

Preguntas frecuentes » Conexiones » ¿Por qué mi conexión está suspendida o inactiva si tengo créditos?

¿Por qué mi conexión está suspendida o inactiva si tengo créditos?

La conexión se suspende cuando el día 1 del mes el saldo no cubre el cargo fijo mensual completo.

Anonymous · 10/09/2026

¿Por qué mi conexión está suspendida o inactiva si tengo créditos?

Porque **tener créditos no es lo mismo que tener suficientes**.

El día **1 de cada mes** se descuenta el cargo fijo de tu conexión: los productos activos más el pack de usuarios contratado. Si ese día el saldo no cubre ese monto **completo**, la conexión se suspende, aunque tenga saldo disponible. La API responde entonces:

```
{ "detail": "La conexión está inactiva." }
```

Cuánto necesitas: tu base mensual está en [Gestionar conexión → Productos](#), en “Base mensual estimada (tu selección)”.

Cómo reactivarla: compra créditos en [Gestionar conexión → Créditos](#). Al procesarse el pago, el sistema descuenta solo el proporcional de los días que quedan del mes y **reactiva la conexión automáticamente**: no hay que pedirlo por soporte.

Para que no se repita

Mantén saldo suficiente antes del día 1. La cabecera `X-Stats-Credits-Remaining` viene en las respuestas exitosas: úsala para monitorear tu saldo y recargar con anticipación.

Última actualización el 11/09/2026