

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en TERATEL con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que usted desee.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [customercare.esp@teratel.uk](mailto:customercare.esp@teratel.uk) o a la siguiente dirección postal: TERATEL, C/ Arquitecto Gaudí 11, 28106 Madrid.

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por TERATEL para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado.

Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución.

Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o

entregar directamente los productos (Terminales o dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a TERATEL su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por TERATEL.

No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, TERATEL devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a TERATEL de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo TERATEL instalado y/o activado el Servicio 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, TERATEL 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.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por TERATEL bien por un tercero previo acuerdo con TERATEL) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización. Si el Cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado con TERATEL y contratase un nuevo servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del servicio original, no obstante lo cual TERATEL posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.