



Condiciones Generales de Contratación (Telecom)

Las presentes Condiciones Generales regulan la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones comercializados por **Linkxa**, gestionada por **Xentrio Group Project, S.L.**, CIF B09691379, con domicilio en C/ Alejandro Dumas 17, 29004 Málaga (España).

Los servicios se prestan mediante acuerdos mayoristas con distintos operadores de red, entre ellos, y sin carácter limitativo:

Xfera Móviles S.A.U. (Masorange), Sewan, Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. (Aire Networks),

Y otros operadores equivalentes que puedan incorporarse en el futuro.

En consecuencia, el Cliente acepta que la calidad, disponibilidad y limitaciones técnicas de los servicios contratados estarán sujetas a las condiciones que dichos operadores mayoristas aplican en la prestación de la infraestructura sobre la que Linkxa ofrece sus servicios, sin que Linkxa pueda asumir compromisos adicionales más allá de los establecidos en estas Condiciones Generales y en la normativa aplicable.

1. Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las "**CGC**") regulan las relaciones contractuales entre el Cliente y **Xentrio Group Projects S.L.**, con CIF B09691379 y domicilio social en C/ Alejandro Dumas 17, 29004 Málaga (España), que opera comercialmente bajo la marca **Linkxa**.

Linkxa actúa como operador comercializador de telecomunicaciones y ofrece servicios de fibra óptica, telefonía móvil, telefonía fija/VoIP, televisión y otros servicios asociados (en adelante, los "**Servicios**"), apoyándose en la infraestructura de distintos operadores de red mayoristas (en adelante, los "**Operadores Mayoristas**"), entre los que se incluyen, sin carácter limitativo, Xfera Móviles, S.A.U. (Masorange), Aire Networks del Mediterráneo, S.L.U. (Aire Networks), Grupo MASMOVIL y otros operadores equivalentes que puedan incorporarse en el futuro.

La lectura y aceptación de estas CGC por parte del Cliente es condición necesaria y previa a la contratación y activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas las disposiciones aquí contenidas. Estas CGC estarán disponibles de forma permanente en el portal legal de la compañía: **<https://legal.linkxa.es>**.

2. Descripción de los Servicios

Servicio Telefónico Móvil

El Servicio Telefónico Móvil comprende la prestación de llamadas desde móvil, los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el acceso a Internet desde el móvil) y los servicios de valor añadido que el Cliente solicite. Para la prestación del servicio, Linkxa entregará al Cliente una tarjeta SIM o eSIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre compatible. El Servicio se prestará principalmente en territorio nacional. Fuera del mismo, el Cliente podrá recibir el servicio activando el **Servicio en Itinerancia (Roaming)**, que puede implicar la aplicación de tarifas especiales por las comunicaciones realizadas o recibidas en el extranjero, conforme a la normativa vigente en cada momento.

Si el Cliente no dispone de numeración, Linkxa le asignará una numeración móvil de acuerdo con la disponibilidad y normativa aplicable. Asimismo, el Servicio incluye la posibilidad de realizar la portabilidad de su número desde otro operador, siguiendo los procedimientos regulados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para la conservación de numeración. Para ello, el Cliente deberá cumplimentar la correspondiente Solicitud de Portabilidad.

Uso permitido y prohibiciones

Los Servicios se ofrecen exclusivamente al Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, queda prohibido:

- a) La utilización contraria a la legislación española, la infracción de derechos de terceros o cualquier uso no autorizado de los Servicios, que son únicamente para uso personal y particular del Cliente.
- b) La publicación o transmisión de contenidos violentos, obscenos, abusivos, ilegales, racistas, xenófobos o difamatorios.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de terceros sin consentimiento expreso o en contravención de la normativa de protección de datos.
- d) La reventa de tráfico o de los Servicios, así como su comercialización o explotación económica por cualquier medio o sistema no autorizado.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas hacia otros números, salvo autorización expresa.
- f) El uso irregular o fraudulento de los Servicios, incluyendo, a título enunciativo: utilización como “vigilabebés” o “walkie-talkie”; llamadas mayoritariamente a numeraciones de tarificación adicional o valor añadido; envío masivo de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de mensajes o datos para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones catalogadas como tráfico irregular.
- g) El envío de correos electrónicos no solicitados o masivos (“spam”), o el uso de listados de correo sin consentimiento de los destinatarios.

Medidas por uso irregular

En caso de detectar un uso prohibido o irregular, Linkxa podrá adoptar medidas que incluyen la **resolución del contrato**, la **suspensión temporal** de los servicios afectados, el **bloqueo de la línea**, o el **cambio de tarifa** a otra que se adecúe al uso real, previa comunicación al Cliente. En estos casos, el Cliente podrá resolver el contrato respecto al servicio concreto en los términos previstos en estas CGC.

3. Tarifas, Facturación y Pagos

Los Servicios se regirán por los precios y cargos vigentes en cada momento, de acuerdo con las tarifas generales y/o particulares, ofertas o promociones que Linkxa tenga publicadas y aplicables en el momento de la contratación o del devengo. Cualquier modificación de tarifas será comunicada al Cliente con antelación suficiente por los medios que Linkxa considere apropiados, y estará disponible de forma permanente en la página web de la compañía. El acceso a los servicios de emergencia será siempre gratuito.

La facturación será **mensual** e incluirá el desglose de los Servicios contratados, cuotas recurrentes y conceptos asociados, incluyendo, en su caso, los correspondientes a la venta, cesión o alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar en el mes inmediatamente posterior al devengo, los cargos podrán incluirse en facturas posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por períodos mensuales vencidos. Los servicios medidos (por consumo) se facturarán en función del uso realizado en el periodo anterior. La primera factura podrá incluir cuotas de alta, activación, instalación, mantenimiento, adquisición de equipos o configuración de servicios, salvo que el pago de alguno de estos conceptos se hubiera aplazado o diferido.

El medio de pago por defecto será la domiciliación bancaria, sin perjuicio de que el Cliente pueda solicitar otros métodos comúnmente aceptados. Las reclamaciones relativas a la facturación no eximen al Cliente de la obligación de abonar las facturas en sus plazos de vencimiento.

En caso de **impago**, Linkxa podrá aplicar cargos adicionales que incluyen: gastos de devolución bancaria, costes de reconexión, e intereses de demora calculados al tipo de interés legal del dinero incrementado en dos puntos. El Cliente podrá ser incluido en ficheros de solvencia y crédito en los términos previstos por la ley. Asimismo, Linkxa podrá ejecutar los depósitos, fianzas y garantías que se hubieran constituido como medida de cobertura del riesgo.

Linkxa podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente: (i) solicitar anticipos o cargos adicionales en cuenta por consumos devengados, (ii) exigir depósitos no remunerados, (iii) requerir aval bancario por cuantía proporcional al consumo estimado de tres meses, y/o (iv) restringir temporalmente el acceso a servicios de tarificación especial, internacionales o de coste elevado. Estas medidas podrán adoptarse, entre otros supuestos, en caso de fraude, impago, uso no autorizado, declaración de concurso o riesgo objetivo de impago.

El Cliente consiente con la aceptación de estas CGC que las facturas puedan emitirse en **formato electrónico** (Factura Electrónica). Podrá solicitar en cualquier momento, y de forma gratuita, la emisión en formato papel, comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

En caso de finalización de la relación contractual, si resultase un saldo a favor del Cliente, este tendrá derecho a solicitar su devolución, descontando únicamente los gastos administrativos o de gestión que correspondan según las tarifas vigentes. De igual modo, Linkxa podrá reclamar los saldos a su favor en caso de terminación del contrato.

4. Derecho de Desconexión

En el Servicio de telefonía móvil, el Cliente podrá solicitar a Linkxa la **desconexión** de los servicios de tarificación adicional, de tarificación especial y de llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando expresamente su voluntad. Linkxa procederá a realizar la desconexión en un plazo máximo de **diez (10) días naturales** desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados de los servicios cuya desconexión se hubiera solicitado serán a cargo de Linkxa.

En caso de que el Cliente desee la **activación o posterior desactivación** de estos servicios, deberá igualmente realizar una solicitud expresa a través de los canales de Atención al Cliente habilitados.

5. Responsabilidad de Linkxa y Calidad de Servicio

En caso de producirse una interrupción temporal en los Servicios de telefonía fija o móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará la factura media de los meses completos disponibles o una mensualidad estimada proporcional al consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateada por el tiempo de duración de la misma.

Quedan excluidos de responsabilidad los servicios prestados en itinerancia internacional (**Roaming**) cuando estos dependan de operadores extranjeros ajenos a los Operadores Mayoristas que soportan la red de Linkxa.

Las indemnizaciones se aplicarán de forma automática, descontándose de la siguiente factura cuando el importe a compensar supere un (1) euro. En el caso de clientes de prepago, el ajuste se realizará sobre el saldo disponible en un plazo no superior al que se aplique al resto de abonados. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará mediante el medio que Linkxa acuerde con el Cliente.

Cuando la interrupción temporal se deba a causas de fuerza mayor, Linkxa compensará automáticamente al Cliente con la devolución de la parte proporcional de la cuota de abono y demás conceptos independientes del tráfico, calculados en función de la duración de la interrupción.

En el caso de interrupción del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha, el Cliente tendrá derecho a la devolución proporcional de la cuota de abono y otras cuotas fijas cuando la interrupción, continua o discontinua, supere las seis (6) horas dentro del horario de 8:00 a 22:00 durante un periodo de facturación. En la factura correspondiente constará la fecha, duración y cuantía de la compensación aplicada.

Adicionalmente, salvo fuerza mayor, Linkxa se compromete a garantizar que el tiempo de interrupción acumulado de los Servicios no será superior a cuarenta y ocho (48) horas en cada periodo de facturación. En caso de incumplirse este compromiso, el Cliente tendrá derecho a una compensación equivalente a la cuota mensual del Servicio afectado, prorrateada por el tiempo de interrupción.

En los supuestos de contratación de paquetes de Servicios que incluyan Internet y Telefonía sin desglose de cuotas, a efectos indemnizatorios se considerará que el 50% de la cuota total corresponde al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

No se aplicarán las compensaciones anteriores cuando la interrupción temporal derive de:

- Incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del Cliente (fraude, impago u otros supuestos previstos en estas CGC).
- Daños ocasionados en la red por la conexión de terminales no homologados o no conformes con la normativa vigente.
- Incumplimiento por parte de un Cliente prestador de servicios de tarificación adicional de los códigos de conducta aplicables.

El Cliente es responsable de todo uso y tráfico generado desde su línea, incluidos los usos indebidos. En caso de pérdida, robo o sustracción de la tarjeta SIM o de las credenciales de acceso, el Cliente deberá comunicarlo de inmediato al Servicio de Atención al Cliente de Linkxa, a partir de lo cual Linkxa podrá adoptar medidas de seguridad y limitar la responsabilidad del Cliente.

Linkxa no será responsable de los daños y perjuicios, directos o indirectos, ni del lucro cesante ocasionados por causas que no sean imputables a la prestación de sus Servicios, incluyendo, a título enunciativo: fallos o averías en equipos del Cliente no suministrados por Linkxa, pérdidas o alteraciones de datos en dispositivos del Cliente, configuraciones incorrectas realizadas por el propio Cliente, o problemas derivados de aplicaciones instaladas por el mismo.

Linkxa garantiza la confidencialidad de las comunicaciones conforme a la normativa vigente, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias, y queda exonerada de cualquier responsabilidad por vulneraciones derivadas de actuaciones ilícitas de terceros o de las interceptaciones realizadas por agentes facultados conforme a la legislación aplicable.

6. Depósito en Garantía y Atención al Cliente

Linkxa podrá solicitar al Cliente la constitución de un depósito en garantía, anticipo o aval bancario en los supuestos previstos en la cláusula de facturación y pagos, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Estos depósitos no serán remunerados y su cuantía no excederá del consumo medio estimado de tres meses. Linkxa podrá ejecutar dichos depósitos o avales en caso de impago, fraude o incumplimiento grave de las presentes CGC.

Asimismo, Linkxa pondrá a disposición del Cliente un **Servicio de Atención al Cliente**, disponible todos los días del año en horario de 8:00 a 22:00, para consultas relacionadas con la contratación, facturación, precios, calidad de los Servicios y tramitación de reclamaciones. Queda excluida de este servicio la asistencia técnica sobre dispositivos del Cliente (ordenadores, móviles u otros equipos no suministrados por Linkxa).

El Cliente podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de los canales facilitados en el momento de la contratación (teléfono, correo electrónico, área de cliente u otros que se habiliten). En caso de reclamación, se asignará un número de referencia que será comunicado al Cliente. Si la reclamación se formula telefónicamente, el Cliente podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y el contenido de la misma, el cual será remitido en un plazo máximo de diez (10) días.

Una vez resuelta la reclamación, Linkxa informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Si el Cliente no obtuviera una respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes desde la presentación de la reclamación, podrá acudir, según corresponda, a:

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo**, cuando Linkxa se halle adherida a las mismas.
- La **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID)**, en los términos previstos en la normativa vigente.
- O, en última instancia, a la **jurisdicción ordinaria**.

7. Protección de Datos de Carácter Personal

La prestación de los Servicios por parte de Linkxa conlleva el tratamiento de datos personales del Cliente, que serán tratados conforme a lo dispuesto en estas CGC y en la **Política de Privacidad** disponible en legal.linkxa.es/privacidad.

7.1 Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es **Linkxa – Servicio de Atención Legal y Privacidad**, gestionada por **Xentrio Group Project, S.L.**, CIF B09691379, con domicilio en C/ Alejandro Dumas 17, 29004 Málaga (España). Para cuestiones de protección de datos puede contactar en legal@linkxa.es.

7.2 Finalidades del tratamiento

a) Gestión de la relación contractual. Incluye la formalización y ejecución del contrato, facturación o recarga, gestión de incidencias, atención al cliente, servicio técnico y calidad, comunicaciones obligatorias por la Ley General de Telecomunicaciones, así como el acceso a área privada (web/app) para gestionar tarifas, facturas y consumos.

b) Prestación de servicios de telecomunicaciones. Conducción de comunicaciones a través de redes electrónicas, establecimiento y enrutamiento de llamadas (incluida interconexión), provisión de acceso a Internet, registro y tratamiento de datos de tráfico e interconexión para facturación o descuento en prepago, y gestión de incidencias/reclamaciones. En portabilidades, se tratarán datos identificativos conforme a las **especificaciones técnicas de portabilidad** aprobadas por las autoridades competentes.

c) Comprobación de solvencia. Con carácter previo y durante la relación, Linkxa podrá consultar sistemas comunes de información crediticia (p. ej., **ASNEF, BADEXCUG, Experian, Equifax**) de acuerdo con la LOPDGDD, como parte del análisis de contratación y prevención del fraude. En caso de resultado negativo, la solicitud podrá ser rechazada; el Cliente podrá solicitar **revisión manual**.

d) Comunicación de impagos a ficheros de solvencia. En caso de deuda cierta, vencida y exigible no atendida, podrán comunicarse datos identificativos y de deuda a sistemas comunes de información crediticia, con base en el **interés legítimo** y conforme a la normativa vigente.

e) Verificación de información. Linkxa podrá verificar la exactitud de los datos aportados para prevenir fraude y suplantación, pudiendo contrastarlos con fuentes legítimas (p. ej., AEAT, entidades bancarias) y tratar datos identificativos, de contacto, de dispositivo y de pago.

f) Prevención del fraude. Los datos podrán contrastarse con sistemas sectoriales de prevención de fraude (p. ej., **Sistema Hunter**). En caso de detección de datos irregulares, la solicitud podrá someterse a revisión adicional y la información pertinente podrá quedar registrada para estos fines por las entidades adheridas a dichos sistemas.

g) Comunicaciones comerciales propias. Linkxa podrá remitir comunicaciones comerciales sobre productos o servicios propios por medios electrónicos, al amparo del

art. 21.2 LSSI, y realizar llamadas basadas en **interés legítimo**. El Cliente podrá **oponerse** en cualquier momento por medios sencillos y gratuitos.

h) Información sobre mejores tarifas. En cumplimiento del art. 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones, Linkxa informará al menos una vez al año sobre sus **mejores tarifas** mediante sus canales habituales, mientras el Cliente mantenga la condición de abonado.

i) Cooperación con autoridades. Linkxa cumplirá las obligaciones legales de **conservación y comunicación** de datos a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, juzgados y tribunales, Ministerio Fiscal y demás autoridades competentes, incluida información de llamadas entrantes/salientes, direcciones IP y datos de ubicación, cuando sea legalmente exigible.

j) Sistema de gestión de abonado (CNMC). En cumplimiento de las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, Linkxa comunicará datos identificativos, de contacto y del servicio contratado, y, en su caso, de localización, al **Sistema de Gestión de Datos de Abonado** y, cuando proceda, a **servicios de emergencia**. La inclusión en guías de abonado o servicios de consulta requerirá el **consentimiento** del interesado.

k) Mejora de servicios y modelos estadísticos. En base al **interés legítimo** de mejora y fidelización, Linkxa podrá analizar el uso de los Servicios durante la vigencia del contrato y hasta **18 meses** tras su finalización para: (i) mejorar oferta y atención al cliente; (ii) detectar incidencias y necesidades (cobertura, tráfico irregular); (iii) elaborar modelos de propensión y otros análisis estadísticos. El Cliente podrá **oponerse** a estos tratamientos cuando proceda.

7.3 Derechos del interesado

El Cliente puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad y retirada del consentimiento, mediante escrito a **legal@linkxa.es** o a la dirección postal indicada, adjuntando copia de documento identificativo. Asimismo, puede presentar reclamación ante la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**: <https://www.aepd.es>.

7.4 Información adicional

La información ampliada sobre protección de datos, incluyendo categorías de datos, plazos de conservación, cesiones y transferencias internacionales (p. ej., a proveedores tecnológicos con Cláusulas Contractuales Tipo UE), está disponible en la **Política de Privacidad publicada en** <https://legal.linkxa.es/privacidad>.

8. Causas de Suspensión del Servicio

Linkxa podrá suspender temporalmente el Servicio contratado en los siguientes supuestos:

- **Impago:** cuando el Cliente no atienda sus obligaciones de pago, agote su saldo o sobrepase el límite de crédito asignado.
- **Datos falsos o suplantación:** si el Cliente facilita datos inexactos, incompletos o se detecta suplantación de identidad.
- **Uso irregular o fraudulento:** cuando el Cliente realice un uso indebido o fraudulento de los Servicios.
- **Medios de pago fraudulentos:** si el Cliente emplea un medio de pago irregular o exista riesgo razonable de fraude.

En todos estos casos, Linkxa contactará previamente con el Cliente para informarle del incumplimiento y de la fecha prevista de suspensión. La suspensión por impago se realizará con un **preaviso mínimo de 48 horas**, no pudiendo efectuarse en día inhábil. En el caso de servicios de telefonía fija, el retraso total o parcial en el pago durante un periodo superior a **un (1) mes** desde la presentación de la factura podrá dar lugar, con preaviso de **quince (15) días**, a la suspensión temporal.

La suspensión afectará únicamente a los Servicios respecto de los cuales exista mora. Durante la suspensión del Servicio telefónico por impago, se mantendrá la posibilidad de realizar llamadas de emergencia y recibir llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido y las de telefonía móvil en itinerancia internacional. Linkxa restablecerá el servicio en el siguiente día laborable desde que conste el abono íntegro de la deuda pendiente.

Si el Cliente formula reclamación ante organismos competentes (Juntas Arbitrales de Consumo, SETID), y consigna fehacientemente el importe reclamado, Linkxa no podrá suspender ni interrumpir el Servicio hasta que se resuelva la reclamación, debiendo presentar el justificante correspondiente.

La reconexión se realizará conforme a las condiciones vigentes y el Cliente deberá abonar la cuota establecida por dicho concepto. Durante el periodo de suspensión, Linkxa podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar voluntariamente la **suspensión temporal** del Servicio de telefonía fija, con al menos quince (15) días de antelación, por un plazo mínimo de un (1) mes y máximo de tres (3) meses, sin superar los noventa (90) días por año natural. En este caso, se deducirá de la cuota de abono un **50% proporcional** al tiempo de suspensión.

El impago de facturas durante un periodo superior a **tres (3) meses**, o la suspensión temporal en **dos ocasiones** por mora, facultará a Linkxa para proceder a la **interrupción definitiva** del Servicio y a la resolución del contrato.

Asimismo, el Servicio podrá interrumpirse cuando el Cliente cause deficiencias que afecten a la integridad o seguridad de la red o de los Servicios de otros usuarios, hasta que dichas deficiencias sean subsanadas.

Linkxa podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios para labores de mejora, reparación, mantenimiento o cambios de equipamiento, procurando que dichas interrupciones sean lo más breves posible y en horarios de menor consumo. El Cliente

acepta la necesidad de tales interrupciones, sin perjuicio de las indemnizaciones previstas en la cláusula de **Responsabilidad de Linkxa**.

9. Duración y Terminación

El contrato de prestación de Servicios de Linkxa tendrá una **duración inicial de veinticuatro (24) meses**, prorrogándose automáticamente por idénticos periodos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la **Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones**, sin perjuicio del derecho del Cliente a resolverlo en cualquier momento conforme a lo previsto en estas CGC.

Linkxa podrá resolver el contrato por las causas generales de extinción previstas en Derecho, así como por las recogidas expresamente en estas CGC. Será causa de resolución automática la pérdida de habilitación de un Operador Mayorista que imposibilite la prestación del Servicio, sin derecho del Cliente a indemnización alguna.

El Cliente podrá resolver el contrato en cualquier momento, mediante comunicación expresa dirigida al Servicio de Atención al Cliente, con una antelación mínima de **dos (2) días hábiles** a la fecha en que desee la baja. La comunicación deberá acompañarse de copia de documento identificativo válido.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, en los siguientes casos:

- **Decisión del Cliente** de dar de baja los Servicios.
- **Incumplimiento grave** de las obligaciones contractuales o uso contrario a la buena fe.
- **Impago** de las facturas durante más de **tres (3) meses**, o suspensión temporal de los Servicios en **dos ocasiones** por mora.
- **Uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido** de los Servicios.

En supuestos excepcionales en que resulte necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en caso de interrupción definitiva, el Cliente estará obligado a **devolver los equipos o terminales propiedad de Linkxa** que hubiera recibido en régimen de cesión, alquiler o préstamo.

En cumplimiento de la **Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas**, Linkxa podrá cancelar el contrato, bloquear o suspender el Servicio en caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de terminación sin solicitud de conservación de numeración, el Cliente perderá el derecho a la numeración asignada en un plazo máximo de **un (1) mes** desde la fecha de terminación.

10. Modificación de las CGC

Linkxa podrá modificar las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como las tarifas vigentes, notificándolo al Cliente afectado con una **antelación mínima de un (1) mes** a la fecha prevista de entrada en vigor. En dicha notificación se indicará expresamente el alcance de los cambios.

Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización, comunicándolo a Linkxa antes de la fecha de entrada en vigor.

Si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación el Cliente no hubiese manifestado su disconformidad, o bien continuase utilizando los Servicios una vez entrada en vigor la modificación, se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

11. Cambios de Domicilio, Número Telefónico o Titularidad

El Cliente podrá solicitar el **cambio de domicilio** en el que recibe los Servicios a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas Linkxa no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización. En caso de que el cambio sea técnicamente posible, el Cliente deberá abonar la tarifa vigente aplicable por dicho cambio.

Cuando existan dispositivos o equipos en régimen de cesión, alquiler o mantenimiento asociados a los Servicios, el Cliente será responsable de trasladarlos al nuevo domicilio bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que Linkxa ofrezca un servicio de traslado o instalación adicional.

En caso de que, por imperativos técnicos o normativos, sea necesario **cambiar el número de teléfono** fijo o móvil asignado, Linkxa informará al Cliente con una antelación mínima de **tres (3) meses** en el caso de telefonía fija, comunicando el nuevo número asignado. El Cliente no tendrá derecho a indemnización por este concepto, si bien Linkxa adoptará las medidas necesarias para que el Cliente pueda conservar su numeración mediante **portabilidad** a otro operador, conforme a la normativa aplicable. Asimismo, el Cliente podrá solicitar el cambio voluntario de número en cualquier momento, de acuerdo con las tarifas vigentes.

Respecto al **cambio de titularidad**, tanto el titular actual como el nuevo deberán declarar que los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente son veraces y que han leído, conocen y aceptan las presentes CGC. La nueva responsabilidad de pago entrará en vigor el día siguiente a la confirmación del cambio de titularidad por parte de Linkxa, una vez recibida y validada la documentación requerida. En ningún caso el cambio de titularidad exonera al titular saliente del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha efectiva del cambio.

12. Cesión

Linkxa se reserva el derecho de **ceder o transmitir** los derechos y/u obligaciones derivados de las presentes Condiciones Generales a una empresa de su mismo grupo empresarial o a un tercero operador de telecomunicaciones, sin necesidad de obtener el consentimiento expreso del Cliente.

En estos casos, Linkxa notificará al Cliente la cesión con una antelación mínima de **un (1) mes**. Si el Cliente no aceptase dicha cesión, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna.

13. Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes Condiciones Generales no afectará a la validez de las restantes, que permanecerán plenamente vigentes y vinculantes para ambas partes.

Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Móvil

1. Objeto

Las presentes Condiciones Específicas son aplicables exclusivamente en caso de contratación del **Servicio de Telefonía Móvil**, tanto si se contrata de manera independiente como si forma parte de un paquete convergente con otros servicios de telecomunicaciones ofrecidos por Linkxa.

2. Instalación y Activación de la Línea

El Cliente dispondrá de un plazo máximo de **sesenta (60) días** desde la fecha de compra o recepción de la tarjeta SIM para proceder a su activación. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, Linkxa podrá cancelarla automáticamente. En tal caso, el Cliente tendrá derecho a recuperar el importe abonado, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente.

En caso de cancelación del alta por parte del Cliente o por no activación en el plazo indicado, Linkxa podrá cobrar los **gastos de gestión** correspondientes al envío de la

tarjeta SIM y a la tramitación administrativa, salvo en los supuestos en que resulte aplicable el derecho de desistimiento legalmente reconocido. Los gastos aplicables serán los indicados en las **condiciones particulares** de los servicios contratados.

3. Tarifas, Facturación y Pagos

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil podrán incluir **consumos mínimos** o **cuotas fijas mensuales**, según lo establecido en las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no alcanzara el consumo mínimo mensual, Linkxa facturará o descontará del saldo la diferencia hasta completarlo. En caso de existir cuota fija, ésta se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, el Cliente abonará la cuota fija proporcional al tiempo disfrutado hasta la fecha efectiva de baja. Determinadas gestiones administrativas o técnicas podrán implicar cargos adicionales, que serán informados al Cliente antes de su aplicación. Con el fin de garantizar la correcta facturación de los servicios de datos móviles, Linkxa podrá reiniciar automáticamente las sesiones de datos cada dos (2) horas de conexión continuada.

La contratación del Servicio en **modalidad pospago** se regirá por lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas.

3.1 Opción Prepago o contrato sin domiciliación bancaria

El Cliente podrá recargar su saldo mediante los medios habilitados por Linkxa (tarjetas bancarias, tarjetas de recarga, establecimientos autorizados, recarga automática, etc.). Las recargas automáticas se efectuarán contra la tarjeta bancaria facilitada por el Cliente.

Si el saldo llegara a ser negativo, la siguiente recarga se aplicará prioritariamente a compensar dicho saldo. El Cliente deberá reponer los importes pendientes desde la fecha en que se produzcan. Si persiste el saldo negativo incluso tras la baja del Servicio, Linkxa podrá liquidar la deuda mediante cargo adicional en cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente.

El Cliente está obligado a abonar puntualmente las facturas. En caso de impago, Linkxa podrá cargar los gastos derivados, incluidos los de devolución de recibos y reconexión. Además, podrá aplicar el **interés legal del dinero incrementado en dos puntos** y comunicar los datos del Cliente a ficheros de solvencia patrimonial y crédito, conforme a la normativa vigente.

3.2 Opción Suscripción Mensual

Si el Cliente contrata el servicio bajo la modalidad de **suscripción mensual**, los conceptos fijos (cuotas o bonos) se cargarán al inicio de cada mes contra el saldo

disponible o mediante cargo automático en la tarjeta bancaria del Cliente, por un importe mínimo de diez (10) euros.

En caso de agotarse el saldo antes de finalizar el mes, el Cliente podrá solicitar recargas adicionales por múltiplos de 10 euros. Esta modalidad requiere que el Cliente disponga de una tarjeta bancaria apta para comercio electrónico y que admita verificaciones de seguridad.

Los bonos o cuotas asociados tendrán validez de un mes natural. En caso de contratación a mitad de mes, se ajustarán proporcionalmente al periodo restante. Una vez consumidos los minutos o datos incluidos y el saldo disponible, se suspenderán los servicios de emisión de llamadas (excepto emergencias y gratuitos) y de datos, hasta el siguiente periodo de facturación o hasta la adquisición de ampliaciones.

El servicio de **recepción de llamadas** se mantendrá, salvo en casos en que existan costes asociados (llamadas de cobro revertido, roaming, etc.). El consumo de datos más allá del bono contratado dará lugar a la suspensión del servicio hasta el mes siguiente o hasta la contratación de una ampliación.

El Cliente podrá solicitar ampliaciones de servicios desde su área personal o mediante contacto con el Servicio de Atención al Cliente, siendo el cargo aplicado en el momento de confirmación. En caso de baja, Linkxa reintegrará al Cliente el saldo no consumido mediante abono en la tarjeta bancaria asociada.

Quedan excluidos de las cuotas o bonos: llamadas o tráfico en **roaming** internacional y llamadas a **servicios de tarificación adicional**. Su acceso requerirá saldo suficiente o contratación adicional.

En cualquier momento, Linkxa podrá solicitar garantías adicionales (anticipo, depósito, aval) en los supuestos previstos en las CGC para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente.

4. Cobertura

El Servicio de Telefonía Móvil de Linkxa se prestará exclusivamente en las **zonas de cobertura** del territorio nacional donde operen las redes de los proveedores mayoristas con los que colabora. Linkxa se compromete a facilitar el Servicio dentro de dichos límites y conforme al estado de la tecnología disponible en cada momento.

No obstante, Linkxa no será responsable de interrupciones, deficiencias o mal funcionamiento derivados de **condiciones orográficas, técnicas, meteorológicas o de fuerza mayor** que impidan o dificulten la prestación del Servicio, siempre que tales circunstancias no sean imputables directamente a Linkxa o a sus proveedores.

5. Obligaciones de Identificación en Modalidad de Suscripción Mensual

Para la contratación del Servicio de Telefonía Móvil bajo la modalidad de **suscripción mensual**, el Cliente deberá completar un proceso de identificación previo, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de telecomunicaciones y seguridad.

Durante dicho proceso, el Cliente deberá proporcionar los **datos personales** requeridos en el formulario de contratación (vía web o canales habilitados) y facilitar una **fotografía válida de su DNI, NIE o pasaporte**. Los datos recogidos serán tratados conforme a lo establecido en las Condiciones Generales de Contratación y en la Política de Privacidad de Linkxa.

El uso de medios telemáticos para la contratación exige la aplicación de mecanismos de verificación que garanticen la **autenticidad de la identidad del contratante**. La falta de alguno de los datos solicitados, la aportación de información incorrecta o el fallo en la verificación impedirá la correcta finalización del registro y, por tanto, la contratación del Servicio.

6. Consecuencias de la Suspensión del Servicio

Durante los **primeros treinta (30) días** desde la suspensión del Servicio, el Cliente podrá seguir recibiendo llamadas (excepto en itinerancia internacional o en llamadas a cobro revertido), así como **SMS y MMS** (situación de “soft block”).

Si transcurridos esos 30 días la causa de la suspensión no se hubiera subsanado, se procederá al **bloqueo total** de la línea (“hard block”), impidiendo también la recepción de llamadas, SMS y MMS.

Pasados **noventa (90) días** desde la suspensión sin que el Cliente haya regularizado su situación, Linkxa procederá al **bloqueo permanente de la tarjeta SIM**, quedando resuelto definitivamente el contrato respecto al Servicio de Telefonía Móvil.

Asimismo, Linkxa podrá resolver unilateralmente el contrato si considera que el Servicio se encuentra **inactivo**, entendiéndose como tal la ausencia de consumos facturables durante **cuatro (4) meses consecutivos**.

Linkxa se reserva el derecho de reclamar al Cliente el importe de cualquier saldo negativo, junto con los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente, el Cliente podrá abonar facturas pendientes, recargar saldo, realizar llamadas de **emergencia al 112** y contactar con el **Servicio de Atención al Cliente**.

Condiciones Particulares de Permanencia

En caso de adquisición, cesión o alquiler de **equipos o terminales en condiciones ventajosas o subvencionadas** por Linkxa, vinculada o no a un plan de precios específico o a la aplicación de descuentos en los Servicios, el Cliente se compromete a mantener vigente el Contrato durante el plazo de permanencia establecido en las condiciones particulares y reflejado en la carátula del contrato, contado desde la fecha de firma.

En caso de baja anticipada por cualquier motivo imputable al Cliente (incluyendo impago, incumplimiento contractual, uso ilícito del Servicio o cambio a un plan con menor cuota o compromiso de consumo), éste deberá abonar a Linkxa la **compensación económica correspondiente**, calculada en función del compromiso adquirido, el tiempo pendiente de cumplimiento y hasta el importe máximo fijado en la carátula (impuestos indirectos no incluidos). Esta compensación se establece en atención a los beneficios recibidos por el Cliente.

Si Linkxa no pudiera prestar el Servicio por causas técnicas no imputables al Cliente, éste deberá devolver los equipos y terminales proporcionados en un plazo máximo de **quince (15) días** desde la notificación de imposibilidad de prestación del servicio. La devolución se realizará en la misma forma en que se entregaron inicialmente. Si el Cliente no devuelve los equipos en el plazo indicado, deberá abonar a Linkxa la cantidad estipulada en la carátula.

En caso de que el Cliente solicite un **cambio de domicilio** a una zona donde Linkxa no pueda prestar el Servicio por causas técnicas, el Cliente deberá igualmente compensar a Linkxa conforme a las condiciones establecidas para la baja anticipada, teniendo en cuenta el compromiso pendiente y el máximo reflejado en la carátula.

Derecho de Desistimiento

Este derecho será aplicable **únicamente en caso de contratación a distancia o fuera de establecimiento comercial**.

El Cliente podrá desistir del Contrato en un plazo de **catorce (14) días naturales** desde su formalización. En caso de altas con portabilidad desde otro operador, el desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen; el Cliente deberá gestionar una nueva portabilidad con dicho operador.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá comunicar su decisión de forma **inequívoca**, indicando el número de pedido, mediante carta postal o correo electrónico. Linkxa pondrá a disposición un formulario de desistimiento, cuyo uso será opcional. La comunicación podrá remitirse al correo electrónico indicado en las condiciones particulares o a la dirección postal del Servicio de Atención al Cliente de Linkxa.

El ejercicio del desistimiento conllevará la **devolución de los equipos o terminales** entregados por Linkxa, en su embalaje original, en perfecto estado y con todos sus accesorios. No se admitirán devoluciones de productos dañados o manipulados más allá de lo necesario para comprobar su naturaleza y funcionamiento. El Cliente asumirá los costes directos de devolución.

Los productos deberán ser devueltos en un plazo máximo de **catorce (14) días naturales** desde la notificación de desistimiento. Linkxa podrá retener el reembolso hasta recibir los productos o la prueba de su devolución. El reembolso se efectuará en un máximo de **catorce (14) días naturales** desde la recepción de la notificación de desistimiento.

Si el Cliente hubiera solicitado la instalación o activación del Servicio durante el periodo de desistimiento, Linkxa podrá facturar los costes de instalación y el consumo proporcional realizado hasta ese momento, conforme a la normativa vigente.

En caso de que el precio hubiera sido financiado mediante crédito (otorgado por Linkxa o por un tercero), el desistimiento implicará la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente hubiera sustituido un servicio previo por el contratado en virtud de este acuerdo y ejerciera posteriormente el derecho de desistimiento, la prestación del servicio original no podrá restituirse si estuviera descatalogado. En tal caso, Linkxa adoptará las medidas necesarias para que el Cliente no se vea perjudicado.

Condiciones particulares del servicio en roaming

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el **Cliente y Xentrio Group Projects, S.L. (Linkxa)** en todo lo relativo a la prestación en **itinerancia (Roaming)** de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tenga contratados con Linkxa, de conformidad con la **Regulación de Roaming de la Unión Europea**. La lectura de estas condiciones es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas sus disposiciones. Estas condiciones están publicadas en **legal.linkxa.es/roaming** y **complementan** las Condiciones Generales y las Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Móvil.

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios móviles contratados puedan usarse cuando el Cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo y siempre que el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Quedan **excluidas** de estas condiciones las **llamadas y mensajes internacionales con origen en España y destino a otro país**.

2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

El Servicio en Roaming **no se activa automáticamente** al darse de alta en los Servicios de Linkxa. El Cliente podrá **activar o desactivar** el servicio **en cualquier momento** previa solicitud al **Servicio de Atención al Cliente**.

3. PRECIO

El precio del Servicio dependerá del **país** en el que se encuentre el Cliente:

3.1. ZONA 1 o ZONA UE/EEE: Roaming UE y EEE.

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado en países de la **Unión Europea (UE)** y **Espacio Económico Europeo (EEE)**: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, **Países Bajos (Holanda)**, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), República Checa, Rumanía, Suecia y **España** –solo a efectos de zona destino–.

- **Llamadas:** el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al **precio por minuto y establecimiento** de la **tarifa nacional** contratada. En tarifas con **franquicia de voz**, el tráfico en Roaming **computará dentro de la franquicia**; una vez agotada, se aplicarán las **mismas condiciones** de la tarifa nacional. Las **llamadas recibidas** en la UE/EEE **no se tarificarán** ni computarán en la franquicia. La persona que llame desde España a una línea en Roaming pagará el **precio de una llamada nacional** según su tarifa.
- **Mensajes (SMS/MMS):** se facturarán al **precio nacional** de la tarifa contratada. En tarifas con franquicia, los mensajes en Roaming **computarán dentro de la franquicia**; una vez agotada, se aplicarán las mismas condiciones nacionales. Los **SMS recibidos** en el extranjero **no se tarificarán** ni computarán en la franquicia.
- **Datos:** el tráfico de datos en Roaming se facturará al **precio por GB** de la **tarifa nacional**. En tarifas con **franquicia de datos**, el consumo en Roaming **computará dentro de la franquicia**. Superada la franquicia, se aplicarán las **mismas condiciones** que en el tráfico nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o contratación de bonos de ampliación.

3.2. RESTO DE ZONAS

- **Llamadas:** se facturarán según la **tarifa de Roaming** aplicable en el país correspondiente, tanto las realizadas como las recibidas. Las llamadas desde España hacia una línea en roaming tendrán el coste de **llamada nacional** para quien llame, conforme a su tarifa.
- **Mensajes (SMS):** se facturarán según la tarifa de Roaming aplicable en el país visitado. Los SMS recibidos en el extranjero serán **gratuitos** para el Cliente.
- **Datos:** el tráfico de datos se facturará conforme a la tarifa de Roaming del país visitado. El Cliente podrá consultar las tarifas vigentes en legal.linkxa.es/roaming.

4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 Y ZONA UE

El uso del Servicio en Zona UE/EEE se facturará según la tarifa nacional siempre que el Cliente resida o tenga vínculos estables con España que impliquen una **presencia frecuente y sustancial**. Linkxa podrá aplicar la **Política de Utilización Razonable** prevista en el Reglamento europeo de Roaming si detecta un uso abusivo, inadecuado o fraudulento, basándose en indicadores objetivos.

Se considerará uso abusivo o anómalo, entre otros supuestos:

- Presencia y consumo **predominante en Roaming UE/EEE** en comparación con el tráfico nacional.
- **Larga inactividad** de tarjetas SIM vinculadas a uso mayoritario en Roaming.
- **Adquisición y uso secuencial** de múltiples SIMs en Roaming por el mismo Cliente.
- **Reventa organizada** de tarjetas SIM de Linkxa.

En estos casos, Linkxa podrá aplicar **recargos adicionales** sobre el tráfico en Zona 1/UE o adoptar las medidas previstas en la regulación europea, siempre previa notificación al Cliente y conforme a los mecanismos de control autorizados.

5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

1º. Prueba de residencia en España:

Linkxa, a través de sus operadores de red, podrá solicitar al Cliente itinerante pruebas que acrediten su residencia habitual en España o la existencia de vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:

Linkxa se reserva el derecho a aplicar, previa notificación al Cliente, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor, para el tráfico de datos en itinerancia dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes permitidos por la Regulación Europea de Roaming (Reglamento UE 2016/2286). Dicho límite se calculará conforme a lo establecido en la normativa vigente (para 2025, el precio mayorista de referencia es 1,30 €/GB).

3º. Indicadores de presencia y/o consumo:

Linkxa aplicará mecanismos objetivos, equitativos y proporcionados para determinar si el consumo en itinerancia en la UE/EEE del Cliente prevalece sobre el uso en territorio nacional. Estos indicadores serán observados durante un periodo de referencia de cuatro (4) meses y se basarán en:

- **Presencia:** se considerará presencia prevalente cuando más del 50% de los días del periodo de observación correspondan a conexión en itinerancia UE/EEE.
- **Consumo:** se considerará consumo prevalente cuando más del 50% del tráfico total de voz, SMS o datos se realice en itinerancia UE/EEE.

En caso de detectar un uso prevalente en itinerancia, Linkxa notificará al Cliente que dicho uso se considera abusivo. Si, transcurridos catorce (14) días desde la notificación, el comportamiento persiste, podrá aplicarse el recargo correspondiente.

Asimismo, Linkxa garantizará la prestación de los servicios en itinerancia con la misma calidad técnica que los disponibles en España, siempre que la red visitada lo permita. En caso contrario, se ofrecerá al Cliente el mayor nivel de calidad disponible en la red de destino.

4º. Periodos de inactividad:

Se considerará uso abusivo o anómalo la inactividad prolongada de una tarjeta SIM combinada con un uso predominante del Servicio en itinerancia, así como la activación y uso secuencial de múltiples SIM por el mismo Cliente en Roaming.

5º. Reventa de tarjetas SIM:

Queda prohibida la reventa de tarjetas SIM a terceros no residentes ni vinculados con España, con el fin de beneficiarse de las tarifas nacionales en itinerancia. En estos supuestos, Linkxa podrá aplicar medidas inmediatas y proporcionadas para garantizar el cumplimiento contractual.

6. RECLAMACIONES SOBRE LA POLÍTICA DE USO RAZONABLE

El Cliente podrá formular reclamaciones relativas a la aplicación de la política de utilización razonable o cualquier aspecto relacionado con la misma, dirigiéndose al **Servicio de Atención al Cliente de Linkxa**, en el plazo de un (1) mes desde que tuviera conocimiento del hecho que motive la reclamación, sin perjuicio de los plazos específicos que pueda establecer la normativa aplicable.