



## **CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING DE NATURMOVIL®**

Las condiciones específicas que se presentan a continuación rigen la relación entre el cliente y Naturphone Express S.L. (Naturmovil®) en relación con la prestación de servicios de comunicaciones móviles electrónicas en itinerancia (roaming) que el cliente tiene contratados con Naturmovil®. Esto se realiza de acuerdo con la regulación de roaming de la Unión Europea. Para acceder a estos servicios, el cliente debe leer y aceptar sin reservas las disposiciones incluidas en estas condiciones específicas, que se encuentran en la página web de Naturmovil® ([www.naturmovil.es](http://www.naturmovil.es)). Estas condiciones complementan las condiciones generales que regulan la prestación del servicio.

### **1. SERVICIO DE ROAMING**

El servicio de roaming permite a los clientes utilizar sus servicios de comunicaciones móviles electrónicas mientras viajan al extranjero, siempre que esté disponible en el país visitado y que el servicio esté activado. Las llamadas y mensajes internacionales (originados en España y con destino a otro país) no están incluidos en estas condiciones.

### **2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING**

El servicio de roaming no se activa automáticamente al registrarse en los servicios de Naturmovil®. Sin embargo, el cliente puede solicitar la activación o desactivación del servicio en cualquier momento poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

### **3. PRECIO**

El precio del servicio dependerá del país donde se encuentre el cliente:

#### **a) ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE Y EEE (\*):**

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente, sin recargos por usar el móvil en cualquier país de la UE y EEE (\*).



Llamadas, mensajes y datos se tarificarán según la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada, incluyendo el uso de franquicias. Las llamadas y mensajes recibidos no se tarificarán y no contarán dentro de las franquicias contratadas. Además, la persona que llama desde España a un número en roaming pagará el precio de una llamada nacional según las condiciones de su tarifa.

**b) RESTO DE ZONAS:**

Llamadas, mensajes y datos se tarificarán según la tarifa de roaming aplicable en el país correspondiente. Los SMS recibidos en el extranjero serán gratuitos para el cliente. Puede encontrar todas las tarifas de roaming de Naturmovil® en [www.naturmovil.es](http://www.naturmovil.es).

#### **4. POLÍTICA DE USO JUSTO EN ZONA 1 O ZONA UE**

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico en la Zona 1 o Zona UE se cobrará de acuerdo con las condiciones de la tarifa nacional del cliente que resida en España o tenga vínculos estables con este país, implicando una presencia frecuente y significativa, durante viajes periódicos dentro de la UE. Por lo tanto, Naturmovil® se reserva el derecho de aplicar la "política de uso justo" descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, basándose en mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming por parte del cliente.

La política de "uso justo" tiene como objetivo evitar el uso abusivo o anómalo de los Servicios de Roaming en la Zona 1 o Zona UE por parte de los clientes en itinerancia. Se considerará un uso que excede la "política de uso justo":

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIM por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM de Naturmovil®.



Si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, Naturmovil® podrá aplicar un recargo por el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualquier otra acción aplicable en caso de que se produzca alguna de las situaciones previstas en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos.

## **5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES**

### **a) Comprobante de residencia en España:**

Naturmovil® se reserva el derecho de solicitar a sus clientes pruebas que demuestren la residencia habitual en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

### **b) Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:**

Naturmovil® se reserva el derecho de aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 2,00€/GB para el 2022 - de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

### **c) Indicador de presencia y/o de consumo:**

Naturmovil® utilizará mecanismos equitativos de control para evaluar si un cliente ha superado la política de uso justo en Roaming Zona 1 o Zona UE. Estos mecanismos pueden incluir, entre otros, el análisis de la presencia del cliente en España y/o en el extranjero, así como el consumo de los servicios en Roaming en comparación con el consumo nacional durante un período de cuatro meses consecutivos.

Si, durante dicho período, se detecta que la presencia del cliente y el consumo en Roaming en la Zona 1 o Zona UE es mayor que su presencia y consumo en España, Naturmovil® podrá contactar al cliente para que justifique su situación. Si el cliente no proporciona pruebas suficientes o



no corrige el uso abusivo en un plazo de 14 días, Naturmovil® se reserva el derecho de aplicar recargos o tomar las medidas necesarias para evitar el abuso o fraude en el uso del servicio de Roaming.

## **6. RECARGOS POR USO INADECUADO, ABUSIVO O FRAUDULENTO EN ROAMING**

Si, después de haber aplicado los mecanismos de control mencionados en el apartado 5, se determina que un cliente ha excedido la política de uso justo y no ha corregido el uso abusivo del servicio de Roaming en la Zona 1 o Zona UE, Naturmovil® podrá aplicar recargos adicionales por el tráfico de voz, SMS y datos en Roaming. Estos recargos no podrán exceder los siguientes importes:

- Llamadas de voz realizadas (por minuto): Según tarifa nacional.
- SMS enviado: Según tarifa nacional.
- Datos (por GB): Según tarifa nacional.

## **7. AVISO A LOS CLIENTES SOBRE LA POLÍTICA DE USO JUSTO**

Naturmovil® informará a sus clientes sobre la política de uso justo aplicable al servicio de Roaming en la Zona 1 o Zona UE a través de diferentes canales de comunicación, como su sitio web, correo electrónico, SMS u otros medios disponibles. Además, enviará a los clientes un mensaje de bienvenida cuando lleguen a un país de la Zona 1 o Zona UE, recordándoles la política de uso justo y las posibles consecuencias de su incumplimiento.

## **8. MONITORIZACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE USO JUSTO**

Naturmovil® revisará periódicamente su política de uso justo para asegurar que sigue siendo adecuada y efectiva en función de las condiciones del mercado y las regulaciones aplicables. La compañía se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, previa notificación a los clientes y de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.