

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y SUMINISTRO

## Dispositivos electrónicos y tarjetas SIM de datos – Clientes empresariales

### 1. Identificación de ESDOMO

Las presentes Condiciones Generales regulan la venta de dispositivos electrónicos y el suministro de tarjetas SIM de datos por parte de:

ESDOMO TELECOM, S.L.  
Carrera de San Jerónimo, 15  
28014 Madrid  
España  
CIF: B-88584065

Registro Mercantil de Madrid  
Tomo 40241, Folio 148, Sección 8  
Hoja M-714957

Operador inscrito en el Registro de Operadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Expediente / Registro de Operador: RO/DTSA/0205/20

En adelante, "ESDOMO".

### 2. Ámbito de aplicación

Estas Condiciones Generales son aplicables exclusivamente a empresas, profesionales y trabajadores autónomos que contraten productos o servicios para su actividad empresarial o profesional.

Los productos y servicios regulados por estas condiciones no están destinados a consumidores particulares.

La realización de un pedido, la aceptación de una oferta o presupuesto o la activación de una tarjeta SIM supone la aceptación de estas Condiciones Generales.

Las condiciones particulares indicadas en una oferta, presupuesto, pedido o contrato prevalecerán sobre estas Condiciones Generales en caso de contradicción.

### 3. Productos y servicios

ESDOMO comercializa y suministra, entre otros:

- routers 4G y 5G;
- gateways y equipos de telecomunicaciones;
- antenas y accesorios;
- dispositivos electrónicos;
- tarjetas SIM de datos;
- servicios de conectividad móvil;
- soluciones de conectividad para FWA, IoT, M2M y otros proyectos profesionales.

Las características concretas, precios y condiciones serán las indicadas en la correspondiente oferta, presupuesto, pedido o contrato.

Las imágenes, fotografías y descripciones de los equipos tienen carácter informativo. Los fabricantes pueden realizar modificaciones técnicas o estéticas que no afecten sustancialmente a la funcionalidad del producto.

#### **4. Precios**

Salvo indicación expresa en contrario, los precios destinados a empresas y profesionales se entienden sin IVA.

Los gastos de transporte, instalación, configuración, activación u otros servicios adicionales no están incluidos salvo que se indiquen expresamente.

Los precios de los dispositivos electrónicos son orientativos y pueden actualizarse sin previo aviso en función de la disponibilidad, las condiciones de los fabricantes y distribuidores y la evolución del mercado.

Será aplicable el precio confirmado por ESDOMO en el momento de aceptar el pedido.

#### **5. Pedidos**

Los pedidos estarán sujetos a disponibilidad y aceptación por parte de ESDOMO.

ESDOMO podrá rechazar un pedido cuando no exista disponibilidad del producto, no sea técnicamente posible prestar el servicio o existan motivos comerciales, financieros, técnicos o de prevención del fraude que lo justifiquen.

Un pedido se considerará aceptado cuando ESDOMO lo confirme o proceda a su preparación, envío o activación.

#### **6. Pago y facturación**

El cliente deberá abonar las cantidades correspondientes mediante el método de pago acordado. ESDOMO podrá solicitar el pago anticipado total o parcial de los equipos.

Los servicios recurrentes se facturarán con la periodicidad indicada en la oferta, pedido o contrato.

El cliente es responsable de facilitar datos de facturación y medios de pago correctos y actualizados.

El impago de una factura podrá provocar la suspensión de los servicios y de las tarjetas SIM asociadas al cliente hasta que se regularice la situación.

Los costes derivados de devoluciones bancarias, reclamaciones de pago u otros gastos ocasionados por el impago podrán ser repercutidos al cliente cuando proceda.

## **TARJETAS SIM DE DATOS**

#### **7. Finalidad de las tarjetas SIM**

Las tarjetas SIM suministradas por ESDOMO están destinadas principalmente a proporcionar conectividad móvil de datos.

Podrán utilizarse, dependiendo del producto contratado, en:

- routers 4G o 5G;
- gateways;
- sistemas IoT y M2M;
- sistemas de videovigilancia;
- instalaciones temporales;
- conexiones de respaldo;
- equipos industriales;
- soluciones FWA;
- otros dispositivos y proyectos compatibles.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, las tarjetas SIM de datos no incluyen servicios de voz, SMS ni numeración telefónica destinada a comunicaciones personales.

## **8. Propiedad de las tarjetas SIM**

Salvo indicación expresa en contrario, las tarjetas SIM son propiedad de ESDOMO o del operador de red correspondiente.

El cliente recibe el derecho de utilización y comercialización del servicio en las condiciones contratadas mientras mantenga activa su relación contractual con ESDOMO.

El cliente deberá custodiar correctamente las tarjetas SIM y adoptar medidas razonables para evitar su utilización fraudulenta o no autorizada.

ESDOMO podrá solicitar la devolución de las tarjetas SIM al finalizar definitivamente el servicio.

## **9. Cobertura móvil**

Las tarjetas SIM utilizan redes de operadores móviles.

La disponibilidad y calidad del servicio dependen de factores externos a ESDOMO, entre ellos:

- cobertura existente en cada ubicación;
- tecnología disponible, como 4G o 5G;
- capacidad de la red;
- congestión o saturación;
- mantenimiento de la red;
- características del dispositivo utilizado;
- antenas utilizadas;
- ubicación del equipo;
- características constructivas del inmueble;
- condiciones radioeléctricas.

Los mapas y consultas de cobertura tienen carácter orientativo.

La existencia de cobertura indicada por un operador no garantiza la misma calidad de recepción en todas las ubicaciones ni en el interior de todos los edificios.

## **10. Velocidad de conexión**

Salvo contratación expresa de un servicio específico con velocidad garantizada, ESDOMO no garantiza una velocidad mínima de conexión.

Las velocidades indicadas en ofertas, documentación comercial, páginas web o información técnica tienen carácter máximo, estimado u orientativo.

La velocidad real depende, entre otros factores, de la cobertura, tecnología disponible, congestión de la red, dispositivo utilizado, antenas, ubicación y capacidad de la red móvil en cada momento.

Una conexión móvil estándar no debe considerarse equivalente a una línea dedicada o a un servicio con ancho de banda garantizado.

## **11. Disponibilidad del servicio**

ESDOMO no garantiza el funcionamiento ininterrumpido de las redes móviles.

Pueden producirse interrupciones temporales debido a mantenimiento, averías, modificaciones técnicas, saturación, incidencias del operador, causas de fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control directo de ESDOMO.

ESDOMO realizará las gestiones razonables necesarias ante el operador correspondiente cuando se produzca una incidencia.

Cuando una conexión sea crítica para la actividad del cliente o de sus propios clientes, se recomienda disponer de una conexión alternativa o sistema de respaldo.

## **12. Volumen de datos**

Cada tarjeta SIM estará sujeta al volumen de datos y condiciones correspondientes a la tarifa contratada.

Cuando exista un volumen mensual determinado, una vez consumido podrán aplicarse, dependiendo del producto contratado:

- reducción de velocidad;
- suspensión temporal del tráfico;
- ampliación mediante bonos adicionales;
- facturación adicional;
- otras condiciones indicadas en la oferta.

El volumen contratado constituye el límite o condición comercial aplicable aunque técnicamente la red permita continuar generando tráfico.

Los volúmenes no consumidos no se acumulan para meses posteriores salvo que se indique expresamente lo contrario.

## **13. Uso correcto de las tarjetas SIM**

El cliente deberá utilizar las tarjetas SIM para fines lícitos y relacionados con su actividad empresarial o profesional o la prestación de servicios a sus propios clientes.

No está permitido:

- utilizar las tarjetas SIM para actividades ilícitas;
- manipular o modificar físicamente las tarjetas SIM de forma no autorizada;
- generar tráfico artificial o fraudulento;
- utilizar sistemas destinados exclusivamente a generar tráfico sin una finalidad legítima;
- realizar actividades que puedan afectar negativamente a la seguridad o estabilidad de la red;
- intentar evitar de forma fraudulenta las limitaciones técnicas o comerciales aplicables al servicio;
- utilizar las tarjetas SIM de forma contraria a la legislación vigente.

El cliente será responsable frente a ESDOMO del uso realizado mediante las tarjetas SIM que tenga asignadas.

## **14. Reventa, distribución e integración en servicios propios**

Las tarjetas SIM y servicios de datos suministrados por ESDOMO podrán ser revendidos, distribuidos o integrados por el cliente dentro de sus propios productos, proyectos o servicios destinados a terceros.

El cliente podrá comercializar la conectividad como parte de sus propios servicios, incluyendo, entre otros:

- servicios de acceso a Internet;
- soluciones FWA;
- IoT y M2M;
- videovigilancia;
- alarmas;
- telemetría;
- conectividad de respaldo;
- soluciones industriales;
- proyectos de telecomunicaciones;
- otros servicios profesionales que requieran conectividad móvil.

No será necesaria una autorización individual de ESDOMO para cada cliente final o proyecto, salvo que la oferta o contrato concreto establezca expresamente alguna limitación.

El cliente será responsable frente a ESDOMO de las tarjetas SIM que tenga contratadas y deberá asegurarse de que sus propios clientes o usuarios realicen un uso lícito y respeten las limitaciones técnicas aplicables al servicio.

La reventa o distribución del servicio no supone la transmisión de la propiedad de las tarjetas SIM cuando estas sean propiedad de ESDOMO o del operador de red correspondiente.

## **15. Responsabilidad sobre clientes finales**

Cuando el cliente revenda o integre el servicio de ESDOMO dentro de sus propios productos o servicios, la relación comercial con el cliente final será responsabilidad del propio cliente.

El cliente será responsable de informar correctamente a sus usuarios sobre las características del servicio que comercializa.

ESDOMO no será parte de los contratos celebrados entre el cliente y sus clientes finales, salvo acuerdo expreso en contrario.

Las condiciones comerciales que el cliente ofrezca a terceros serán responsabilidad del propio cliente.

El cliente no podrá atribuir a ESDOMO garantías de velocidad, disponibilidad, cobertura u otras características que ESDOMO no haya garantizado expresamente.

## **16. Uso anómalo o fraudulento**

ESDOMO podrá analizar situaciones de consumo extraordinariamente elevado, patrones de tráfico anómalos, fraude, utilización abusiva o cualquier actividad que pueda comprometer la seguridad o estabilidad del servicio.

Cuando existan indicios razonables de un uso irregular, ESDOMO podrá adoptar las medidas técnicas necesarias para proteger el servicio y la red.

Estas medidas podrán incluir la limitación temporal del tráfico o la suspensión de la tarjeta SIM afectada.

## **17. Suspensión de tarjetas SIM**

ESDOMO podrá suspender temporalmente una tarjeta SIM en caso de:

- impago;
- sospecha razonable de fraude;
- utilización ilícita;
- incumplimiento grave de estas condiciones;
- tráfico técnicamente anómalo;
- riesgo para la seguridad de la red;
- requerimiento de una autoridad competente;
- requerimiento del operador de red;
- utilización de la SIM en un país, red, servicio o dispositivo expresamente no autorizado cuando exista dicha limitación.

Siempre que sea razonablemente posible, ESDOMO informará al cliente de la incidencia.

## **18. Dirección IP, CGNAT y acceso remoto**

Las redes móviles pueden utilizar CGNAT, direcciones IP dinámicas y otros sistemas de gestión de red.

Por este motivo, una tarjeta SIM estándar no garantiza:

- dirección IP pública;
- dirección IP fija;
- apertura de puertos;
- conexiones entrantes desde Internet;
- acceso remoto directo;
- funcionamiento de servidores;
- acceso directo a cámaras o sistemas de videovigilancia;
- funcionamiento de NAS;
- funcionamiento de determinadas VPN;
- otras aplicaciones que requieran conexiones entrantes.

El cliente deberá comunicar a ESDOMO antes de contratar el servicio cuando necesite alguna característica específica de red.

Los servicios de IP pública, IP fija, APN privado u otras configuraciones especiales únicamente estarán incluidos cuando se indiquen expresamente en la oferta o contrato.

## **19. Equipos utilizados con las tarjetas SIM**

El cliente es responsable de utilizar dispositivos técnicamente compatibles con la red y correctamente configurados.

ESDOMO no garantiza el funcionamiento de una tarjeta SIM en todos los routers, módems o dispositivos existentes en el mercado.

Cuando ESDOMO suministre conjuntamente el router y la tarjeta SIM, el equipo podrá entregarse previamente configurado.

La modificación posterior de la configuración por parte del cliente o de sus clientes será responsabilidad del cliente.

## **20. Roaming y utilización internacional**

Las tarjetas SIM están destinadas principalmente al territorio indicado en la oferta o contrato.

El roaming o utilización internacional únicamente estará disponible cuando esté expresamente incluido en el producto contratado.

ESDOMO podrá limitar o bloquear el roaming por motivos comerciales, técnicos, regulatorios, de seguridad o prevención del fraude.

El cliente deberá consultar previamente las condiciones aplicables cuando pretenda utilizar o comercializar una tarjeta SIM fuera del territorio para el que fue contratada.

# **DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**

## **21. Entrega**

Los plazos de entrega indicados son estimados salvo que ESDOMO confirme expresamente una fecha de entrega vinculante.

ESDOMO no será responsable de retrasos provocados por fabricantes, distribuidores, empresas de transporte, falta de disponibilidad, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control razonable.

ESDOMO podrá realizar entregas parciales cuando resulte conveniente y no cause un perjuicio significativo al cliente.

## **22. Revisión de los productos**

El cliente deberá comprobar los productos recibidos en el momento de la entrega.

Los daños visibles producidos durante el transporte deberán indicarse, siempre que sea posible, en el albarán del transportista.

Cualquier producto incorrecto, cantidad errónea o daño visible deberá comunicarse a ESDOMO lo antes posible.

## **23. Garantía de los equipos**

Los dispositivos suministrados por ESDOMO dispondrán de la garantía que corresponda conforme a la legislación aplicable a operaciones entre empresas y profesionales y, cuando corresponda, de la garantía comercial ofrecida por el fabricante.

La garantía cubre defectos de fabricación.

No estarán cubiertos los daños provocados por:

- golpes o caídas;
- líquidos o humedad;
- sobretensiones eléctricas;
- instalación incorrecta;
- utilización inadecuada;
- manipulación o apertura no autorizada;
- modificación del software o firmware;
- utilización fuera de las especificaciones del fabricante;
- accesorios incompatibles;
- desgaste normal.

ESDOMO podrá gestionar la garantía directamente o a través del fabricante, distribuidor o servicio técnico correspondiente.

## **24. Devoluciones y desistimiento**

Las operaciones reguladas por estas condiciones se realizan exclusivamente entre empresas, profesionales o trabajadores autónomos.

Por tanto, no resulta aplicable el derecho de desistimiento previsto legalmente para los consumidores, salvo que ESDOMO lo ofrezca expresamente en una determinada oferta o promoción.

Cualquier devolución comercial deberá ser previamente autorizada por ESDOMO.

Los productos configurados, personalizados, registrados, activados o adquiridos específicamente para un cliente podrán quedar excluidos de devolución.

## **25. Reserva de propiedad**

Cuando un dispositivo no haya sido abonado completamente, ESDOMO podrá mantener la propiedad del mismo hasta el pago íntegro de las cantidades pendientes.

El cliente no podrá vender, transmitir o gravar dichos equipos mientras existan cantidades pendientes de pago cuando se haya acordado expresamente una reserva de propiedad.

Una vez abonados íntegramente, los dispositivos adquiridos serán propiedad del cliente y podrán ser revendidos o integrados en sus propios productos y servicios.

# **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

## **26. Duración y baja**

La duración, permanencia y condiciones de baja serán las indicadas en la correspondiente oferta, pedido o contrato.

Cuando no exista una permanencia específica, el cliente podrá solicitar la baja siguiendo el procedimiento establecido por ESDOMO.

La baja no elimina las cantidades pendientes correspondientes a servicios ya prestados, consumos realizados, equipos adquiridos u otros conceptos previamente contratados.

## **27. Cambios técnicos**

Las tecnologías y redes móviles evolucionan continuamente.

ESDOMO podrá realizar modificaciones técnicas razonables cuando sean necesarias por cambios tecnológicos, regulatorios, de seguridad o por modificaciones realizadas por los operadores de red.

Estas modificaciones podrán incluir cambios de:

- operador;
- red;
- APN;
- direccionamiento IP;
- configuración;
- tecnología.

Estos cambios podrán realizarse cuando resulten necesarios para mantener o mejorar la prestación del servicio.

Cuando un cambio afecte sustancialmente al servicio contratado, ESDOMO informará al cliente con una antelación razonable siempre que las circunstancias lo permitan.

## **28. Dependencia de operadores y terceros**

ESDOMO utiliza redes, infraestructuras, plataformas y servicios proporcionados por operadores móviles y otros proveedores.

Determinadas incidencias pueden depender directamente de estos terceros.

ESDOMO realizará las gestiones razonables necesarias para solucionar las incidencias, pero no puede garantizar plazos de resolución sobre redes o infraestructuras que no controla directamente.

## **29. Responsabilidad**

ESDOMO será responsable de los daños directos que sean consecuencia de un incumplimiento contractual directamente imputable a ESDOMO dentro de los límites establecidos por la legislación aplicable.

Salvo en aquellos casos en los que legalmente no pueda limitarse la responsabilidad, ESDOMO no responderá por daños indirectos derivados de interrupciones o degradaciones de servicios prestados mediante redes o infraestructuras de terceros.

Esto incluye, entre otros:

- pérdida de negocio;
- pérdida de producción;
- pérdida de ventas;
- pérdida de beneficios;
- pérdida de datos;
- interrupciones de los servicios que el cliente preste a terceros.

El cliente deberá valorar la importancia de la conectividad para su actividad y para los servicios que comercialice y adoptar las medidas de respaldo que considere necesarias.

Una tarjeta SIM de datos estándar no constituye por sí misma un servicio de conectividad con disponibilidad o velocidad garantizada.

## **30. Fuerza mayor**

Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento causado por circunstancias de fuerza mayor o acontecimientos fuera de su control razonable.

Se incluyen, entre otros:

- fallos generalizados de telecomunicaciones;
- cortes eléctricos;
- desastres naturales;
- incendios;
- conflictos;
- decisiones de autoridades;
- huelgas;
- ciberataques generalizados;
- interrupciones graves de proveedores esenciales.

### **31. Protección de datos**

ESDOMO tratará los datos necesarios para gestionar la relación comercial, pedidos, facturación, soporte técnico, prestación de servicios y prevención del fraude.

Los datos serán tratados conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos y a la Política de Privacidad de ESDOMO.

Cuando resulte necesario para prestar el servicio, determinados datos podrán ser comunicados o tratados por operadores de telecomunicaciones, proveedores tecnológicos, empresas de transporte, entidades financieras u otros proveedores necesarios para la correcta ejecución del contrato.

Cuando el cliente comercialice sus propios servicios a terceros, será responsable del tratamiento de los datos personales de sus propios clientes conforme a la legislación aplicable.

### **32. Comunicaciones**

Las comunicaciones entre ESDOMO y el cliente podrán realizarse mediante correo electrónico, área de cliente, teléfono u otros medios de contacto facilitados por el cliente.

El cliente es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto.

Las comunicaciones enviadas a los datos facilitados por el cliente se considerarán válidas mientras el cliente no haya comunicado su modificación.

### **33. Modificación de las condiciones**

ESDOMO podrá actualizar estas Condiciones Generales cuando resulte necesario debido a cambios legales, regulatorios, técnicos, comerciales o derivados de las condiciones de los operadores y proveedores.

Las modificaciones que afecten de manera sustancial a un servicio ya contratado serán comunicadas al cliente con una antelación razonable cuando resulte aplicable.

### **34. Legislación aplicable y jurisdicción**

Estas Condiciones Generales se rigen por la legislación española.

Dado que los productos y servicios se contratan exclusivamente dentro de una actividad empresarial o profesional, las partes acuerdan someter cualquier controversia a los Juzgados y Tribunales de Madrid, siempre que dicho acuerdo de jurisdicción sea legalmente válido.

### **35. Contacto**

ESDOMO TELECOM, S.L.  
Carrera de San Jerónimo, 15  
28014 Madrid  
España  
CIF: B-88584065

Registro Mercantil de Madrid  
Tomo 40241, Folio 148, Sección 8  
Hoja M-714957

Operador inscrito en el Registro de Operadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).  
Expediente / Registro de Operador: RO/DTSA/0205/20

**Última actualización: agosto de 2026**