

Información precontractual, contratación a distancia y desistimiento — naturFIJO+

Versión 1.0 — 29 de septiembre de 2026

Esta versión solo se aplica a quien la reciba antes de firmar un contrato que la identifique. No modifica contratos anteriores.

1. Ámbito e identidad

Naturmovil comercializa naturFIJO+ para particulares, profesionales y personas jurídicas. NATURPHONE EXPRESS, S.L., NIF B67718833, calle Leonardo da Vinci 2, 10.º 3.º D, 45223 Seseña (Toledo), entrega documentación, factura, cobra y atiende al Cliente. El prestador técnico se identifica en las CGC y en las Condiciones Particulares. Atención y reclamaciones: 919 333 553 y clientes@naturmovil.es. Privacidad: lopdp@naturphone.es.

Los derechos de desistimiento previstos para consumidores en este documento solo se aplican a quien contrata con esa condición, a distancia o fuera de establecimiento. Una persona que contrata para su actividad profesional o empresarial no adquiere por este texto un derecho legal de desistimiento de consumidor. Las protecciones reservadas legalmente a consumidores, microempresas, pequeñas empresas y entidades sin ánimo de lucro se aplicarán a quienes reúnan esa condición.

2. Documentos y formación del contrato

Antes de la firma se entregan gratuitamente y en soporte duradero las CGC de naturFIJO+, versión 1.0, las Condiciones Particulares individualizadas, el «Resumen contractual — naturFIJO+ — versión 1.0», la «Política de uso razonable, seguridad y control de consumo — naturFIJO+ — versión 1.0», las «Condiciones de itinerancia — naturFIJO+ — versión 1.0», el anexo «Tarifas internacionales — naturFIJO+ — versión 1.0», este documento, el «Modelo de desistimiento — versión 1.3», como documento aparte, y la «Política de privacidad — versión 1.8» como información. Los archivos deben poder guardarse y reproducirse sin alteración; una web modificable no sustituye su entrega.

El formulario es una solicitud de alta o portabilidad. No activa el servicio, no ordena una portabilidad y no genera por sí solo obligación de pago. Naturmovil verifica datos, llama al Cliente y prepara las Condiciones Particulares y el resumen antes de enviar por MyRubric la hoja de contrato y las Condiciones Particulares para firma. No se cursan órdenes irreversibles ni se envían SIM o equipos antes de firmar. La acción final debe indicar claramente la obligación de pago.

La persona física titular o representante debe ser mayor de edad y se identifica con su NIF o NIE. En una persona jurídica se verifica su NIF y la representación suficiente. El número fijo geográfico exige tener el domicilio legal en su provincia. El Cliente lo declara al contratar, sin aportar documentos.

3. Características y precio

naturFIJO+ es un servicio móvil con numeración geográfica asociada para recibir llamadas: una línea móvil, nueva o portada, a un número fijo geográfico de recepción, nuevo o portado. El fijo solo recibe; las llamadas salientes muestran el número móvil. Las llamadas recibidas en el fijo no tienen umbral de minutos ni precio por exceso. La línea móvil incluye 50 GB; agotados, navegación a 32 Kbps sin cargo por ese hecho. La voz nacional está incluida hasta 6.000 minutos y 150 destinos por mes, con revisión preventiva a 3.000; después del aviso, cada llamada posterior a un límite cuesta 0,05 €/minuto + 0,20 € de establecimiento, IVA incluido. SMS nacionales: 0,1815 €/SMS, IVA incluido. No hay itinerancia fuera de España.

La cuota es 12,95 €/mes IVA incluido, o 14,95 €/mes con MultiSIM opcional. La MultiSIM usa el mismo número móvil y bono, recibe también las llamadas del fijo y no envía ni recibe SMS. El bono opcional de 200 SMS nacionales cuesta 4,00 €/mes, IVA incluido, y se solicita por teléfono o WhatsApp. La SIM física cuesta 5,00 € por pedido en Península o 7,50 € en Baleares; cada eSIM cuesta 5,00 €. Los precios internacionales constan en el

anexo «Tarifas internacionales — naturFIJO+ — versión 1.0». Las Condiciones Particulares y el resumen precisan la opción elegida y todos los cargos. No existe compromiso de permanencia.

La caja de voz de una sola SIM o un teléfono de sobremesa con SIM pueden utilizarse para el uso propio, incluida teleasistencia, después de comprobar compatibilidad y hacer una prueba con el proveedor. Las salientes, incluidas emergencias, se cursan por la red móvil y muestran el número móvil; la localización de red puede no coincidir con la dirección del fijo. No se garantiza compatibilidad con cualquier equipo o protocolo.

4. Duración, facturación y pago

El contrato dura veinticuatro meses y se prorroga automáticamente por otro período igual, previa información legal de fin de período, medios de baja y mejores tarifas. El Cliente puede darse de baja sin coste en cualquier momento, con efecto máximo de dos días hábiles salvo fecha posterior solicitada.

Se factura por meses naturales y se prorratean por días altas, bajas y cambios. El Cliente elige recibo SEPA o tarjeta. Si el número fijo y el móvil son altas nuevas, el pago se hace con tarjeta bancaria. Pasado un tiempo sin incidencias de pago, Naturmovil podrá aceptar la domiciliación. Con recibo, el mandato se firma por separado mediante Tadosi; la factura sirve de prenotificación y el cargo se hace al menos tres días naturales después de su puesta a disposición. Con tarjeta, el cargo se hace el día de emisión, sin mandato. Naturmovil conserva solo referencia de autorización, no el número completo. Hay un intento de cobro por factura; si falla se avisa y puede pagarse por transferencia o tarjeta. Salvo en el caso de las dos altas nuevas, puede cambiarse el medio de pago por atención al cliente.

Devolución de recibo: 10,00 € por devolución, con las excepciones de las CGC, nunca con tarjeta. Restablecimiento después de suspensión efectiva: 5,00 €. Si concurren ambos conceptos: 15,00 €. Todos los importes incluyen IVA.

Límite de Consumo Mensual por defecto: 3,00 € por línea y mes para consumos fuera de tarifa. Alcanzado el límite, el sistema técnico aplica un bloqueo conjunto de llamadas y SMS salientes y de datos. Se mantienen las llamadas entrantes nacionales y las llamadas de emergencia. El bloqueo no supone baja ni extingue la obligación de pagar la cuota. Naturmovil contactará de forma urgente para revisar el origen del gasto. El Cliente podrá mantener el bloqueo o solicitar un límite superior, que solo se aplicará tras confirmación.

Las llamadas a numeración 118XX y demás numeración de tarificación adicional o especial están bloqueadas por defecto. Para activarlas, Naturmovil podrá exigir una garantía dineraria o pignoración reembolsable por el importe que elija el Cliente; la garantía se devuelve cuando se desactive el servicio y se hayan liquidado los consumos pendientes de esa numeración.

5. Activación y comienzo del cobro

La línea móvil se activa primero y la asignación o portabilidad fija después. En naturFIJO+, la cuota comienza cuando están disponibles la línea móvil y el número fijo. Si la línea móvil se activa antes y la portabilidad fija se retrasa por causa imputable al Cliente, como no aportar o no corregir los datos necesarios después de que Naturmovil se los haya requerido, se cobra la cuota completa desde el primer día de activación de la línea móvil, nunca más de treinta días por este motivo, aunque el problema se conozca tarde. Se le ofrecerá seguir con un número fijo nuevo de su provincia o pasar a Conecta 50 y se le avisará de que, si no aporta los datos ni acepta ninguna de las dos opciones, el contrato se resolverá sin coste, con al menos 15 días de aviso. Lo mismo se aplica si el número fijo es nuevo y su asignación se retrasa porque el Cliente no aporta los datos necesarios tras ser requerido. Si la portabilidad del número fijo fuera imposible, el Cliente podrá elegir entre continuar con naturFIJO+ con un número fijo nuevo de su provincia, pasar a Conecta 50 o resolver el contrato sin coste (cláusula 4.2 de las CGC). Si el retraso del fijo se debe a un problema técnico o a cualquier otra causa no imputable al Cliente, no se cobra cuota alguna hasta que el número fijo funcione. La activación o portabilidad móvil debe completarse dentro de treinta días naturales desde la entrega de la SIM.

Plazos de ejecución: la SIM física se entrega normalmente en uno o dos días laborables en Península y en tres o cuatro en Baleares; la eSIM no requiere envío; el número fijo nuevo se asigna normalmente en un par de horas en

horario comercial, una vez activa la línea móvil; el número fijo portado se activa en un día hábil desde la fecha acordada expresamente con el Cliente.

El consumidor que quiere esperar al fin de su plazo de desistimiento puede comunicarlo por cualquier canal de atención. Las Condiciones Particulares firmadas recogen la solicitud de inicio tan pronto el servicio esté disponible, incluso dentro del plazo. La activación o portabilidad no extingue por sí sola el derecho a desistir.

6. Derecho de desistimiento del consumidor

En contratación a distancia o fuera de establecimiento, el consumidor puede desistir sin indicar motivo ni penalización en catorce días naturales desde la celebración del contrato. El plazo es de treinta días naturales en visita no solicitada al domicilio o excursión organizada para promocionar o vender el servicio. Si no se informa correctamente del derecho, se amplía conforme a la ley. La entrega posterior de una SIM no desplaza el inicio del plazo de un contrato de servicios.

Basta una declaración inequívoca enviada antes del vencimiento a clientes@naturmovil.es, por teléfono 919 333 553, formulario web, correo postal al domicilio indicado o por el canal de contratación. El «Modelo de desistimiento — versión 1.3», que se entrega como documento aparte, es de uso opcional. Naturmovil enviará justificante en soporte duradero. Desistir no devuelve automáticamente los números portados al operador anterior; para conservarlos debe solicitarse otra portabilidad.

7. Reembolso y consumos

Naturmovil reembolsará pagos recibidos, incluido el coste de entrega ordinaria cuando proceda, sin demora indebida y como máximo en catorce días naturales desde la comunicación, por el mismo medio salvo acuerdo sin gasto. No se reembolsa el sobre coste de una entrega más cara elegida expresamente.

Si el consumidor desiste válidamente, Naturmovil no exige la cuota mensual proporcional de los días de servicio durante el plazo, ni penalización de permanencia. Sí cobra consumos fuera de tarifa realizados a los precios y límites informados: SMS, llamadas internacionales o premium habilitadas y llamadas nacionales posteriores a los límites de uso razonable tras aviso. Navegar a velocidad reducida tras agotar los datos no genera cargo. La SIM queda desactivada y debe inutilizarse de forma segura; no se devuelve.

8. Baja, portabilidad y atención

Fuera del plazo de desistimiento, el Cliente puede pedir baja total o parcial en cualquier momento, por el canal de contratación, teléfono, correo electrónico, formulario o correo postal. Se le dará número de referencia y justificante en soporte duradero. El número fijo funciona asociado a la línea móvil. Si el Cliente quiere dar de baja la línea móvil o llevarla a otro operador, puede conservar el número fijo con Naturmovil, manteniendo naturFIJO+ con una línea móvil nueva, con otro número, que debe pedir antes; o portar el número fijo a otro operador. Si la línea móvil se da de baja o se porta sin haberlo pedido, el número fijo se da de baja con ella, y el Cliente puede portarlo a otro operador en el mes siguiente, salvo que renuncie expresamente a ese derecho. Tras la extinción conserva el derecho a portar los números durante al menos un mes salvo renuncia expresa.

Para acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, a los órganos de consumo o al arbitraje, se aplican los requisitos y plazos de la cláusula 14.5 de las CGC de naturFIJO+, versión 1.0.

9. Fuentes normativas

[Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones](#) · [TRLGDCU, artículos 97 a 108](#) · [Real Decreto 899/2009](#).