

POLÍTICA DE USO RAZONABLE, SEGURIDAD Y CONTROL DE CONSUMO — PACKS

Versión 1.4 — 22 de septiembre de 2026

1. Objeto y carácter contractual

Esta política regula el uso de las líneas móviles incluidas en los Packs Naturmobil, los controles destinados a prevenir fraude o consumos anómalos y las consecuencias de los consumos no incluidos. Forma parte del contrato cuando las Condiciones Particulares identifiquen esta versión y se entrega al Cliente, en soporte duradero, antes de que preste su consentimiento.

Los umbrales no convierten por sí solos el consumo en fraude ni permiten una resolución automática. Los efectos económicos expresamente informados se regulan en el apartado 3.2 y el control técnico de gasto en el apartado 5. Las medidas de seguridad requieren las garantías y revisión humana previstas en esta política.

2. Uso permitido y usos no admitidos

La tarifa permite comunicaciones ordinarias del Cliente, personales o profesionales, dentro de los servicios incluidos. No está concebida para reventa, terminación o reencaminamiento de tráfico de terceros, uso en SIM-box, pasarelas GSM, centralitas o marcadores automáticos, envío masivo de comunicaciones no solicitadas, generación artificial de tráfico ni actividades ilícitas.

La contratación por una empresa o profesional no impide el uso ordinario. Cuando la actividad requiera uso intensivo, automatizado o propio de centralita deberá contratarse una modalidad profesional adecuada.

El número de destinos, la duración media y otros patrones técnicos podrán valorarse dentro de una revisión individual, pero no producirán por sí solos cargos, bloqueos ni resolución. Los umbrales preventivo de 3.000 minutos y comercial de 6.000 minutos de esta política son condiciones propias de Naturmobil.

3. Llamadas nacionales incluidas

3.1. Control preventivo a 3.000 minutos

Al alcanzar 3.000 minutos de llamadas nacionales salientes en un mes natural, Naturmobil contactará con el Cliente para comprobar si el consumo es voluntario o puede deberse a avería, configuración incorrecta, uso no autorizado o fraude. La línea continuará operativa durante la comprobación, salvo indicios objetivos de fraude o riesgo inmediato.

3.2. Límite de uso razonable de 6.000 minutos y precio posterior

Las llamadas nacionales salientes permanecen incluidas hasta 6.000 minutos por línea y mes natural. Superado ese umbral, Naturmobil informará del consumo y del precio. Solo las llamadas posteriores al aviso se facturarán a 0,10 € por minuto más 0,20 € de establecimiento de llamada, impuestos incluidos, y computarán dentro del Límite de Consumo Mensual. No se recalcula ni cobra retroactivamente el tráfico anterior al aviso. La inclusión de hasta 6.000 minutos es una condición comercial propia de Naturmobil; el control a 3.000 minutos es preventivo y no anticipa el cobro del exceso.

El Cliente podrá solicitar un bloqueo preventivo o un límite superior. Se informará de que el bloqueo técnico suspende conjuntamente llamadas y SMS salientes y datos, conservando las comunicaciones previstas en esta política. Si no se obtiene respuesta inmediata, la prestación continuará con el precio previamente informado hasta alcanzar el Límite de Consumo Mensual vigente.

4. Datos móviles y acumulación

Naturmobil enviará o procurará el envío de un aviso al alcanzar aproximadamente el 80 % del bono de datos. Consumido el bono de datos de cualquier Pack, la línea afectada continúa navegando a 128 Kbps hasta fin de mes sin coste adicional; en Family se aplica asimismo el perfil individual previsto a continuación. La red puede renovar la sesión de datos cada dos horas de conexión continuada; este reinicio técnico puede producir una interrupción breve y posterior reconexión.

En las líneas móviles de los Packs, los gigabytes no consumidos se acumulan exclusivamente para el mes inmediatamente siguiente. Los datos acumulados que no se consuman en ese mes caducan y no vuelven a trasladarse. Esta acumulación no se aplica a los datos disponibles en itinerancia.

En Pack Family, inicialmente tres líneas móviles asociadas comparten un único bono de datos. Si una causa baja o se porta, las otras dos conservan ese mismo bono compartido y el Pack sin plazo máximo para incorporar una tercera línea. Cada línea puede tener asignado un perfil de consumo del 10 %, 25 %, 50 % o 75 % del bono. Por defecto se activa con perfil MÁXIMO (100 %), de modo que una sola línea puede agotar el saldo común. El Cliente podrá cambiar gratuitamente los perfiles por atención al cliente. Si una línea agota su perfil, solo ella continúa navegando a 128 Kbps hasta fin de mes y las demás conservan su acceso al saldo restante. Si se agota el bono común, todas las líneas que permanezcan asociadas continúan a 128 Kbps hasta fin de mes, sin cargo por el solo agotamiento. El consumo de datos en itinerancia se descuenta del mismo bono, sin perjuicio del límite de uso razonable y de la información individualizada sobre su posible recargo. Pack Conecta y Pack Duo mantienen bonos individuales, sin perfiles compartidos; agotado el bono de una línea, esa línea continúa a 128 Kbps hasta fin de mes sin coste adicional.

5. Límite de Consumo Mensual

Salvo que el Cliente solicite y Naturmovil confirme otro importe, cada línea tendrá un límite de seguridad de 3 € por mes natural para cualquier consumo no incluido en la cuota: llamadas, SMS, llamadas internacionales, tráfico en itinerancia sujeto a recargo, numeración de tarificación adicional o especial cuando esté habilitada, exceso de minutos y cualquier otro servicio 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. En el extranjero no se garantiza el mantenimiento de llamadas entrantes, por depender de la red visitada y de las condiciones de itinerancia.

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.

6. Numeración de tarificación adicional y servicios premium

Las llamadas a numeración 118XX y demás numeración de tarificación adicional o especial estarán bloqueadas por defecto. Para activarlas, Naturmovil podrá exigir una garantía dineraria o pignoración reembolsable por el importe que elija el Cliente. El límite autorizado no excederá de la garantía constituida, sin perjuicio del Límite de Consumo Mensual aplicable.

La garantía se devolverá cuando se desactive el servicio y se hayan liquidado todos los consumos pendientes imputables a esa numeración.

7. Seguridad, fraude y medidas inmediatas

Cuando existan indicios objetivos y documentables de fraude, suplantación, tráfico artificial, uso ilícito, riesgo económico extraordinario o afectación de la seguridad o integridad de la red, Naturmovil podrá aplicar de forma inmediata y provisional las medidas técnicamente necesarias, incluido el bloqueo conjunto descrito en el apartado 5.

La medida será limitada al tiempo imprescindible. Naturmovil informará al Cliente sin demora, indicará la causa y el modo de restablecimiento y revisará la decisión al recibir sus explicaciones o desaparecer el riesgo.

8. Incumplimiento persistente y resolución

Fuera de los supuestos urgentes del apartado 7, si Naturmovil aprecia un uso prohibido, notificará los hechos y concederá quince días naturales para formular alegaciones, corregir la conducta o contratar una modalidad adecuada. Si el uso persiste tras un segundo aviso, podrá resolver únicamente el servicio afectado mediante notificación motivada, sin cambios automáticos de tarifa ni cargos no previstos. El segundo aviso identificará los hechos persistentes y concederá al menos otros quince días naturales antes de la fecha prevista de resolución; se valorarán las alegaciones recibidas. Este plazo contractual no impide las medidas provisionales urgentes de seguridad debidamente justificadas.

9. Información y reclamaciones

Los avisos podrán enviarse por SMS, correo electrónico, área de cliente u otro canal duradero facilitado por el Cliente. Podrá reclamar gratuitamente por los canales de atención indicados en las CGC. La reclamación no impide una medida urgente de seguridad, pero obliga a su revisión individual.

10. Relación con las condiciones de itinerancia

La itinerancia se regula en las “Condiciones de itinerancia — Packs — versión 1.7” identificadas en las Condiciones Particulares y entregadas antes del consentimiento. El volumen de datos en el ámbito de itinerancia regulada y el reparto de los bonos compartidos se informarán en esa documentación. La sustitución de una información web no incorpora por sí sola nuevos límites al contrato.

En caso de contradicción, prevalecerán las Condiciones Particulares sobre esta política y esta política sobre la información comercial general, sin perjuicio de las normas imperativas y de la interpretación más favorable al consumidor cuando proceda.