

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento.

En los casos de contratación a distancia, usted tiene derecho a desistir del contrato celebrado. Podrá hacerlo, sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto o desde la celebración del contrato si se trata de prestación de servicios. Para desistir, deberá notificarnos su decisión a través de:

- **Nuestro número de teléfono gratuito de atención personal 1004.**

- También puede hacerlo por escrito:

- Para equipamiento fijo adquirido a Movistar: Entregando dicho equipamiento en una Tienda Movistar especialista o bien, enviándolo mediante comunicación a Telefónica de España, S.A.U. Apartado de Correos 1073, código postal 24080, León.
- En el resto de casos, para desistir de servicios y de equipamiento: Enviando comunicación a MOVISTAR. Apartado de correos 151124, código postal 28080, Madrid (No envíe ningún equipo por este medio, MOVISTAR le informará posteriormente del proceso de entrega que debe seguir)

Puede, si lo desea utilizar el modelo que se adjunta a este documento (“Modelo de desistimiento” y a su disposición en www.movistar.es/contratos, aunque su uso no es obligatorio.

En todo caso, consulte también en las condiciones específicas que pudieran recogerse en la oferta, promoción, publicidad o el contrato de su servicio/compra concretos.

Consecuencias del desistimiento

- En caso de que usted desistiera, le devolveremos todos los pagos recibidos (precio del producto, más gastos de envío si los hubiera) a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que nos informe de su desistimiento. Para ello, utilizaremos el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial, a no ser que usted haya dispuesto expresamente lo contrario.
- Si usted contrata servicios que comiencen a prestarse durante el periodo de desistimiento, en caso del mismo, abonará a TELEFÓNICA un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su

desistimiento así como, en su caso, el correspondiente a la instalación realizada u otros gastos en que hubiera incurrido TELEFÓNICA establecidos en el contrato desistido

- En el caso de que usted desistiera de un contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por TELEFÓNICA, bien por un tercero previo acuerdo con TELEFÓNICA) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.
- Si se le ha entregado un terminal, cualquier tipo de dispositivo o bien, deberá usted devolverlo, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistir. Para ello infórmese en el 1004 o siga las indicaciones del formulario de desistimiento. En todo caso, serán de su cargo los gastos de devolución, excepto si TELEFÓNICA le hubiera ofrecido una forma de devolución gratuita.
- Para proceder a la entrega de los dispositivos o bienes, tenga en cuenta lo siguiente:
 - El equipamiento deberá devolverse en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios.
 - El cliente deberá, indemnizar a TELEFÓNICA por cualquier eventual desperfecto en cualquiera de los componentes inventariados previamente por TELEFÓNICA y recibidos por el cliente.
 - El cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento de los bienes.
 - Introduzca, para mayor seguridad, el documento de desistimiento del ANEXO en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.
- Si usted disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado o cerrado y contratase una nueva, al desistir de esta última, no sería posible restituir la prestación original comercialmente cerrada. No obstante, TELEFÓNICA le posicionará en ese caso en una prestación con un valor de mercado semejante a aquella, de forma que usted no se vea perjudicado.

Si usted desistiera de un contrato de alta con TELEFÓNICA con origen en una portabilidad, deberá hacerlo según la forma indicada en este documento, es decir, llamando a nuestro teléfono gratuito de atención 1004 o bien, dirigirse por escrito a MOVISTAR al Apartado de correos indicado así como entregar el pedido recibido igualmente según lo indicado. Además, deberá contactar con su operador inicial para tramitar con él de nuevo la portabilidad de su número (recuerde que en telefonía fija sólo será posible una vez completada la instalación de la línea).