



## **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 celebración del contrato de prestación de servicios.

Para desistir, puede solicitar el formulario en el teléfono de atención al cliente 924986200 o también puede hacerlo por escrito enviando el formulario de desistimiento que encontrará en [www.htelecom.es](http://www.htelecom.es) al apartado postal 10013 de Badajoz (C.P. 06008, Badajoz) o a la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@htelecom.es](mailto:atencionalcliente@htelecom.es) (No envíe ningún equipo por este medio, HTELECOM le informará posteriormente del proceso de entrega que debe seguir).

### **CONSECUENCIAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO**

- En caso de que 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 contrata servicios que comiencen a prestarse durante el periodo de desistimiento, en caso del mismo, abonará a HTELECOM 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 HTELECOM establecidos en el contrato desistido.
- Si se le ha entregado o instalado cualquier tipo de equipamiento, deberá 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 924986200 o siga las indicaciones del formulario de desistimiento. En todo caso, serán de su cargo los gastos de devolución, excepto si HTELECOM 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 HTELECOM por cualquier eventual desperfecto en cualquiera de los componentes inventariados previamente por HTELECOM 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.
- 
- Si el contrato desistido conllevara la entrega de regalos promocionales y éstos hubieran sido recibidos por el cliente antes del desistimiento deberán restituirlos en el mismo estado en que se entregaron. A estos regalos les será de aplicación lo establecido en el párrafo anterior.
  - Si 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, HTELECOM 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 desistiera de un contrato de alta con HTELECOM con origen en una portabilidad, deberá hacerlo según la forma indicada en este documento, es decir, llamando a nuestro teléfono de atención al cliente 924986200 o bien, dirigirse por escrito a HTELECOM vía email a [atencionalcliente@htelecom.es](mailto:atencionalcliente@htelecom.es) o al Apartado de correos indicado así como entregar el equipamiento recibido y/o instalado 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).