

CONDICIONES DE ITINERANCIA — PACKS

Versión 1.7 — 22 de septiembre de 2026

1. Objeto y documentación contractual

Estas condiciones regulan el uso en itinerancia de las líneas móviles incluidas en los Packs Naturmovil. Forman parte del contrato si se identifican en las Condiciones Particulares y se entregan al Cliente en soporte duradero antes de que preste su consentimiento.

2. Activación

La itinerancia no se activa automáticamente al dar de alta el Pack. El Cliente deberá solicitar gratuitamente su activación desde la aplicación de Naturmovil o por el servicio de atención antes de viajar y podrá pedir su desactivación por los mismos canales.

3. Ámbito territorial de la itinerancia regulada

En los países de itinerancia regulada se aplican las condiciones nacionales de voz y SMS y una política de utilización razonable para los datos, conforme al Reglamento (UE) 2022/612 y al Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286.

El ámbito de itinerancia regulada comprende la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega, así como Moldavia y Ucrania por su integración en el régimen de itinerancia a precios nacionales. Un país europeo no queda incluido por su mera ubicación geográfica. Se aplicarán también las ampliaciones legalmente obligatorias; las inclusiones comerciales adicionales deberán constar en la relación entregada al Cliente.

4. Volúmenes mínimos mensuales sin recargo

Pack Conecta: 8,9 GB mensuales sin recargo en itinerancia regulada para su única línea móvil (bono de 60 GB de datos).

Pack Duo: 4,4 GB mensuales sin recargo para cada una de sus dos líneas móviles (30 GB individuales por línea en España); no se trata de un bono compartido.

Las ampliaciones de velocidad de fibra no determinan por sí solas otro bono móvil ni otro volumen de itinerancia. Se identificará la modalidad móvil realmente contratada.

Pack Family 180 GB: 20,9 GB mensuales sin recargo para el bono compartido en conjunto, no por línea; el volumen no cambia si temporalmente permanecen dos de las tres líneas iniciales.

Pack Family + bono de 120 GB (300 GB totales): 28,4 GB mensuales sin recargo para el bono compartido en conjunto, no por línea; el volumen no cambia si temporalmente permanecen dos de las tres líneas iniciales.

Los volúmenes anteriores son los mínimos sin precio adicional indicados por Naturmovil, calculados sobre los precios PVP comunicados para la parte móvil de cada Pack, IVA incluido: 5,90 €, 2,90 € por línea, 13,90 € y 18,90 €, respectivamente. La fórmula del Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286 para paquetes de datos abiertos es el doble del precio mensual móvil sin IVA dividido entre el máximo mayorista por GB, limitado por el bono de datos cuando corresponda; en 2026 el máximo es 1,10 €/GB. Para ofertas agrupadas la referencia legal es el precio de venta separada del componente móvil, si se conoce, o de un servicio individual equivalente. Si esa referencia exigiese un volumen superior al aquí indicado, prevalecerá el superior. En Family las SIM que permanezcan asociadas, inicialmente tres y temporalmente dos tras una baja parcial, consumen un único volumen conjunto de itinerancia: los perfiles de consumo de 10, 25, 50, 75 o 100 % no multiplican este volumen. La utilización ordinaria en Zona 1 no tiene recargo por el mero hecho de viajar. En 2026, superado el FUP de Zona 1, el consumo adicional de datos se factura a 1,10 €/GB sin IVA (1,331 €/GB con el IVA actual del 21 %), por kilobyte efectivamente consumido, previa información del límite y del precio al Cliente y respetando su límite de gasto. Esta tarifa minorista de Naturmovil toma el máximo permitido por la normativa de 2026 y es distinta de la reducción a 128 Kbps tras agotar el bono de datos.

Los datos acumulados no se trasladan a itinerancia. Los datos de itinerancia no se acumulan ni se trasladan a otro mes.

5. Agotamiento del volumen y recargos

El consumo en itinerancia regulada se descuenta del bono de datos contratado, pero el agotamiento de ese bono y la superación del FUP son hechos distintos. Agotado el bono de datos, la línea continúa a 128 Kbps sin cargo por la mera reducción de velocidad. Al alcanzarse el FUP de Zona 1 se enviará un SMS que indique el límite agotado y el precio de 2026. Solo los kilobytes adicionales consumidos después de ese aviso se facturarán al precio del apartado 4, con sujeción al límite de consumo mensual. No se cobrarán datos anteriores al aviso ni cargos no informados. Al cambiar el máximo regulatorio, el precio de la versión aplicable de estas condiciones se actualizará antes de su utilización.

6. Política de utilización razonable

El servicio está destinado a viajes periódicos. Durante un período de observación de al menos cuatro meses se compararán conjuntamente la presencia y el consumo, este último separado por voz, SMS y datos. Este control solo permitirá advertir de posible itinerancia permanente si coinciden más del 50 % de los días de presencia computables y más del 50 % del consumo del servicio evaluado en itinerancia regulada. Un día con conexión a la red española contará como presencia nacional; también se computará como nacional la presencia fuera del ámbito de itinerancia regulada. Los días sin conexión a ninguna red no se computarán. La prevalencia nacional de cualquiera de los dos indicadores excluye el abuso por esta comparación. Antes de aplicar recargos se avisará y se concederán al menos catorce días para justificar la situación o modificar el patrón. Superar un bono no demuestra por sí solo itinerancia permanente. La mera superación del volumen incluido no acredita fraude. Cualquier recargo o medida deberá respetar los límites, avisos y procedimiento de la normativa vigente.

7. Fuera del ámbito regulado

La voz, los SMS y los datos fuera del ámbito de itinerancia regulada definido en este documento no están incluidos, salvo que la tarifa vigente indique expresamente lo contrario. Antes del uso se facilitarán los precios por zona y país en soporte duradero. No se aplicará ningún precio no informado previamente.

8. Controles de gasto

A los consumos de itinerancia no incluidos se aplica primero el Límite de Consumo Mensual de 3 € por línea previsto en la Política de uso razonable, seguridad y control de consumo, salvo que el Cliente haya solicitado y Naturmobil haya confirmado otro importe.

Además, para datos en itinerancia se ofrecerá gratuitamente el mecanismo regulatorio de control de gasto: límite mensual por defecto de 50 € sin IVA, salvo elección de otro, aviso al alcanzar el 80 % y nueva notificación al alcanzarse el límite, con instrucciones y precio para continuar. Sin respuesta o consentimiento explícito no se prestarán ni facturarán más datos sujetos a ese límite. El Cliente podrá cambiarlo, retirarlo o restablecerlo gratuitamente en el plazo legal. El límite general de 3 € no sustituye ni elimina estas garantías; cuando sea inferior operará antes. Fuera de la Unión, si la red visitada no permite controlar el gasto en tiempo real, se informará gratuitamente y sin demora de esa limitación conforme a la normativa. La alerta del 80 % se refiere al límite financiero o de volumen acordado para este mecanismo, no indistintamente a cualquier bono comercial. Si se solicita retirar o restablecer este mecanismo, el cambio será gratuito y efectivo el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. Cuando resulte aplicable el aviso adicional por superar 100 € sin IVA del artículo 15.4 del Reglamento (UE) 2022/612, también se enviará.

Al alcanzarse antes el límite general de 3 €, el bloqueo técnico conjunto afecta a llamadas y SMS salientes y a datos. En territorio nacional se mantienen llamadas entrantes y emergencias. En el extranjero no se garantiza la recepción de llamadas.

9. Calidad, emergencias y transparencia

Al cruzar una frontera, el Cliente recibirá gratuitamente la información automática exigida sobre precios, política de uso razonable, emergencias y servicios de valor añadido. El 112 es gratuito en la Unión Europea. La calidad depende de la red visitada, cobertura y tecnología disponible.

10. Fuentes normativas

Reglamento (UE) 2022/612: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/612>

Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg_impl/2016/2286