

Política de privacidad

Versión 1.8 · 27 de septiembre de 2026

1. Responsable y contacto

NATURPHONE EXPRESS, S.L. (Naturmovil), NIF B67718833, calle Leonardo da Vinci 2, 10.º 3.º D, 45223 Seseña (Toledo), España, es responsable de sus tratamientos de datos de visitantes, solicitantes y clientes. Puedes contactar y ejercer tus derechos en lopd@naturphone.es o por correo postal al domicilio indicado. Atención al cliente: 919 333 553.

Esta política no atribuye a Naturmovil todos los tratamientos de los operadores que prestan cada servicio. Su identidad figura en las condiciones contractuales; cada operador informa de sus tratamientos propios de red, tráfico y prestación técnica.

2. A quién se aplica y qué datos tratamos

Se aplica a quienes visitan naturmovil.es, solicitan información o contratación, son titulares, representantes o usuarios autorizados y contactan con atención al cliente. Según el trámite, podemos tratar:

- Identificación y contacto: nombre, apellidos, NIF/NIE, datos de representación, domicilio, correo, teléfono y copia de documentación cuando sea necesaria para verificar la identidad.
- Solicitud y contrato: tarifa, firma o evidencia de consentimiento, documentos entregados, numeración, portabilidad, instalación, activación, modificación y baja.
- Pago: IBAN, mandato SEPA, facturas, cargos, devoluciones, pagos, deuda e incidencias de cobro.
- Llamadas: la grabación de las llamadas con atención al cliente y con los asesores comerciales, con su fecha, hora y número de teléfono.
- Mensajería: número de teléfono y contenido de los mensajes de WhatsApp o SMS que intercambiamos durante el trámite o la atención.
- Servicio y atención: consumos e información técnica necesaria para facturación, asistencia, seguridad, averías, reclamaciones y límites de gasto. El contenido de las comunicaciones no se utiliza con fines comerciales.
- Uso de la web y cookies, conforme a la [Política de cookies](#).

Los datos proceden de ti o de tu representante y, cuando sea necesario, de los operadores que prestan el servicio y de los sistemas de firma, portabilidad, pago y atención. Si obtenemos datos de otra fuente, facilitaremos la información exigida por el artículo 14 del RGPD.

3. Finalidades y bases jurídicas

- **Solicitud y contratación:** responder a tu petición, comprobar identidad y representación, preparar y firmar el contrato, activar servicios y tramitar numeración o portabilidad. Base: medidas precontractuales y ejecución del contrato.
- **Gestión del servicio:** facturar, cobrar, prorratear, atender consultas, incidencias, bajas y reclamaciones. Base: ejecución del contrato.
- **Obligaciones legales:** contabilidad, fiscalidad, telecomunicaciones, atención al usuario y respuesta a requerimientos válidos. Base: obligación legal.
- **Seguridad y fraude:** verificar solicitudes, investigar consumos anómalos, prevenir suplantación y proteger el servicio. Base: ejecución del contrato e interés legítimo ponderado. El mero alcance de un indicador no presume fraude.
- **Deudas vencidas:** gestión y reclamación de importes exigibles, con las garantías legales. Base: contrato e interés legítimo. No consultamos actualmente sistemas de solvencia para decidir el alta.

- **Grabación de llamadas:** acreditar lo que se solicita, se acuerda o se comunica por teléfono (solicitudes, cambios, bajas y reclamaciones) y poder atender reclamaciones sobre ello. Te avisamos al inicio de cada llamada grabada. Base: medidas precontractuales y ejecución del contrato, y el interés legítimo de Naturmobil en poder acreditar lo acordado. Si no quieres que la llamada se grabe, puedes hacer la gestión por correo electrónico en clientes@naturmobil.es o por la web.
- **Mensajería del trámite:** avisarte del estado de la solicitud y enviarte los enlaces que necesitas para contratar. Te enviamos por WhatsApp, desde nuestra plataforma de gestión, el enlace para firmar el contrato en la plataforma de firma electrónica MyRubric y, si pagas con tarjeta, el enlace para registrarla. La copia del contrato firmado te la envía MyRubric. Base: medidas precontractuales y ejecución del contrato. Estos mensajes no son comunicaciones comerciales.

El nombre, documento de identidad válido y datos necesarios para prestar y cobrar el servicio son obligatorios para tramitar la contratación; sin ellos puede no ser posible concluirla. No usamos tus datos para enviarte ofertas ni publicidad por iniciativa nuestra, por correo electrónico, SMS o WhatsApp. Si nos pides información sobre otro servicio, usamos los datos necesarios para responder a esa petición concreta; eso no te incluye en ninguna lista de envíos comerciales.

4. Control de consumo y decisiones automatizadas

Los avisos de consumo y el límite de gasto contratado pueden activar un bloqueo técnico conforme a las condiciones del servicio. Revisamos con urgencia las incidencias y puedes explicar o impugnar el consumo y solicitar el cambio del límite. No se rechaza una contratación mediante una decisión exclusivamente automatizada ni se resuelve el contrato automáticamente por alcanzar un indicador de uso. Si en otro supuesto se aplicase una decisión exclusivamente automatizada con efectos jurídicos o significativamente similares, informaríamos de su lógica y consecuencias y facilitaríamos los derechos correspondientes, incluida la intervención humana.

5. Destinatarios y proveedores

Cuando sea necesario, los datos se comunican o se permite acceso a los operadores que prestan los servicios identificados en la documentación contractual; a operadores y sistemas de portabilidad; entidades bancarias y proveedores de mandato, cobro y pago; prestadores de firma, alojamiento, correo, formularios, telefonía y grabación de llamadas, mensajería, atención, gestión y facturación; y administraciones, órganos judiciales o autoridades ante obligación o requerimiento válido. Un operador puede ser responsable independiente de sus propias operaciones, mientras que un proveedor que actúa siguiendo nuestras instrucciones será encargado con las garantías del artículo 28 del RGPD. La función depende de la operación concreta, no del nombre comercial.

El repositorio principal de contratos y documentos de identidad es la plataforma de gestión y facturación ISPgestión. El mandato SEPA se firma en la plataforma de pagos Tadosi y el contrato, en la plataforma de firma electrónica MyRubric. Si pagas con tarjeta, los datos de la tarjeta se introducen en la pasarela de pago y nosotros conservamos una referencia, no el número completo. Los datos también pueden transitar por los formularios, firma, correo, mensajería (WhatsApp), telefonía y pagos necesarios para el proceso, con acceso limitado a personal y proveedores autorizados. No se publica ni se utiliza un enlace abierto permanente a copias de DNI.

6. Transferencias internacionales

Algunos servicios digitales y tecnologías de terceros, como el servicio de mensajería WhatsApp, pueden implicar acceso o tratamiento fuera del Espacio Económico Europeo. Cuando exista una transferencia se aplicarán los mecanismos del RGPD que correspondan, como una decisión de adecuación o cláusulas contractuales tipo y medidas complementarias. Puedes solicitar información sobre el destino, la garantía aplicable y una copia o forma de consultarla en lopd@naturphone.es. Los terceros de cookies se detallan en su declaración específica.

7. Conservación

Conservamos los datos durante la tramitación de la solicitud y la relación contractual. Después se suprimen o bloquean según las obligaciones fiscales, mercantiles, sectoriales y los plazos de prescripción aplicables. Las solicitudes que no llegan a formalizarse se conservan tres meses desde su envío y después se suprimen, salvo que haga falta conservarlas para atender una reclamación concreta. Las copias de documentos de identidad no heredan el plazo de conservación de las facturas: se mantienen solo el tiempo necesario para su finalidad o para acreditar y defender una reclamación concreta. Las grabaciones de llamadas se conservan seis meses y, si sirven para una reclamación abierta, hasta que se resuelva. Los mandatos, pagos y consentimientos se conservan mientras deban acreditarse. Los datos de tráfico y localización sujetos a una obligación sectorial se rigen por su normativa específica, no por un plazo uniforme para todo el expediente.

8. Derechos

Puedes solicitar acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, y retirar un consentimiento sin afectar a la licitud del tratamiento anterior. Escríbenos a lopd@naturphone.es o al domicilio indicado. Podremos pedir información proporcionada para comprobar la identidad si existen dudas razonables y responderemos en los plazos del RGPD. Puedes reclamar ante la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

9. Información en formularios y cambios

Los formularios incluyen una capa informativa. La casilla obligatoria acredita que se ha facilitado la información de privacidad; no sustituye la base jurídica del tratamiento necesario para contratar. Si cambiamos de forma relevante las finalidades o destinatarios, actualizaremos esta política y facilitaremos la información exigida. La versión entregada durante la contratación se conserva como evidencia de lo informado en ese momento.