (iii) las llamadas transferidas y tomadas por el equipo del Cliente, conforme a la regla del Human in The Loop de esta Sección; y (iv) las

llamadas terminadas por oposición del contacto a la grabación, conforme a la sección V.12.6 del Anexo V. Computan en contra de XPAND, como eventos imputables a XPAND, las llamadas afectadas por el alcance del límite de llamadas simultáneas, que es capacidad propia de XPAND y no fallo de Tercero, y las afectadas por la falla o indisponibilidad de la Plataforma propia de XPAND, incluidos los componentes con los que origina, recibe y graba las llamadas. En Mario, la llamada originada dentro de su ventana cuenta como intento cumplido en el escalón configurado conforme a la Sección 8.3, y la disputa manifestada en la llamada es una detención legítima de la cadencia en los términos del inciso (ii) de la medición por 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). El servicio de voz no tiene KPIs Garantizados, nivel de servicio ni garantía propios: las llamadas se miden dentro de los KPIs Garantizados del Aliado conforme a la Sección 15.1 y al Anexo V, y los plazos operativos del Canal de Voz previstos en dicho Anexo no son niveles de servicio ni generan remedio. 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. La suspensión de un Aliado suspende también el servicio de voz activado sobre él, con los mismos efectos.

Pausa del track de un Aliado adicional. La pausa prevista en la Sección 4.2 respecto del Aliado adicional cuya información no ha sido entregada no constituye una suspensión en términos de esta Sección. Se limita a ese Aliado y a los cobros que le correspondan, no interrumpe la operación de los Aliados activos ni el acceso del Cliente a la Plataforma, y se levanta al entregarse la información. Lo mismo aplica a la pausa del track del servicio de voz de una instancia prevista en la Sección 8.5, que se limita al servicio de voz de esa instancia y a sus cobros y no afecta al Aliado sobre el que se contrató.

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. La baja del servicio de voz de una instancia, que el Cliente puede solicitar en cualquier momento desde la Plataforma sin dar de baja al Aliado, surte efectos en la fecha de corte del ciclo de facturación en curso: el servicio de voz opera hasta esa fecha y no se renueva, sin devolución conforme

a la Sección 18.3. La cancelación del Aliado termina también el servicio de voz activado sobre él.

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, la tarifa y los conceptos accesorios del Aliado adicional cuyo track se cancele conforme a la Sección 18.6 —aun cuando dicho Aliado no haya iniciado operación—, las Bolsas ya adquiridas, que se consumen hasta agotarse o caducan al cierre del servicio, y, tratándose del servicio de voz, la contraprestación del periodo en curso, las Bolsas de minutos y el Saldo de minutos no consumido, que caducan en la fecha de corte o al terminar el servicio de voz. Las Bolsas son válidas solo dentro del mes calendario en curso, no se acumulan ni se transfieren; las Bolsas de minutos y los minutos incluidos valen hasta la fecha de corte del ciclo de facturación y tampoco se acumulan ni se transfieren, conforme a la Sección 5.8 y al Anexo V. La baja del servicio de voz surte efectos en la fecha de corte sin devolución de la contraprestación ni de las Bolsas de minutos; la única excepción es la devolución prevista en la Sección 8.5 cuando el retraso en la activación de la línea de voz sea imputable a XPAND.

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. Cuando el Cliente haya operado el Canal de Voz, XPAND libera el número de la línea dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la terminación del servicio de voz —por lo que el

Cliente debe retirar antes, por sus propios medios, el desvío de su línea telefónica—, y las grabaciones, transcripciones y resúmenes se conservan, entregan o suprimen conforme a la sección V.18 del Anexo V y al Anexo I.

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.

18.6 Cancelación del track de un Aliado adicional

La cancelación prevista en la Sección 4.2 surte efectos únicamente respecto del Aliado adicional que no fue activado: extingue su track y los cobros asociados a él, sin afectar la vigencia del servicio, la cuenta del Cliente ni los Aliados que se encuentren activos, y sin que se considere terminación en términos de esta Sección. Los importes que el Cliente hubiera cubierto por dicho Aliado —incluida la mensualidad pagada por adelantado y los conceptos accesorios— **no son reembolsables ni se acreditan a cobros posteriores de la cuenta**, conforme a la Sección 18.3; la Plataforma informa esta consecuencia al Cliente antes de habilitar el pago, conforme a la Sección 4.2. El Cliente podrá solicitar nuevamente ese Aliado en cualquier momento, en cuyo caso el proceso reinicia conforme a la Sección 4.2 y causa el pago de la tarifa que corresponda.

Cancelación del track del servicio de voz. La cancelación del track del servicio de voz de una instancia prevista en la Sección 8.5 produce, respecto de ese servicio, los mismos efectos: extingue el track y los cobros del servicio de voz de esa instancia, sin afectar al Aliado sobre el que se contrató, a la cuenta del Cliente ni a los demás Aliados, y sin que se considere terminación en términos de esta Sección. Los importes que el Cliente hubiera cubierto por el servicio de voz no son reembolsables ni se acreditan a cobros posteriores, salvo que el retraso en la activación de la línea de voz sea imputable a XPAND, conforme a la Sección 8.5 y al Anexo V. El Cliente podrá activar nuevamente el servicio de voz sobre esa instancia en cualquier momento, en cuyo caso el proceso reinicia desde el checkout del servicio de voz y causa el pago de la contraprestación que corresponda.

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, IV y V, el SLA, los documentos incorporados por referencia conforme a la Sección 24 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.

Entrada en vigor de la versión 3.9. Esta versión de los T&C y las versiones de los Anexos, del SLA y de los documentos incorporados por referencia que la acompañan rigen a partir del 2 de noviembre de 2026 para los Clientes cuya aceptación de estos T&C ocurra a partir de esa fecha y para los que activen el servicio de voz y acepten el Anexo V en el checkout del servicio de voz, cuya aceptación comprende la de dichas versiones conforme a la sección V.20 del Anexo V; para los Clientes con aceptación anterior que no activen el servicio de voz, entran en vigor a los treinta (30) días naturales del aviso previsto en esta Sección, con los derechos que ella les reconoce. Los ajustes favorables al Cliente expresamente previstos en el Anexo V pueden aplicarse sin preaviso.

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, IV y V, los documentos incorporados por referencia conforme a la Sección 24, 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, después los Términos y Condiciones del Diagnóstico en lo relativo al Diagnóstico contratado de forma independiente y, después, los materiales de la Plataforma. Los Términos y Condiciones del Diagnóstico forman parte de la relación en los términos de la Sección 4.1; en caso de conflicto con estos T&C respecto de un Aliado o de su diagnóstico, prevalecen estos T&C.
- > **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, indemnización, datos, ley aplicable y jurisdicción) permanecen vigentes.

- > **No solicitación 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; el Anexo V se acepta únicamente por instancia, en el checkout del servicio de voz, conforme a la Sección 2.1, y obliga al Cliente a partir de esa aceptación.

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 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.
Anexo V	Canal de Voz: servicio de voz por instancia, minutos, medición, grabación y uso razonable (XPAND-AX-05).	En el checkout del servicio de voz, por instancia.

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, uso razonable del Canal de Voz por remisión al Anexo V, 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 y, en su Sección 9, de las Bolsas de minutos del servicio de voz.	Al adquirir la primera Bolsa o la primera Bolsa de minutos.

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. Respecto de la materia específica del Canal de Voz prevalece el Anexo V, también frente a la Sección 9 de los Términos y Condiciones de Bolsas de Capacidad Prepago y frente a la Política de Uso Justo, que remiten a él. 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 v3.9 · Octubre 2026