



## **Condiciones de venta a distancia De Naturmovil**

Las presentes condiciones regularán la operativa y el funcionamiento del servicio de venta a distancia de Naturphone Express S.L. o cualquiera de sus franquiciados, los cuales serán denominados conjunta o individualmente Naturmovil® y serán complementarias a las Condiciones Generales de Contratación, a la Garantía de Producto y a las Condiciones de Uso del Sitio Web, también denominadas Aviso Legal, disponibles en naturmovil.es. Estas condiciones particulares no se refieren a la prestación de los distintos servicios prestados por Naturmovil® sino al servicio de venta a distancia (on-line y telefónico) que Naturmovil® pone a disposición del Usuario para la contratación de bienes y servicios de Naturmovil®.

### **OBJETO DEL SERVICIO**

El objeto del servicio de venta a distancia de Naturmovil® es la comercialización en el territorio español, a través de los canales de venta a distancia, de los productos y servicios prestados en cada momento por Naturmovil® (el «Servicio»).

La utilización del Servicio atribuye la condición de usuario del Servicio (en adelante, «Usuario») y expresa la aceptación de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las «Condiciones Particulares») junto con las Condiciones Generales de Contratación, la Garantía de Producto y las Condiciones Generales de uso del sitio web, también denominadas Aviso Legal, disponibles en naturmovil.es.

Los productos y servicios prestados por Naturmovil® cuya contratación se puede realizar a través de naturmovil.es o a través de los números de teléfono establecidos por Naturmovil®, se regirán por las Condiciones Generales de Contratación y la Garantía de Producto o por cualesquiera otras condiciones facilitadas al Usuario, que deberán ser aceptadas por los Usuarios en el proceso de contratación a distancia y que serán oportunamente confirmadas por Naturmovil® al Usuario a la finalización de dicho proceso de contratación.

Naturmovil® se reserva el derecho a modificar de forma unilateral, en cualquier momento y sin aviso previo, la presentación, configuración y contenido del Servicio, así como las Condiciones Particulares requeridas para utilizar el Servicio, que serán aplicables a las contrataciones realizadas a partir de ese momento.



## PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

### **Contratación**

La contratación de los productos y servicios comercializados y puestos a disposición de los Usuarios por Naturmovil® a través del sitio web naturmovil.es o a través de los números de teléfono establecidos por Naturmovil® se llevará a cabo mediante la cumplimentación por el Usuario de los diferentes formularios que se presentan a lo largo de todo el proceso de compra y la aceptación expresa por el Usuario de las presentes Condiciones Particulares y de todas las condiciones generales aplicables al producto y/o servicio contratado. En el proceso de contratación a través del sitio web naturmovil.es, el envío del formulario una vez cumplimentado, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de Naturmovil® y de las condiciones aplicables. Naturmovil® guardará una copia para sus propios archivos en soporte electrónico de dicha contratación.

En el proceso de contratación telefónico, la cumplimentación telefónica de los formularios y de las manifestaciones de consentimiento requeridas al Usuario, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de Naturmovil® y de las condiciones aplicables. Naturmovil® podrá, con el consentimiento previo del Usuario, grabar dichas conversaciones telefónicas como copia para sus propios archivos en soporte electrónico de dicha contratación.

### **Confirmación de la contratación**

Una vez finalizado el proceso de venta a distancia, Naturmovil® facilitará al Usuario una confirmación de la compra efectuada, que incluirá la totalidad de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado. En caso de que una transacción falle por algún motivo, Naturmovil® se lo notificará al Usuario, no siendo responsable con respecto al Usuario por las transacciones fallidas más allá de los términos y con el alcance que determina la legislación vigente aplicable. Naturmovil® realizará dicha confirmación mediante el envío por correo electrónico de la confirmación de la contratación y de las condiciones aplicables a la misma. Naturmovil® pondrá a disposición del Usuario un teléfono para la consulta del estado del pedido.

## CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

El Usuario podrá:



- Acceder de forma gratuita y sin necesidad de autorización previa a los contenidos del Servicio disponibles como tales, sin perjuicio de las condiciones técnicas, particulares o la necesidad del previo registro.
- Hacer un uso correcto y lícito del Servicio, de conformidad con la legislación vigente, la moral, las buenas costumbres y el orden público.

En ningún caso el Usuario podrá:

- Acceder o utilizar los servicios y contenidos del Servicio con fines ilícitos, lesivos de derechos y libertades de terceros, o que puedan perjudicar, dañar o impedir por cualquier forma, el acceso a los mismos, en perjuicio de Naturmovil® o de terceros.
- Utilizar el Servicio, total o parcialmente, para promocionar, vender, contratar, divulgar publicidad o información propia o de terceras personas sin autorización previa y por escrito de Naturmovil®.
- Introducir información en el sitio web o emplear los servicios existentes en el mismo con la finalidad de atentar –directa o indirectamente contra los derechos –y muy especialmente los derechos fundamentales y libertades públicas- de otros usuarios del sitio web o de Naturmovil®; que inciten o promuevan la realización de actos delictivos, xenófobos, terroristas o degradantes por razón de edad, sexo, religión o creencias; o de carácter pornográfico, obsceno, violento o que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres. A estos efectos, por información se entenderá, con carácter delimitativo, pero no limitativo: textos, gráficos, imágenes, vídeos, sonidos, dibujos, fotografías, datos, notas, y otros.
- Incluir hipervínculos en sus páginas web particulares o comerciales a este sitio web que no se limiten única y exclusivamente al acceso a la página principal del mismo.
- Naturmovil® se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio.

## FORMA DE PAGO

La forma de pago del pedido y del servicio contratado será suscripción por tarjeta bancaria de las facturas emitidas en concepto por el servicio contratado.

El usuario en el momento de aportar dos datos de la tarjeta bancaria facilitada AUTORIZA a su banco a que cargue el servicio contratado.

Naturmovil® excluye toda responsabilidad en relación con la confidencialidad y seguridad de la información y datos proporcionados por el Cliente con ocasión del pago



de sus compras electrónicas o telefónicas, en la medida en que el tratamiento de dicha información y datos no se encuentre exclusivamente bajo el control de Naturmovil®.

## ENVÍO

Una vez finalizado el proceso de contratación mediante la cumplimentación de los formularios necesarios y la aceptación de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado, se procederá por Naturmovil® al envío del pedido a la dirección indicada por el Usuario, la cual deberá estar dentro del territorio español (Península y Baleares).

El pedido deberá ser recibido personalmente por el Usuario, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de su documento nacional de identidad (o equivalente) y deberá firmar el albarán de entrega. Naturmovil® entregará el pedido en el plazo máximo de treinta (30) días desde la formalización de este.

Los plazos de entrega estimados, a contar desde que Naturmovil® ha contactado con el Usuario, salvo que el Usuario indique a Naturmovil® otro plazo superior, serán de 7 a 10 días laborales.

El Usuario reconoce que estos plazos son una estimación y que en estos envíos puede haber retrasos que no dependan de Naturmovil® ni del Operador Logístico.

Se entenderá que el Usuario desiste del contrato si no se encuentra en la dirección designada en ninguno de los dos (2) intentos de entrega que se gestionarán por Naturmovil® a través del Operador Logístico.

### **Coste del envío.**

Salvo que se establezca específicamente lo contrario para un pedido concreto, los gastos de acondicionamiento, embalaje y envío de los productos y/o servicios contratados, así como, en su caso, el IVA y otros impuestos que sean de aplicación, son de cuenta del Usuario, que procederá a pagarlos junto con el precio y en la misma forma elegida para hacer efectivo el pago del precio. Salvo que se establezca expresamente otra cosa, el coste del envío al domicilio o la dirección indicada por el Usuario es de diez euros (10 €) (impuestos no incluidos) por pedido.



## DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Usuario dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales desde la recepción del producto y/o servicio para desistir del contrato de adquisición y solicitar la devolución del precio abonado, cumpliendo con la totalidad de los siguientes trámites:

1. Dirigirse a Naturmovil® por medio del servicio de atención al cliente al 919 333 553 o clientes@naturmovil.es indicando la voluntad de desistir del contrato o por cualquier otro sistema habilitado por Naturmovil® para ejercitar dicho desistimiento.
2. Retornar antes de 14 días la totalidad del producto. El producto deberá estar en su embalaje original e incluyendo todos sus accesorios (cargador, batería, etc.) en perfecto estado. Asimismo, el número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Usuario.
3. Aportar la factura original de compra.

El ejercicio de este derecho será gratuito para el Usuario, salvo por el coste directo de la devolución del producto a Naturmovil®, que será íntegramente asumido por el propio Usuario. Asimismo, será requisito sine qua non para que pueda ejercitarse el derecho de desistimiento del servicio contratado que no se haya iniciado la prestación de dicho servicio. En caso de desistimiento, habiendo Naturmovil® instalado y/o activado el Servicio del que se desiste por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, Naturmovil® tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

La devolución del precio abonado se realizará en el plazo de catorce (14) días naturales desde que se comunicó el desistimiento del servicio o desde que Naturmovil® recibió el producto en las condiciones establecidas en esta Cláusula, preferiblemente por el medio de pago en que se realizó la compra del producto.

## DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Naturmovil® no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Servicio, ni su idoneidad para cualquier fin o utilidad para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad. Naturmovil® se reserva el derecho de suspender temporalmente el Servicio sin necesidad de previo aviso, así como los



pedidos que tengan finalidades defraudatorias, supongan competencia desleal para Naturmovil®, estén destinados a la manipulación de la mercancía o del servicio, a su reventa o a fines distintos del consumo propio del solicitante. Hasta el máximo permitido por la normativa aplicable, Naturmovil® excluye cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Servicio, a la falta de idoneidad para un determinado fin o utilidad que los Usuarios hubieran podido atribuir al Servicio y a los fallos del Servicio.

## DATOS PERSONALES

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de Naturphone Express S.L., con CIF B88490610 y domicilio social sito en Calle Leonardo Da Vinci, 2; 45223 Seseña (Toledo), con la finalidad de poder atender los compromisos derivados de la relación que mantenemos con usted como abonado y/o Cliente del servicio. Los datos que nos facilite así como los que sean generados durante la relación comercial mantenida con Naturmovil® serán necesariamente tratados en un fichero del que dicha entidad es responsable con las siguientes finalidades lícitas por indispensables para el Servicio: suministrarle el producto y/o activar el servicio solicitados; cumplir con el desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual; llevar a cabo la facturación de los productos y/o servicios solicitados, atender consultas, quejas o reclamaciones y, en general, sin carácter limitativo, con todas aquellas finalidades derivadas de la gestión de la relación mantenida con Naturmovil®, así como para el envío de cualquier tipo de documentación al respecto y para el mantenimiento de un fichero histórico de relaciones comerciales durante los plazos legalmente establecidos. En cumplimiento con la normativa vigente, Naturphone Express S.L., informa que los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los preceptos mencionados con anterioridad.

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 65 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las Condiciones para la Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Clientes, Naturmovil® informa al Cliente del tratamiento de sus datos necesarios para realizar la facturación y pagos de las interconexiones únicamente durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, eliminando los mismos cuando su tratamiento dejara de ser necesario.



Cuando el interesado contacte con Naturmovil® a través del Servicio de Atención al Cliente, Naturmovil® podrá proceder a la grabación de la conversación que en su caso sea mantenida al objeto de atender debidamente la solicitud, petición o reclamación formulada por el interesado. Dicha grabación dará lugar igualmente a un tratamiento de datos de carácter personal bajo la responsabilidad de dicha entidad, con la finalidad de garantizar la correcta atención y prestación de los servicios por parte de Naturmovil®. En todo caso, el interesado quedará advertido al inicio de la conversación que origine la grabación de que ésta se va a efectuar.

Asimismo, Naturmovil® le informa que sus datos, incluidos los derivados de las grabaciones del Servicio de Atención al Cliente, podrán ser cedidos a las Autoridades Públicas competentes tanto administrativas como Judiciales para los fines previstos en las normas legales vigentes que en cada caso habiliten las cesiones.

Naturphone Express S.L., informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por lo que Naturphone Express S.L. se compromete a adoptar todas las medidas razonables para que estos se supriman o rectifiquen sin dilación cuando sean inexactos.

De acuerdo con los derechos que le confiere en la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como del consentimiento prestado para el tratamiento de estos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba o al correo electrónico [lopd@naturphone.es](mailto:lopd@naturphone.es).

La comunicación relativa a la información solicitada por el Cliente en relación con el tratamiento de sus datos será resuelta en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, plazo que podrá prorrogarse por un plazo de dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes recibidas. En este caso, el responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación, siendo el medio de comunicación el mismo por el cual se haya realizado la solicitud.

El Cliente tiene derecho en todo momento a presentar una reclamación ante la autoridad de control (Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), la AEPD y los organismos de consumo) en relación con el tratamiento de sus datos, en virtud del art. 13.2.d) del Reglamento (UE) 2016/679.



## NO CONCESIÓN DE LICENCIAS

Naturmovil® no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Servicio.

## LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La relación entre Naturmovil® y el Usuario se regirá, a todos los efectos, por la legislación española. Para cualquier controversia duda e interpretación que pudiera derivarse de la adquisición del producto por el Usuario, Las partes se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes de acuerdo con la Legislación vigente en cada momento.