

Información precontractual, contratación a distancia y desistimiento

Versión 1.4 — 22 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). Debe entregarse antes de que el consumidor preste su consentimiento, junto con las Condiciones Generales de la familia contratada, las Condiciones Particulares, el Resumen del Contrato, la Política de Uso Razonable, Seguridad y Control de Consumo, las Condiciones de Itinerancia cuando procedan, el tarifario o ficha de la oferta.

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 el párrafo siguiente y en la documentación de la oferta.

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

Naturmovil mantiene la relación comercial y de gestión, entrega la documentación, factura y cobra y atiende al Cliente. La identidad del operador y prestador de cada servicio se recoge en las Condiciones Generales aplicables.

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 del Contrato 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. El mandato SEPA se formaliza separadamente mediante Tadosi.

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 domiciliará en un IBAN válido para adeudos SEPA. Naturmovil realiza un único intento de cobro por recibo. Si el adeudo se devuelve, el pago posterior podrá efectuarse mediante transferencia o tarjeta.

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, los operadores prestadores, el precio total con impuestos, los cargos únicos, los consumos no incluidos, las velocidades, los volúmenes de datos, el roaming, los equipos y cualquier permanencia se detallan en las Condiciones Particulares y en el Resumen del Contrato.

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 una permanencia de doce meses cuando las Condiciones Particulares y el

Resumen identifiquen previamente la ventaja económica asociada y la cantidad máxima, que se reducirá proporcionalmente por los días pendientes.

6. Activación e inicio anticipado

La cuota se devenga desde la activación efectiva del servicio. En portabilidad móvil, desde el cambio efectivo; en fibra, desde la instalación y disponibilidad; y en naturFIJO y naturFIJO Lite, desde la disponibilidad conjunta de la SIM y del número geográfico asociado. 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.

Si el consumidor desea que la activación comience antes de finalizar el plazo de desistimiento, deberá solicitarlo mediante una declaración separada, no premarcada y trazable. Si no la formula, Naturmovil podrá esperar a que finalice el plazo antes de iniciar la prestación.

Solicitud expresa de inicio anticipado:

«Solicito expresamente que Naturmovil inicie la activación y la prestación antes de que termine el plazo de desistimiento. He sido informado de que, si desisto después del inicio, abonaré únicamente la parte proporcional del servicio efectivamente prestado hasta que comunique el desistimiento.»

7. Derecho de desistimiento

El consumidor puede desistir sin indicar motivo y sin penalización durante catorce días naturales desde la celebración del contrato. Respecto de una SIM física o de un equipo suministrado como bien, el plazo se computará desde su recepción material cuando esta sea posterior.

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. En los servicios de tracto sucesivo, el consumidor conserva el derecho durante el plazo legal y solo abonará, cuando lo haya solicitado expresamente, la parte proporcional efectivamente prestada.

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 coste proporcional

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 sobrecoste correspondiente a una modalidad de entrega más cara elegida expresamente.

Si el consumidor solicitó expresamente el inicio anticipado y después desiste, abonará únicamente el importe proporcional del servicio prestado hasta la comunicación. No se cobrará ese importe cuando no se hubiera facilitado la información exigible o no existiera solicitud expresa de inicio.

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.

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, cuando proceda:

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>