

Información precontractual, contratación a distancia y desistimiento

Versión 2.3 — 28 de septiembre de 2026

Esta edición solo se aplicará a las contrataciones que la identifiquen y la reciban antes del consentimiento. Su publicación no modifica por sí sola los contratos anteriores.

1. Finalidad y ámbito

Este documento reúne la información común aplicable a la contratación a distancia de las tarifas Conecta, naturFIJO, naturFIJO Lite y Packs comercializadas por NATURPHONE EXPRESS, S.L. (Naturmovil). Se entrega antes de que el consumidor preste su consentimiento, junto con las condiciones generales de la tarifa contratada, las Condiciones Particulares, el resumen contractual, la política de uso razonable, seguridad y control de consumo, las condiciones de itinerancia y la política de privacidad, que se entrega como información.

2. Identidad y contacto

Comercializador, gestor y facturador: NATURPHONE EXPRESS, S.L., NIF B67718833, domicilio en calle Leonardo da Vinci 2, 10.º 3.º D, 45223 Seseña (Toledo). Los prestadores de cada componente contractual se identifican en las condiciones generales aplicables y en las Condiciones Particulares.

Atención y reclamaciones: 919 333 553 y clientes@naturmovil.es. Protección de datos: lopd@naturphone.es.

Naturmovil es quien trata con el Cliente: entrega la documentación, factura, cobra y atiende.

3. Cómo se forma el contrato

El formulario web es una solicitud de alta o portabilidad. Su envío no activa el servicio, no ordena la portabilidad y no crea por sí solo obligación de pago.

Antes de la firma, Naturmovil entregará gratuitamente la documentación contractual aplicable en soporte duradero, mediante archivos que el Cliente pueda conservar y reproducir sin alteración. Una página web modificable por sí sola no sustituye esta entrega. El contrato será efectivo cuando el Cliente haya recibido el resumen contractual y preste su consentimiento mediante el sistema de firma habilitado.

No se cursará una orden irreversible de alta o portabilidad ni se enviará una SIM o equipo antes de la firma. Cuando el pago sea por recibo domiciliado, el mandato SEPA se formaliza por separado en la plataforma de pagos Tadosi, que lo remite directamente al Cliente; no forma parte de la documentación contractual que entrega Naturmovil. Con tarjeta bancaria no existe mandato.

4. Requisitos para contratar y forma de pago

El titular o, cuando proceda, su representante deberá ser mayor de edad y disponer de NIF/NIE y documentación identificativa en vigor. Para personas jurídicas se identificarán también la entidad, su NIF y la representación suficiente.

El pago mensual se realiza, a elección del Cliente, por adeudo directo SEPA en un IBAN válido o con tarjeta bancaria. En adeudo SEPA, el mandato se firma por separado mediante Tadosi, la factura sirve de prenotificación y el cargo no se realiza antes de tres días naturales desde su puesta a disposición. Con tarjeta, los datos se introducen en la pasarela de pago, Naturmovil conserva únicamente la referencia de la autorización y no el número completo, no se firma mandato SEPA y el cargo se realiza el mismo día de emisión de la factura. Naturmovil realiza un único intento de cobro por factura; si el recibo se devuelve o la tarjeta no resulta autorizada o ha caducado, avisará al Cliente y el pago posterior podrá efectuarse mediante transferencia o tarjeta. El Cliente puede cambiar de medio de pago en cualquier momento por los canales de atención.

La facturación comprende meses naturales. Las altas y las bajas se prorratean según los días efectivos de prestación. Cuando se cambie de tarifa durante el mes, se aplicará proporcionalmente la cuota de cada tarifa durante los días en que haya estado vigente.

5. Características, precio y duración

La tarifa, los servicios incluidos, el precio total con impuestos, los cargos únicos, los consumos no incluidos, las velocidades, los volúmenes de datos, la itinerancia, los equipos y cualquier permanencia se detallan en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual. Los operadores prestadores figuran en las Condiciones Particulares.

El contrato tiene una duración de veinticuatro meses desde su celebración. Al cumplirse, se prorroga automáticamente por otro período igual, conforme al artículo 67.7 de la Ley 11/2022; antes de la prórroga, Naturmovil informará al Cliente, en soporte duradero, de su finalización, de los medios para resolver el contrato y de sus mejores tarifas. El Cliente puede darse de baja en cualquier momento, conforme al apartado 11. Las tarifas Conecta, naturFIJO y naturFIJO Lite no tienen permanencia. Los Packs solo incorporarán un compromiso de doce meses cuando las Condiciones Particulares y el resumen contractual identifiquen previamente la ventaja económica asociada —la instalación de fibra bonificada— y los importes máximos exigibles por baja anticipada. En ese caso Naturmovil repercute, sin añadir margen, el importe que el prestador mayorista de fibra le cargue efectivamente por esa baja, sin superar nunca esos máximos.

6. Activación e inicio dentro del plazo de desistimiento

La cuota se devenga desde la activación efectiva del servicio. En portabilidad móvil, desde el cambio efectivo; en fibra, desde la instalación y disponibilidad. En naturFIJO y naturFIJO Lite, la cuota comienza cuando están disponibles la línea móvil y el número fijo portado. 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 pasar a Conecta 50 y se le avisará de que, si no aporta los datos ni acepta el cambio, el contrato se resolverá sin coste, con al menos quince días de aviso. 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 deberá completarse dentro de los treinta días naturales siguientes a la entrega de la SIM. Si la imposibilidad es técnica y no imputable al Cliente se devolverán SIM y envío; si el Cliente abandona el alta, no se devolverán salvo desistimiento válido o falta de conformidad.

Conecta, naturFIJO y naturFIJO Lite: las Condiciones Particulares firmadas recogen, de forma diferenciada, la solicitud expresa del Cliente de que la prestación comience en cuanto el servicio esté disponible, aunque ocurra dentro del plazo de desistimiento. Si el Cliente comunica por cualquiera de los canales de atención que prefiere esperar a que termine el plazo, Naturmovil respetará esa petición y no activará el servicio ni cursará la portabilidad antes. La activación o la portabilidad no eliminan el derecho a desistir. Si el consumidor desiste válidamente durante el plazo, Naturmovil no le exigirá la cuota mensual proporcional de esos días; sí le facturará los consumos realizados fuera de la tarifa, a los precios y con los límites informados antes de contratar. Estas tarifas no tienen permanencia.

Packs: el consumidor elige en el formulario, sin opción premarcada, entre la primera cita disponible y una cita una vez finalizado el plazo de desistimiento. La elección se incorpora a las Condiciones Particulares que recibe y firma. Si elige la primera cita, solicita expresamente la instalación y el inicio del Pack durante ese plazo; la instalación o la activación del Pack, que se presta de forma continuada, no le hacen perder el derecho a desistir. Solo perdería ese derecho respecto de un servicio que se hubiera prestado por completo dentro del plazo.

Si elige esperar, Naturmovil puede preparar el expediente, pero no instalará ni activará los servicios antes de finalizar el plazo, salvo petición expresa posterior, documentada y aceptada antes de comenzar. El plazo de desistimiento se cuenta desde la firma del contrato. Para las contrataciones en visita no solicitada o excursión organizada se aplica el plazo especial de treinta días y se adapta la elección de fecha.

7. Derecho de desistimiento

El consumidor puede desistir sin indicar motivo y sin penalización durante catorce días naturales desde la celebración del contrato. La entrega posterior de una SIM o de equipos cedidos no retrasa el inicio del plazo del contrato de servicios.

El plazo será de treinta días naturales cuando el contrato se celebre durante una visita no solicitada al domicilio del consumidor o en una excursión organizada para promocionar o vender bienes o servicios.

La activación y la portabilidad no extinguen por sí solas el derecho de desistimiento: como son servicios que se prestan de forma continuada, el consumidor lo conserva durante todo el plazo legal. En los Packs, cuando el consumidor haya solicitado expresamente la instalación y el inicio durante el plazo, rige el importe de la parte efectivamente prestada conforme al apartado 9. En Conecta, naturFIJO y naturFIJO Lite, Naturmovil no exige la cuota proporcional, sin perjuicio de los consumos realizados fuera de la tarifa.

Si no se facilita correctamente la información sobre el derecho de desistimiento, el plazo se ampliará en los términos legalmente previstos.

8. Cómo ejercerlo

Basta con enviar antes del vencimiento una declaración inequívoca a través de cualquiera de estos canales: clientes@naturmovil.es, 919 333 553, el formulario web, correo postal al domicilio de Naturmovil o el mismo canal utilizado para contratar.

No es obligatorio utilizar el modelo incluido al final. Naturmovil enviará sin demora un acuse o justificante en soporte duradero.

El desistimiento no devuelve automáticamente al operador anterior un número ya portado. Para conservarlo, el Cliente deberá solicitar una nueva portabilidad al operador que elija.

9. Reembolsos y prestaciones ya realizadas

Naturmovil reembolsará los pagos recibidos, incluidos los costes de entrega ordinaria cuando proceda, sin demora indebida y, como máximo, dentro de los catorce días naturales siguientes a la comunicación. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago, salvo acuerdo distinto que no genere gastos. No se reembolsará el sobre coste de una modalidad de entrega más cara elegida expresamente.

En Conecta, naturFIJO y naturFIJO Lite, cuando el consumidor desista válidamente, Naturmovil no le exigirá la cuota mensual proporcional correspondiente a los días de servicio prestados dentro del plazo. Agotados los datos incluidos, seguir navegando a velocidad reducida no genera cargo alguno. Sí le facturará, a los precios y con los límites informados antes de contratar, los consumos hechos fuera de la tarifa:

- los SMS;
- las llamadas internacionales y las dirigidas a numeración de tarificación adicional;
- las llamadas nacionales hechas después de superar los límites de uso razonable, una vez enviado el aviso previo;
- en Conecta, el consumo de datos en itinerancia que supere los mínimos mensuales sin recargo. Estas tarifas no tienen permanencia, por lo que el desistimiento no genera ningún cargo por ese concepto.

En Packs, si el consumidor eligió expresamente la primera cita, recibió previamente el precio y desiste después de una instalación de fibra efectivamente realizada, abonará el precio pactado e informado de esa instalación, 145,20 € IVA incluido, además de la parte proporcional de los servicios continuados efectivamente prestados hasta la comunicación del desistimiento. No se cobrará instalación si no se ejecutó, si no hubo petición expresa de inicio anticipado o si no se dio la información previa exigible. El precio de la instalación no es una penalización por desistir y no se acumula a ningún importe por baja anticipada. Naturmovil facilitará el desglose a petición del consumidor.

En los Packs, la baja posterior al plazo de desistimiento se rige por el importe por baja anticipada de la instalación bonificada indicado en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual, y no por la regla de instalación durante el desistimiento. Ese importe es el que el prestador mayorista de fibra repercute efectivamente a Naturmovil por esa baja, sin margen alguno, y nunca supera los máximos informados antes de contratar: 145,20 € IVA incluido del mes 1 al mes 6 y 72,60 € IVA incluido del mes 7 al mes 12, contados desde la activación de la fibra. Si el prestador mayorista no repercute cargo alguno, no se exige al Cliente. Ninguna regla de este apartado se aplica retroactivamente a contratos firmados con otra versión.

10. SIM y equipos

Las tarjetas SIM no deben devolverse: quedarán desactivadas y deberán inutilizarse de forma segura.

En los Packs, el router y, cuando proceda, la ONT se devolverán gratuitamente, sin demora indebida y como máximo dentro de los catorce días naturales siguientes. No se exige embalaje original ni un estado perfecto. Solo podrá reclamarse la disminución de valor legalmente imputable o, si el equipo cedido no se devuelve tras el requerimiento correspondiente, el importe previsto en las condiciones generales, sin que ello condicione ni impida el desistimiento.

El desistimiento no genera cargo de permanencia. En Packs, la instalación de fibra realizada a solicitud expresa durante el plazo se rige únicamente por el apartado 9.

11. Baja fuera del plazo de desistimiento

Transcurrido el plazo de desistimiento, el Cliente puede pedir la baja total o parcial en cualquier momento y por cualquiera de los canales admitidos, incluido el utilizado para contratar. La baja surtirá efecto como máximo en dos días hábiles, salvo que el Cliente solicite una fecha posterior.

Naturmovil facilitará un número de referencia y un justificante en soporte duradero con la fecha de efectos.

12. Modelo de desistimiento

Solo debe cumplimentarse y enviarse si desea desistir. También puede utilizar cualquier otra declaración inequívoca.

Destinatario: NATURPHONE EXPRESS, S.L. (Naturmovil), NIF B67718833, calle Leonardo da Vinci 2, 10.º 3.º D, 45223 Seseña (Toledo), clientes@naturmovil.es, 919 333 553.

«Por la presente comunico que desisto del contrato relativo al siguiente servicio:»

Servicio, tarifa o línea:

Número de contrato o referencia:

Fecha de celebración del contrato:

Fecha de recepción de la SIM o del equipo cedido, si se desea indicar:

Nombre del consumidor:

Domicilio:

Teléfono y correo electrónico:

Fecha de envío:

Firma, únicamente si se presenta en papel:

13. Fuentes normativas

Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones, artículos 67, 70 y 71:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-10757>

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, artículos 97 a 108:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

Real Decreto 899/2009, artículo 7: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-8961>