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 en un plazo de 14 días naturales, sin necesidad de justificación, desde la celebración del contrato o desde que haya recibido los bienes en su caso.
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: Enviando dicho equipamiento 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 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 devolverlos, 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 si elige una forma de entrega distinta de la gratuita ofrecida por TELEFÓNICA.

- Para proceder a la entrega de los dispositivos o bienes, tenga en cuenta lo siguiente:

- El paquete deberá devolverse en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado.

- 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).

Fecha: | | | | | | |

DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO
SERVICIOS

A la atención de Movistar

Apartado de Correos 151124
28080 Madrid

No envíe ningún equipo por este medio, Movistar le informará posteriormente del proceso de entrega que debe seguir

Datos cliente

Tipo de identificación: DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA u otros (especificar): _____

Documento identificación:
(DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Apellidos/denominación social: _____ Nombre: _____

Domicilio: _____

Localidad: _____ Provincia: _____ C. Postal: | | | | |

Telefóno Fijo: | | | | | | | | | |

Teléfono Móvil: | | | | | | | | | |

Persona con autorización o poder otorgado por el cliente: _____

Documento identificativo (DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA): | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Firma

Por la presente le comunico que desisto del contrato de prestación del servicio ..... celebrado con esa compañía, en fecha | | | | | | asociado al teléfono .....

Firma del titular

Firma del Cliente

Ejemplar para Movistar.

Fecha: | | | | | | |

DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO
EQUIPAMIENTO FIJO

A la atención de Telefónica de España, S.A.U.

Apartado de Correos 1073
24080 León

Es preciso que conjuntamente con este formulario, remita a Movistar el equipamiento fijo que ha adquirido y que desea devolver.

Datos cliente

Tipo de identificación: DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA u otros (especificar): _____

Documento identificación:
(DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Apellidos/denominación social: _____ Nombre: _____

Domicilio: _____

Localidad: _____ Provincia: _____ C. Postal: | | | | | |

Telefóno Fijo: | | | | | | | | | |

Teléfono Móvil
Movistar Fusión (si procede): | | | | | | | | | |

Persona con autorización o poder otorgado por el cliente: _____

Documento identificativo (DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA): | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Firma

Por la presente le comunico que desisto del contrato de venta del equipo ..... cuya entrega se produjo en fecha | | | | | | y procedo a devolver el equipamiento enviándolo conjuntamente con esta comunicación.

Firma del titular

Firma del Cliente

Fecha:

DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO
EQUIPAMIENTO MÓVIL

A la atención de Movistar

Apartado de Correos 151124
28080 Madrid

No envíe ningún equipo por este medio, Movistar le informará posteriormente del proceso de entrega que debe seguir.

Datos cliente

Tipo de identificación: DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA u otros (especificar): _____

Documento identificación:
(DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA)

Apellidos/denominación social: _____ Nombre: _____

Domicilio: _____

Localidad: _____ Provincia: _____ C. Postal:

Teléfono

Persona con autorización o poder otorgado por el cliente: _____

Documento identificativo (DNI/CIF/T. Residente/Pasaporte/NIE/NIVA):

Firma

Por la presente le comunico que desisto del contrato de venta del equipo ..... cuya entrega se produjo

en fecha

Firma del titular

Firma del Cliente