

# GUÍA DE AYUDA A LA HERRAMIENTA DE TRAMITACIÓN DE TUENTI

- En esta guía te explicamos paso a paso cómo tramitar un alta de línea móvil o de fibra a través de la herramienta de venta de Tuenti
- Web de acceso a la herramienta: <https://www.tuenti.es/retail/>
- Al acceder a esa web, tendrás que introducir el usuario y contraseña de tu tienda y ya estás listo para tramitar ;)

# PRIMERA PANTALLA ACCESO RETAIL TOOL



- **Nuevo cliente** (sólo móvil o fibra): tramitar una compra de línea móvil o fibra
- **Buscar suscripciones:** buscar información de cualquier línea de Tuenti
- **Portabilidades móviles:** revisar el estado de las últimas portabilidades tramitadas y poder relanzar las que hayan dado error
- **Ayuda:** manuales donde consultar las dudas más frecuentes del servicio y datos de contacto con soporte

## Documentación Importante



## Documentación importante para el vendedor:

- Argumentario de ventas
- Configuración de acceso a internet
- Guía de la herramienta de tramitación
- Guía de ayuda al vendedor
- Cambio de operativa de SIMs canceladas o fallidas

# PRIMERA PANTALLA ACCESO RETAIL TOOL

The screenshot shows the Tuenti website interface. At the top, there are navigation links: 'NUEVO CLIENTE', 'PORTABILIDADES MÓVIL', 'BUSCAR SUSCRIPCIONES', and 'AYUDA'. Below this is a promotional banner for 'tuenti Descúbrenos en móvil' with three offers: 3GB for 6€, 12GB for 14€, and 21GB for 21€. The main content area is titled 'Documentación Importante' and includes links for 'ARGUMENTARIO DE VENTAS', 'CONFIGURACIÓN DE ACCESO A INTERNET', 'GUÍA DE LA HERRAMIENTA DE TRASCRIPCIÓN', 'GUÍA DE AYUDA AL VENDEDOR', and 'CAMBIO DE OPERATIVA DE SIMS CANCELADAS O FALLIDAS'. Below this is the 'Condiciones de las tarifas' section, which is highlighted by a dashed arrow pointing to the right. At the bottom, there is an 'Información general de las tarifas' section with icons and text for various services like Internet, SMS, and calls.

## ➤ Condiciones de las tarifas

### Condiciones de las tarifas

**INTERNET**

Todas las tarifas tienen velocidad 4G incluida y cada una tiene un número de Gigas:

- Tarifa Tuenti LOL: 1GB por 6€
- Tarifa Tuenti OMG: 4GB por 14€
- Tarifa Tuenti WTF: 7GB por 21€

Al agotar los datos incluidos en alguna de las nuevas tarifas (LOL, OMG y WTF) el cliente tendrá bajada de velocidad a 64 kbps.

Si el cliente desea seguir navegando a máxima velocidad puede comprar un bonoplus en cualquier momento desde la aplicación: 250 MB por 1,5€ o 1 GB por 6€.

**SMS**

200 SMS desde la app a números nacionales incluidos.

SMS tradicionales 9,68 cént./SMS.

**VOZ TRADICIONAL**

El cliente tiene dos opciones:

- 1º Contratar un bono de llamadas
  - 50 min. por 3€
  - 120 min. por 4€
  - Llamadas ilimitadas por 10€ (solo disponible en contrato)
- 2º Llamar a 0 cént./min más establecimiento de llamada de 20 cént. durante los 30 primeros minutos de cada llamada. Después del minuto 30 la llamada se tarifica a 6 cént./min

Ambas opciones son válidas para llamadas a fijos y móviles cualquier día y a cualquier hora

**VOZDIGITAL**

Todas las tarifas incluyen llamadas de VozDigital ilimitadas.

Las llamadas de VozDigital sirven para llamar por Internet a través de la app de Tuenti sin consumir saldo ni datos de la tarifa contratada.

Con ellos es posible llamar a fijos y móviles nacionales y a diferentes destinos internacionales.

Para descargar la app: [app.tuenti.com](http://app.tuenti.com)

## ➤ Información general de las tarifas

### Información general de las tarifas

**Internet sin tarifa activa (solo en prepago)**  
4 cént./MB

**SMS nacionales, a cualquier operadora**  
9,68 cént

**Desvíos de llamadas al buzón de voz**  
Gratis

**Llamadas nacionales sin tarifa activa (solo en prepago)**  
6 cént./min

**SMS enviados utilizando otro Centro de mensajes**  
1,21€

**Desvío a otro número de teléfono**  
Según tarifa de voz.

# NUEVO CLIENTE SÓLO MÓVIL

- Seleccionar la opción Nuevo cliente/Nuevo cliente móvil

The screenshot shows the tuenti website interface. At the top, there are navigation buttons: 'NUEVO CLIENTE', 'PORTABILIDADES MÓVIL', 'BUSCAR SUSCRIPCIONES', and 'AYUDA'. Below these, a sub-menu highlights 'NUEVO CLIENTE MÓVIL'. The main content area features a promotional banner for mobile plans with the text 'Descaradamente móvil' and 'Todas las tarifas de contrato y prepago (tanto portabilidades como altas nuevas)'. Three plan options are displayed:

7GB	4GB	7GB
3GB	12GB	21GB
6€	14€	21€
<small>IVA Incl.</small>	<small>IVA Incl.</small>	<small>IVA Incl.</small>

Additional text at the bottom of the banner includes: 'Sin permanencia', 'Cobertura Movistar 4G', and 'No pagas más al agotar tus datos'. Below the banner, there is a section titled 'Documentación Importante' with icons for chat, mobile phone, and laptop.

- Seleccionar un agente de venta

The screenshot shows the 'Alta Nuevo Cliente' form on the tuenti website. The navigation buttons at the top are the same as in the previous screenshot. The main heading is 'ALTA NUEVO CLIENTE'. Below the heading, there is a section for 'Información para el vendedor' with a text box containing the instruction: 'Solicita a tu cliente DNI, NIE o pasaporte, para verificar que sus datos son correctos.' Below this, there is a green bar with the text '0. Selección de agente'. At the bottom, there is a dropdown menu labeled 'Agente de venta' with 'Juanjo' selected.

# NUEVO CLIENTE SÓLO MÓVIL

- Rellenar los datos personales del cliente: Nombre, apellidos, email, teléfono de contacto, DNI, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad y dirección postal

## 1. Datos personales

**Nombre**

  
**Primer apellido**  
**Segundo apellido**  
**E-mail**  
**Repite e-mail**  

Es muy importante que la dirección de email del cliente sea real y pertenezca al cliente, ya que de lo contrario podría provocar consecuencias legales.

**Teléfono de contacto**

  
**Documento de identidad**

Tipo de documento ▼ Documento de identidad

**Sexo**

Hombre  
 Mujer

**Fecha de nacimiento**

Día ▼ Mes ▼ Año ▼

**Nacionalidad**

España ▼

**Dirección**

Nombre de la vía

Número Piso Escalera Puerta

Provincia ▼ Localidad Código Postal

# NUEVO CLIENTE SÓLO MÓVIL

- Rellenar los datos personales del cliente: Nombre, apellidos, email, teléfono de contacto, DNI, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad y dirección postal

## 2. Tarifa

Tipo de tarifa

Prepago

Contrato

Tarifa

Tarifa  Minutos

Número

Nuevo número

Portabilidad

Código ICC

Código ICC

- Datos bancarios: si el cliente quiere una línea de contrato tendrá que indicar sus datos bancarios

## 3. Datos bancarios

Titular de la cuenta

Titular de la cuenta

Número de cuenta

Código de Entidad  Código de Oficina  DC  Número de Cuenta

# NUEVO CLIENTE SÓLO MÓVIL

## ➤ Confirmación y resumen de compra

The screenshot shows the Tuenti mobile app interface. At the top, there is a navigation bar with the Tuenti logo on the left and 'retailTuenti' and 'Cerrar sesión' on the right. Below the navigation bar, there are four buttons: 'NUEVO CLIENTE', 'PORTABILIDADES MÓVIL', 'BUSCAR SUSCRIPCIONES', and 'AYUDA'. The main content area is titled 'Confirmación y resumen de la compra'. It contains the following text: 'Has acabado de introducir los datos.', 'Registra la SIM para poder imprimir el contrato y así recoger la firma del cliente y tramitar el alta de la línea.', and 'Recuerda indicar al cliente las ventajas de gestionar su línea directamente desde su móvil instalando la aplicación de Tuenti desde la App Store para iPhone o Play Store para Android.'. To the right, there is a 'Resumen de la compra' table:

Tarifa LOL	6 €
0 cént./min	0 €
Saldo	4 €
Total a pagar	10 €

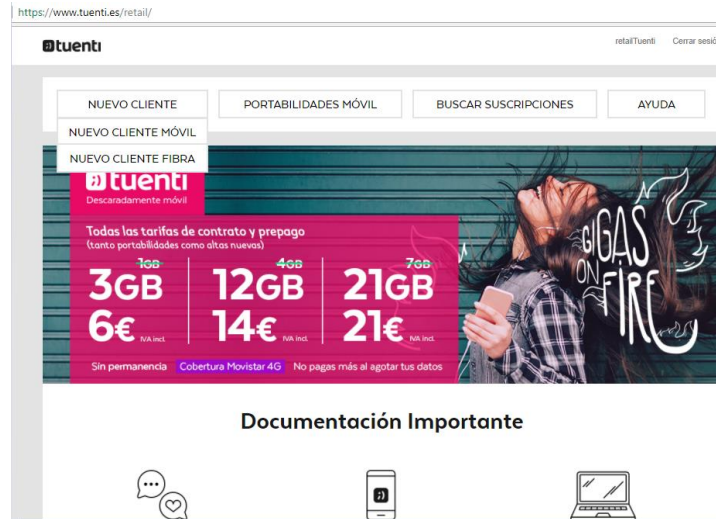
At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Editar Pedido' and 'Crear Pedido'.

## ➤ Cuando le damos a Crear pedido nos aparece la opción de imprimir el contrato en castellano o catalán

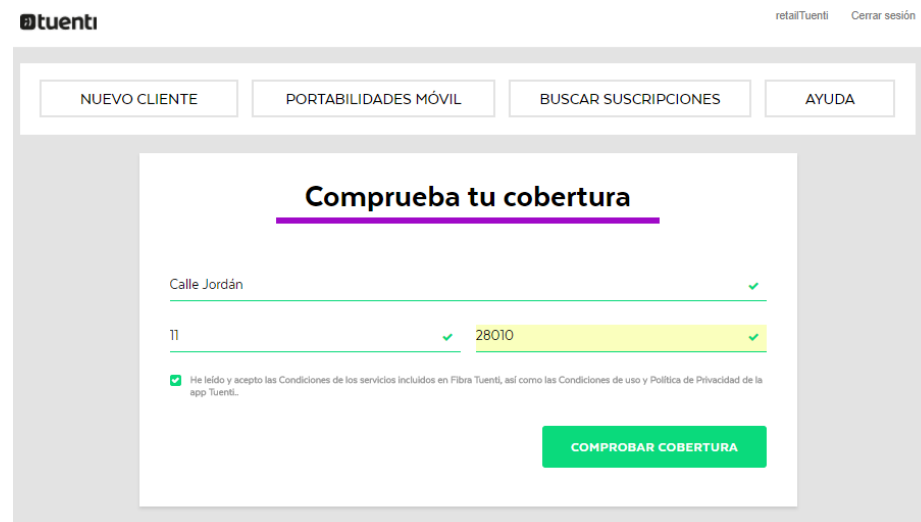
The screenshot shows the Tuenti mobile app interface. At the top, there is a green banner with the text: 'La tarjeta SIM se ha registrado.' and 'Por favor imprime el contrato.' Below the banner, there is a button labeled 'Imprimir Contrato'. Below the banner, there is a yellow banner with the text: 'Configurar internet en el móvil'. Below the yellow banner, there is a text area with the following text: 'Si el cliente no puede activar la línea, pídele que apague y encienda el móvil y después seleccione la red de cobertura manualmente. Si es necesario, que repita la operación varias veces. Una vez tenga red, es posible que haya que configurarle la conexión a Internet manualmente. Introduce los siguientes datos en APN:'. Below the text area, there are the following fields: 'Nombre: Tuenti', 'APN: tuenti.com', 'Nombre de usuario: tuenti', and 'Contraseña: tuenti'. At the bottom, there is a text area with the text: 'Guarda la configuración, selecciona el punto de acceso y activa Datos móviles y la Itinerancia de Datos.'

# NUEVO CLIENTE FIBRA

- Seleccionar la opción Nuevo cliente/Nuevo cliente fibra



- A continuación te aparece la pantalla para comprobar la cobertura de fibra del cliente en su domicilio





# NUEVO CLIENTE FIBRA

- Si el cliente tiene cobertura aparecerá esta pantalla de confirmación

**¡Enhorabuena, tienes Fibra de Tuenti!**

Tienes cobertura de fibra Tuenti de la buena en

Calle Jordan, 11 (Madrid 28010)

Nombre tarifa	Vel. Fibra	Datos móvil	Llamadas móvil	CADA MES/ IVA Incluido
<input checked="" type="radio"/> 3 GB	300Mb	3GB	Minutos ilimitados	50.0 €
<input type="radio"/> 1,5 GB	300Mb	1,5GB	Minutos ilimitados	46.0 €
<input type="radio"/> 3 GB	50Mb	3GB	0 cént./min	40.0 €
<input type="radio"/> 1,5 GB	50Mb	1,5GB	0 cént./min	36.0 €

None

**Lo quiero!**

- A continuación hay que seleccionar la oferta de fibra que quiere el cliente

# NUEVO CLIENTE FIBRA

- Indicar la información del fijo del cliente: si actualmente tiene, de qué operadora y si lo quiere portar a Tuenti

## 1 Fibra Tuenti

### Dirección de instalación

Esta es la dirección en la que instalaremos tu fibra

Calle Jordan, 11 (Madrid 28010) ✓

### Datos de la línea

Seguimos con el proceso para dar de alta tu fibra Tuenti. ¡Vamos allá!

En este momento, ¿tienes un número de teléfono fijo en la dirección de instalación?

Indícanos con qué compañía tienes tu teléfono fijo actualmente

Jazztel ▼

¿Quieres traer a Tuenti tu número fijo actual? Si es así, iniciaremos el proceso de portabilidad

Indícanos tu número fijo para gestionar la portabilidad a Tuenti

Podrás seguir utilizándolo para llamar a fijos nacionales sin pagar más

Número de teléfono actual

Conservarás tu número fijo para seguir llamando como toda la vida.

# NUEVO CLIENTE FIBRA

- Información personal: rellenar datos del cliente como nombre, apellidos, documento, fecha de nacimiento, email y teléfono de contacto.

## Información personal

Ahora necesitamos tus datos personales

Nombre del titular  Primer apellido

Segundo apellido

Tipo de documento ▼  Número de documento sin espacios

Dinos tu fecha de nacimiento

DD  MM  YYYY

Necesitamos tu email y tu teléfono para poder contactarte contigo

Introduce aquí tu email

Y aquí un teléfono de contacto (mejor si es un móvil)

Acepto que Tuenti trate mis datos de carácter personal para el envío de comunicaciones comerciales, incluso por vía electrónica.

He leído y acepto las Condiciones de los servicios incluidos en Fibra Tuenti, así como las Condiciones de uso y Política de Privacidad de la app Tuenti.

**CONTINUAR**

# NUEVO CLIENTE FIBRA

- Línea móvil principal: aquí hay que indicar si el cliente ya tiene una línea con Tuenti, si la trae desde otro operador o si quiere una línea nueva, ya que por ahora no tenemos disponible la opción de contratar fibra sin una línea móvil

**2 Línea móvil principal**

### Tu línea móvil

Háblanos de la línea móvil que quieres vincular a tu Fibra Tuenti

Ya es de Tuenti

### Tu línea móvil

Háblanos de la línea móvil que quieres vincular a tu Fibra Tuenti

Por favor introduce tus datos

Tu teléfono Tuenti

Tu documento de identidad

DNI (8 num. y letra) - 08872337H ✓

**CONTINUAR**

La traigo de otro operador

### Tu línea móvil

Háblanos de la línea móvil que quieres vincular a tu Fibra Tuenti

Información sobre el número que traes a Tuenti

Número de teléfono actual

Selecciona tu compañía actual ▼

Titular de la línea

Por favor, confirmamos que eres el titular de la línea

Sí, soy el titular  No soy el titular

**CONTINUAR**

Quiero un número nuevo

### Tu línea móvil

Háblanos de la línea móvil que quieres vincular a tu Fibra Tuenti

Por favor, denos un email.

Introduce un e-mail

**CONTINUAR**

Tu nueva tarifa

Selecciona la tarifa móvil que quieras

Código ICC de la sim de Tuenti

Introduce el nuevo código ICC

# NUEVO CLIENTE FIBRA

- Información sobre el pago: introducir los datos de pago del cliente, como el titular de la cuenta bancaria y el número de cuenta. También tenemos que confirmar que la dirección de facturación es la misma que la de instalación. El campo de código de descuento lo dejamos en blanco

**3 Información sobre el pago**

**Datos de pago**

Introduce los datos de tu cuenta

Titular de la cuenta

Introduce el número sin IBAN (ESXX) y sin espacios

Número de cuenta bancaria

**Dirección de facturación**

No enviamos las facturas en papel, sino que podrás verlas y descargarlas con la app de Tuenti. Aún así, necesitamos que nos digas una dirección de facturación.

MISMA DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN

A UNA DIRECCIÓN NUEVA

**Código de descuento**

Código descuento

Comprobar código

COMPRAR

- Cuando le damos al botón de Comprar se confirma la solicitud de compra y nos aparece la opción de Imprimir contrato

# PORTABILIDADES MÓVIL

- En esta pestaña podemos ver las últimas portabilidades que hemos tramitado en nuestra tienda y si alguna ha dado error tenemos la opción de relanzar la solicitud indicando los datos correctos

NUEVO CLIENTE   PORTABILIDADES MÓVIL   BUSCAR SUSCRIPCIONES   AYUDA

## PORTABILIDADES MÓVIL

### Portabilidades fallidas

Titular de la línea	Tipo	Fecha de petición	Operador de origen	Estado
---------------------	------	-------------------	--------------------	--------

Cargar mas 

# BUSCAR SUSCRIPCIONES

- Aquí puedes buscar la información de una línea móvil de Tuenti, indicando el DNI y el número de teléfono del cliente
- También te aparecerán las últimas ventas que has tramitado desde tu tienda

[NUEVO CLIENTE](#) [PORTABILIDADES MÓVIL](#) [BUSCAR SUSCRIPCIONES](#) [AYUDA](#)

---

## BUSCAR SUSCRIPCIONES

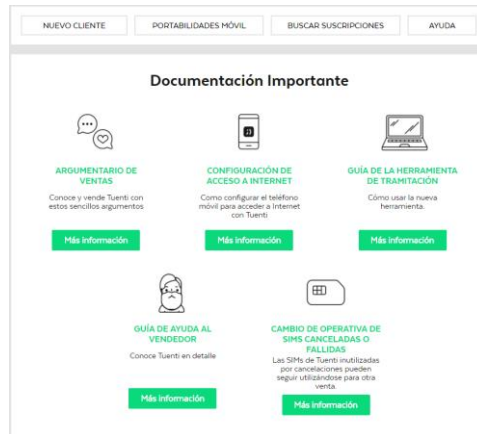
**Buscador**

[BUSCAR](#)

**Últimas ventas**

# AYUDA

- En este apartado vemos los manuales de ayuda al vendedor:



- Argumentario de ventas
- Configuración de acceso a internet
- Guía de la herramienta de tramitación
- Guía de ayuda al vendedor
- Cambio de operativa de SIMs canceladas o fallidas

- También tenemos las preguntas más frecuentes del servicio y los datos de contacto con soporte:

## Preguntas frecuentes

Apertura de incidencias a clientes
Aplicación Tuenti. Gestión de tu línea móvil y contacto con tus amigos sin gastar datos
Bonoplus de 250 MB y 1GB
Bonos: como funcionan, tarificación y cambiar de tarifa
Configurar acceso a Internet. APN
Documentación. Qué hacer con los documentos que ha firmado el cliente
Dudas conocimiento de Tuenti: Cómo gestiona la línea un cliente
Dudas sobre distribución: gestión de vendedores, peticiones de stock, cartelería...
E-mail del cliente tiene que ser real y accesible. Todo el soporte y contacto con Atención al cliente es online
Error en la herramienta de provisión
Gestión de un duplicado. Solicitud de reemplazo.
Herramienta de provisión de línea. ¿Cómo acceso?
Llamadas a números internacionales con VozDigital. Listado de países disponibles.
Portabilidad. Errores, consultas de razones y cómo solucionarlo y cancelaciones

## Soporte

Si no todavía encuentras lo que estás buscando, puedes acceder a Soporte en la web de Tuenti.



Email [tiendastuenti@tuenti.com](mailto:tiendastuenti@tuenti.com)



Teléfono de contacto Media Markt, LBM y Holamobi: 932 340 443  
Movistar y Telecor: 900 100 104



Horario Lunes a viernes de 9h a 22h  
Sábados, Domingos y Festivos 10h a 22h



