

## Condiciones Generales de Contratación

Versión 1.0 · Vigentes desde junio de 2026

El presente documento constituye el cuerpo de Condiciones Generales de Contratación que rige la prestación de servicios de CONEXIA TECNOLOGÍAS, S.L. y complementa, en lo no previsto, las Condiciones Particulares o Solicitudes de Servicio aceptadas por cada Cliente. Constituye copia íntegra en soporte duradero conforme a la normativa de telecomunicaciones y comercio electrónico y al Sello de Calidad ASOTEM.

<b>Razón social</b>	CONEXIA TECNOLOGÍAS, S.L.
<b>CIF</b>	B04947552
<b>Domicilio social</b>	Passeig Santa Coloma 41 — 08030 Barcelona
<b>Operador</b>	Inscrito en el Registro de Operadores de la CNMC
<b>Contacto</b>	900 730 650 · info@conexiatec.com · www.conexiatec.com

### Cláusula Primera. Objeto

El presente documento tiene por objeto regular las condiciones generales que regirán la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y soluciones tecnológicas ofrecidos por Conexia Tecnologías S.L. (en adelante, CONEXIA), con CIF B04947552 y con domicilio social en Passeig Santa Coloma 41, 08030 Barcelona, a favor del Cliente identificado en las correspondientes Condiciones Particulares o Solicitudes de Servicio.

Ambas partes se reconocen de manera mutua la capacidad jurídica y de representación necesaria para obligarse al cumplimiento del presente contrato. En caso de que el firmante actúe en nombre de una persona jurídica, declara expresamente contar con poderes notariales suficientes y vigentes para tal fin; en caso contrario, quedará obligado de forma personal con CONEXIA, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan.

### Cláusula Segunda. Precio y Condiciones de Prestación

Como contraprestación económica por los servicios técnicos y de conectividad prestados por CONEXIA, el Cliente se obliga a abonar los precios y cuotas fijados en el cuadro de tarifas de las Condiciones Particulares o en las Solicitudes de Servicio aceptadas por ambas partes.

CONEXIA se reserva la facultad de proponer modificaciones en las tarifas contratadas por razones fundadas en la variación de costes de proveedores mayoristas, cambios en las condiciones generales de mercado, nuevas obligaciones de carácter tributario o modificaciones de la normativa reguladora de telecomunicaciones.

En el supuesto de que una propuesta de modificación contractual implique un incremento en el precio de la cuota mensual fija, CONEXIA lo notificará por escrito al Cliente con una antelación mínima de treinta (30) días naturales. Esta notificación facultará al Cliente para rescindir el servicio afectado de forma anticipada y

sin penalización alguna dentro de dicho plazo si no acepta las nuevas condiciones. Si el Cliente no manifiesta su oposición formal o continúa utilizando el servicio, transcurrido el plazo de preaviso, se entenderá que acepta de forma implícita las nuevas tarifas. Las mejoras de precio, descuentos o promociones favorables al Cliente se aplicarán de manera inmediata sin necesidad de preaviso, siempre que no conlleven una ampliación del período mínimo de permanencia sin su consentimiento expreso. CONEXIA podrá aplicar cargos por gastos de envío si una línea móvil permanece de baja en un período inferior a los primeros seis (6) meses desde su alta efectiva.

### **Cláusula Tercera. Facturación, Períodos de Pago e Impagos**

CONEXIA emitirá mensualmente las facturas correspondientes a los servicios prestados, detallando los importes asociados a las cuotas mensuales fijas por adelantado o a mes vencido según el servicio, así como los consumos y tráficos medidos efectuados por el Cliente durante el período de facturación, incrementados con los impuestos legalmente aplicables en cada momento.

El pago se realizará mediante la modalidad de recibo bancario domiciliado en la cuenta corriente designada por el Cliente en el formulario de alta. Los cargos bancarios correspondientes se presentarán al cobro ordinario entre los días 1 y 5 de cada mes vencido. CONEXIA facturará los servicios de conectividad y telefonía por períodos completos mensuales, sin que proceda la aplicación de prorrateos en caso de que se tramite la baja voluntaria del servicio con anterioridad a la finalización del mes natural de facturación.

En caso de impago o devolución bancaria de un recibo por causas imputables al Cliente, CONEXIA devengará el derecho a reclamar un recargo de gestión de cobro por importe fijo de 5,00 € (impuestos excluidos) para compensar los gastos administrativos asociados. Asimismo, la deuda vencida y no satisfecha devengará de pleno derecho un interés de demora equivalente al interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales, sin necesidad de requerimiento formal previo. La existencia de deudas vencidas y no satisfechas facultará a CONEXIA para proceder a la suspensión temporal de los servicios o a la resolución definitiva del contrato de conformidad con lo establecido en las presentes condiciones.

### **Cláusula Cuarta. Duración, Prórrogas y Desistimiento**

La duración del presente contrato será de dos (2) años a contar desde la fecha de su firma, conforme al límite máximo establecido en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Ello no implicará de forma necesaria la existencia de un compromiso de permanencia idéntico a este plazo para el Cliente, rigiendo en cada caso el compromiso de permanencia específico que figure en las Condiciones Particulares de cada producto o servicio contratado.

A la finalización del plazo de duración inicial, el contrato se prorrogará de forma automática por períodos sucesivos mensuales, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no prorrogarlo con un preaviso mínimo de treinta (30) días naturales antes del vencimiento inicial. El Cliente podrá solicitar la baja voluntaria de los servicios en cualquier momento, asumiendo la obligación de cursar una comunicación escrita formal por los canales autorizados con un preaviso mínimo de treinta (30) días naturales a la fecha efectiva de la baja. Este mismo plazo de preaviso de treinta (30) días naturales será aplicable y exigible en los casos de baja por portabilidad numérica hacia otro operador receptor.

Para contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial de CONEXIA, el Cliente que ostente la condición legal de consumidor dispondrá del derecho de desistimiento contractual sin necesidad de justificación en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de formalización del contrato. El ejercicio de este derecho conllevará el abono de la parte proporcional de los servicios que se

## **Cláusula Quinta. Suspensión del Servicio**

CONEXIA podrá proceder a la suspensión temporal, total o parcial, del servicio contratado, mediando un preaviso mínimo de veinticuatro (24) horas, ante el impago de cualquier factura por parte del Cliente, la existencia de datos falsos de registro o indicios fundados de uso fraudulento o contrario a la buena fe contractual. La suspensión temporal no eximirá al Cliente del cumplimiento de su obligación de abonar las cuotas fijas de abono mensuales que continúen devengándose durante el período en que el servicio se halle suspendido.

## **Cláusula Sexta. Resolución Contractual**

El presente contrato podrá resolverse por las causas generales previstas en el ordenamiento jurídico y, específicamente, por CONEXIA previa notificación por escrito con quince (15) días de antelación en los siguientes supuestos de incumplimiento:

1. Retraso o impago superior a un (1) mes de cualquier cantidad facturada al Cliente.
2. Reiteración en las suspensiones temporales del servicio por falta de abono de las cuotas.
3. Incumplimiento grave de las obligaciones contractuales esenciales relativas al uso de los servicios.
4. Declaración de insolvencia, liquidación o sometimiento del Cliente a un procedimiento de concurso de acreedores o embargo preventivo de sus activos comerciales.
5. Uso de los servicios de telecomunicaciones que contravenga las directrices de orden público, la buena fe comercial o la legalidad vigente.

## **Cláusula Séptima. Régimen de Equipamiento**

Los equipos informáticos, de conectividad y telefonía facilitados al Cliente para la prestación de los servicios (tales como routers, terminales IP, antenas, ONTs o tarjetas SIM) se entregan en régimen de alquiler, cesión de uso o depósito, conservando CONEXIA en todo momento la propiedad sobre los mismos. El Cliente se obliga a utilizar dichos equipos exclusivamente para la prestación de los servicios provistos por CONEXIA, asumiendo la responsabilidad sobre su custodia, mantenimiento y conservación en perfectas condiciones.

Finalizado el contrato por cualquier causa, el Cliente deberá proceder a la devolución de la totalidad de los equipos cedidos a CONEXIA en un plazo máximo de quince (15) días naturales. En caso de retraso en la devolución, pérdida, destrucción o manipulación no autorizada de los dispositivos, CONEXIA facturará de forma directa al Cliente el importe total correspondiente al valor de reposición de los mismos según la tarifa vigente.

## **Cláusula Octava. Depósitos de Garantía y Control de Riesgos**

CONEXIA se reserva el derecho a exigir en cualquier momento de la vigencia del contrato la constitución de una garantía financiera o depósito en efectivo no remunerado o aval bancario a la vista. Esta medida se podrá requerir de manera excepcional en los supuestos de retrasos reiterados en el pago por parte del Cliente, imposibilidad técnica de verificar su solvencia financiera mediante bases de datos de información mercantil, existencia de deudas previas en el sector de telecomunicaciones o superación reiterada de los límites de consumo y crédito asignados al Cliente.

La cuantía máxima de esta garantía no podrá ser superior al promedio estimado equivalente a tres (3) meses de facturación del Cliente por los servicios contratados. La falta de constitución de la garantía o depósito requerido facultará a CONEXIA para suspender temporalmente la prestación de los servicios o rescindir de forma unilateral el contrato.

### **Cláusula Nona. Compromiso de Permanencia y Penalizaciones por Baja Anticipada**

En aquellos supuestos en los que el Cliente reciba condiciones comerciales ventajosas, bonificaciones de cuotas, exenciones en el coste de instalación de red o subvenciones en equipamiento, asumirá un compromiso de permanencia específico cuya duración figurará de forma explícita en las Condiciones Particulares del servicio.

La baja voluntaria de un servicio sujeto a permanencia antes de la finalización del plazo de vigencia pactado obligará al Cliente a satisfacer las penalizaciones económicas correspondientes. La solicitud de baja de forma previa a la finalización de la instalación física o lógica del servicio, pero habiéndose iniciado ya trámites de provisión de recursos técnicos o asignación de numeraciones fijas o móviles, devengará igualmente el cobro de la penalización acordada. Asimismo, la imposibilidad de proceder a un traslado de domicilio solicitado por el Cliente debido a limitaciones técnicas o falta de cobertura geográfica del operador no eximirá de la obligación de abonar las penalizaciones por permanencia remanente que se hallaran vigentes en el momento de la baja de la ubicación original.

### **Cláusula Décima. Obligaciones Esenciales del Cliente**

El Cliente asume frente a CONEXIA las siguientes obligaciones de carácter esencial para la viabilidad del contrato:

1. Satisfacer de forma puntual y completa los importes facturados mediante domiciliación bancaria.
2. Usar los servicios de comunicaciones de acuerdo con la legislación mercantil, civil y penal española, evitando de forma expresa prácticas de acoso, difamación o vulneración de los derechos de propiedad intelectual de terceros.
3. Abstenerse de revender, subarrendar, ceder o poner a disposición de terceros los servicios de telecomunicaciones o capacidad de ancho de banda contratados sin la previa autorización por escrito de CONEXIA.
4. Garantizar la custodia y confidencialidad de las credenciales de acceso, contraseñas de red y de telefonía IP facilitadas por CONEXIA, respondiendo frente a esta y frente a terceros por los consumos que se deriven de la falta de diligencia en su conservación.
5. Mantener la seguridad física y lógica de sus equipos informáticos y terminales, evitando la propagación de virus o software dañino que comprometa la red de CONEXIA.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará a CONEXIA para aplicar restricciones de tráfico de forma inmediata o suspender el servicio con el objeto de preservar la integridad técnica de su plataforma de comunicaciones.

### **Cláusula Undécima. Cesión del Contrato**

CONEXIA podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato a favor de cualquier otra entidad perteneciente a su mismo grupo de empresas o participada, previa comunicación por escrito al Cliente y garantizando la continuidad de todas las condiciones contractuales y de servicio vigentes.

## Cláusula Duodécima. Ciberseguridad e Indemnidad

CONEXIA TECNOLOGÍAS, S.L. - CIF: B09547532 - Paseig Santa Coloma 47, 08008  
Barcelona

Condiciones Generales de Contratación · v1.0 (junio  
2026)

El Cliente es el único responsable de la seguridad lógica de sus sistemas internos, servidores, centralitas físicas, routers y sistemas informáticos integrados. CONEXIA queda plenamente exonerada de toda responsabilidad contractual, extracontractual o de daños por accesos no autorizados de terceros a los sistemas del Cliente, o por consumos fraudulentos e indebidos de tráficos de llamadas telefónicas y de datos que traigan causa directa o indirecta de fallos de seguridad, virus informáticos o compromisos en los terminales o credenciales asignadas al Cliente.

## Cláusula Decimotercera. Protección de Datos de Carácter Personal

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), CONEXIA tratará los datos de carácter personal facilitados por el Cliente o sus representantes con la máxima confidencialidad y bajo rigurosas medidas de seguridad técnica y organizativa.

Los datos personales serán tratados con las siguientes finalidades legítimas y necesarias:

1. Ejecución y mantenimiento de la relación contractual para la prestación de servicios de telecomunicaciones y valor añadido tecnológico.
2. Tramitación de las solicitudes de portabilidad numérica ante otras entidades operadoras.
3. Gestión del servicio técnico, facturación, auditoría, cobro y control de tráficos.
4. Comprobación de la solvencia financiera de la entidad contratante mediante el acceso a ficheros de impagos y solvencia crediticia autorizados por la legislación vigente.
5. Prevención y persecución de actividades ilícitas, fraude comercial o accesos no autorizados a la red de telecomunicaciones.

Los datos se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y, posteriormente, durante los plazos mínimos exigidos por la legislación civil, fiscal y de telecomunicaciones para atender posibles responsabilidades derivadas. CONEXIA podrá comunicar legítimamente los datos de tráfico y facturación a otras operadoras para posibilitar la interconexión, a la CNMC en ejercicio de sus funciones reguladoras, a entidades financieras para la domiciliación bancaria de cobros y a empresas de mensajería para la entrega de equipos lógicos.

El Cliente o sus representantes legítimos podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad en cualquier momento remitiendo una solicitud firmada por escrito junto con copia de su documento de identidad a la dirección de correo electrónico [info@conexiatec.com](mailto:info@conexiatec.com).

## Cláusula Decimocuarta. Representación y Mandato de Portabilidad

El Cliente confiere a CONEXIA un mandato expreso e irrevocable para actuar en su nombre y representación ante otras entidades operadoras de telecomunicaciones con el fin de gestionar todas las actuaciones técnicas y lógicas necesarias para la tramitación de altas, bajas, modificaciones de servicio y solicitudes de portabilidad numérica de los recursos asignados.

## Cláusula Decimoquinta. Procedimiento de Reclamaciones e Incidencias

En cumplimiento de la legislación sectorial, el Cliente tendrá derecho a interponer reclamaciones de carácter comercial o técnico ante CONEXIA en relación con la facturación emitida o la calidad de la prestación del

servicio. Las reclamaciones deberán formalizarse por escrito a través de los canales de atención al cliente autorizados. CONEXIA se compromete a emitir un número de referencia documental que permita la trazabilidad del proceso y a resolver la reclamación de forma motivada en un plazo máximo de un (1) mes desde su recepción en el sistema de soporte. El reconocimiento de abonos o compensaciones en la facturación del Cliente quedará supeditado a la resolución favorable y expresa de la queja formulada por parte del operador técnico.

Para la resolución de cualquier controversia legal que pudiera derivarse de la interpretación o ejecución de las presentes condiciones, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por derecho, se someten de manera exclusiva a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

### **Cláusula Decimosexta. Suministro de Equipamiento Provisional de Respaldo**

En el caso de clientes empresariales o profesionales que sufran una interrupción total o degradación grave de su acceso de conectividad principal, y siempre que se halle contratado un servicio calificado como profesional o empresarial, CONEXIA podrá proveer, sujeto a viabilidad técnica, un router 4G+ de respaldo de forma provisional y gratuita.

El Cliente se obliga a restituir dicho equipo provisional en un plazo máximo de cinco (5) días naturales desde la completa restauración del acceso principal. En caso de retraso en la devolución del router de respaldo, CONEXIA devengará una penalización diaria de 40,00 € (impuestos excluidos) en concepto de alquiler del equipo.

### **Cláusula Decimoséptima. Limitación de Responsabilidad Contractual**

La responsabilidad total de CONEXIA por daños directos causados al Cliente derivados de fallos en el servicio, averías o incumplimientos imputables quedará expresamente limitada al importe mensual facturado por el servicio afectado durante el mes inmediatamente anterior a la ocurrencia del incidente.

Queda expresamente excluida toda responsabilidad del operador por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos comerciales, paralización de líneas de producción, daños reputacionales o pérdidas de datos de los que pudiera ser objeto el Cliente. Tampoco será responsable el operador de aquellas incidencias que deriven de caso fortuito, fuerza mayor o de intervenciones técnicas ajenas a su control directo.

---

### **Catálogo de condiciones específicas por tipo de servicio**

La transparencia que exige el Sello de Calidad ASOTEM requiere que el cliente empresarial tenga a su disposición la parametrización técnica de cada uno de los servicios complementarios o avanzados que CONEXIA comercializa. Esta información de carácter técnico complementa las presentes Condiciones Generales de Contratación y debe estar expuesta de manera clara e inteligible en el sitio web corporativo.

### **Servicios de voz móvil, roaming y cobertura internacional**

Los servicios de telefonía móvil se comercializan bajo distintas modalidades tarifarias sujetas a límites específicos de uso razonable, volumen de roaming en la Unión Europea y continuidad de tráfico de datos al extinguirse el bono principal.

Las condiciones específicas y la parametrización técnica completa de cada servicio (voz, fibra, móvil, IoT, IA y demás soluciones) figuran detalladas en las Condiciones Particulares de cada producto contratado, que forman parte integrante de la relación contractual junto con estas Condiciones Generales.

## Historial de versiones

Conforme al control de versiones documentales exigido por el Sello de Calidad ASOTEM, se mantiene el registro de las versiones de las presentes Condiciones Generales. Las versiones previas permanecen accesibles para salvaguardar la seguridad jurídica de los clientes que contrataron bajo condiciones vigentes en anualidades anteriores.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	ESTADO
1.0	Junio de 2026	Vigente