



Tuenti Fibra

Marzo 2018

Oferta convergente Tuenti Enero 2018

FIBRA

50Mb

MÓVIL **LOL**

1'5GB

0 cént. /min.

36€ IVA
incl.

FIBRA

50Mb

MÓVIL **FAV**

3GB

0 cént. /min.

40€ IVA
incl.

FIBRA

300Mb

MÓVIL **LOL**

1'5GB

Llamadas ilimitadas

46€ IVA
incl.

FIBRA

300Mb

MÓVIL **FAV**

3GB

Llamadas ilimitadas

50€ IVA
incl.

- ❖ Actualmente no ofertamos líneas adicionales de móviles ni fibra suelta (estamos trabajando en ello)
- ❖ ADSL no disponible

Beneficios del convergente de Tuenti



1. Sin permanencia*



2. El **router** de **Movistar** (HGU)**



3. **Fibra simétrica de Movistar** (misma velocidad subida que de bajada)***



4. **Teléfono fijo** incluido con llamadas ilimitadas a fijos****



5. **Instalación gratuita**

* Si el cliente se da de baja antes de 3 meses tendrá que pagar los costes de instalación (157,30€; proporcional al periodo de compromiso)

** El mejor router del mercado que emite dos señales wifi: 5GHz y 2,4GHz

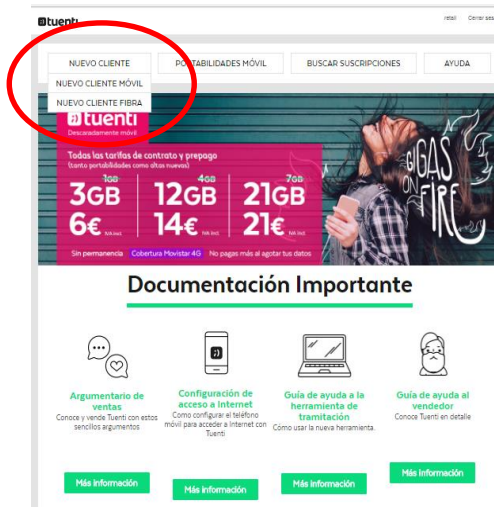
*** Sólo se garantizan los 50 MB o 300 MB conectados a través de cable

**** Resto de llamadas se tarificarán conforme a las tarifas de Movistar

Nueva web de tramitación para convergente y sólo móvil

Web de tramitación de tuenti

- La nueva URL de la web de Tuenti es: **tuenti.es/tiendas**
- **Solo disponible para Google Chrome e Internet Explorer** (de momento)
- En esta web debes tramitar tanto las altas de fibra (convergente) como de solo móvil
- Para ello el usuario y contraseña de acceso es diferente al que tenias anteriormente. Solicítalo a tu cabecera o tu contacto de Tuenti



The screenshot shows the Tuenti website interface. At the top, there are navigation buttons: "NUEVO CLIENTE", "POSIBILIDADES MÓVIL", "BUSCAR SUSCRIPCIONES", and "AYUDA". Below these, there are three links: "NUEVO CLIENTE MÓVIL", "NUEVO CLIENTE FIBRA", and "NUEVO CLIENTE FIBRA". A red circle highlights the "NUEVO CLIENTE FIBRA" link. Below the navigation is a promotional banner for mobile plans with the following details:

Todas las tarifas de contrato y prepago <small>(tarifa por activación como otras tarifas)</small>		
3GB 6€ <small>IVA INCL.</small>	4GB 12€ <small>IVA INCL.</small>	7GB 21€ <small>IVA INCL.</small>
<small>Sin permanencia Cobertura Movistar 4G No pagues más al agotar tus datos</small>		

Below the banner is a section titled "Documentación Importante" with four icons and links:

- Argumentario de ventas**: Conoce y vende Tuenti con estos sencillos argumentos. [Más información](#)
- Configuración de acceso a Internet**: Como configurar el teléfono móvil para acceder a Internet con Tuenti. [Más información](#)
- Guía de ayuda a la herramienta de tramitación**: Como usar la nueva herramienta. [Más información](#)
- Guía de ayuda al vendedor**: Conoce Tuenti en detalle. [Más información](#)

Registro

1. Alta en fibra

- Cuando se ha solicitado la fibra de Tuenti en la tienda, el técnico llamará al cliente para concertar cita de **instalación**, que se producirá en el **plazo de 8 días** aproximadamente (normalmente suele ser antes)
- **Portabilidad:** la portabilidad se completa en **4-5 días laborables** aproximadamente. Cuando está confirmada la fecha de portabilidad, el técnico llama para concertar la cita
- **Importante:** Si el cliente no hace portabilidad, debe solicitar la baja en su operador actual (esto ocurre en dos casos, sino quiere mantener su número fijo actual o no dispone del mismo como ocurre con Pepephone o Lowi por ejemplo)

2. Titular de la línea

- Es muy importante que en el registro el titular de la línea fija y el titular de la línea móvil sea la **misma persona (un mismo titular puede tener fibras ilimitadas de Tuenti pero las líneas móviles están limitadas a 5 por DNI)**

3. Importancia del campo email: importante que introduzca un mail correcto y con acceso al mismo para poder gestionar su línea y Fibra

4. Operador fijo

- Si necesitas comprobar el **operador** de la línea de fija del Cliente debemos introducir el número en el siguiente enlace:
<https://numeracionyoperadores.cnmcc.es/portabilidad-fija/operador>

5. Scoring

- Es **el de la línea fija de Movistar**. Si tiene impago en Movistar no avisa en ese momento pero luego se rechaza la solicitud. Si está en la lista de scoring sí que se avisa en el momento

Que pasa si el cliente viene de fibra/ADSL Movistar

1. Instalación

- El instalador sólo irá al domicilio del cliente si tenía ADSL con Movistar. Si ya tenía fibra, no será necesario
- Si tiene Fibra en la actualidad con Movistar no se le cambia el router
- Si el cliente de Movistar quiere cambiar el router puede contactar con atención al cliente de Tuenti y cambiarlo (coste 100€ (coste router + instalación))

2. Líneas adicionales de fusión

- Podrá pasarlas a Tuenti con nuestra oferta actual de sólo móvil (sino lo hace esas líneas las reposiciona movistar en su oferta de solo móvil #)

3. Servicios extra Movistar

- Todos los servicios adicionales que tuviera el cliente (TV, contestador, desvío de llamadas...) los pierde al pasar a Tuenti. Además, si el cliente disponía de TV con Movistar, debe devolver los equipos de TV en una tienda Movistar, sino le cobrarán ese equipo

4. Permanencia

- Si tenía **ADSL con Movistar**: desaparece la permanencia que tuviera con Movistar. Al cliente sólo se le aplicarán 3 meses en concepto de compromiso de instalación
- Si tenía **fibra con Movistar**: el cliente hereda la permanencia que tuviera con Movistar

Facturación y cobro

- 1. Factura:** el cliente va a recibir dos facturas y dos cobros por un importe total de la oferta que haya contratado:
 - **Factura Fibra:** 30€ si contrata 50MB y 40€ si contrata 300MB (por parte de Telefónica de España)
 - **Factura Móvil:** 6€ si contrata la LOL o 10€ si contrata la FAV + consumos adicionales (por parte de Telefónica Móviles España)
 - El ciclo de facturación de la parte de Fibra y la de móvil es el mismo, desde el 18 al 17 de cada mes
 - El cobro se efectúa el 1 del mes siguiente
- 2. 1ª factura:** en la primera factura se proratea tanto la parte de fibra como la parte de móvil proporcional al tiempo que este el cliente dado de alta. No se proratea por consumo, solo por tiempo:
 - **Si el cliente viene de Movistar:** en la misma factura de Fibra aparecerá la última tarifa de Movistar y la primera de Tuenti. La parte móvil tendrá prorrateo
 - **Si el Cliente viene de Tuenti:** en la factura de la parte móvil aparecerá la última tarifa sin fibra y la primera tarifa de fibra. Ambas **prorateadas**

Atención al distribuidor: Teléfono e email

Teléfono: **932340443**

email: tiendastuenti@tuenti.es

Horario atención: lunes a viernes de 9h a 22h / Sábados, domingos y festivos de 10h 22h

Atención al cliente ONLINE

email: ayuda@tuenti.es

Chat: a través de la app o web de tuenti

***** Aunque la fibra sea de Movistar, el 1004 NO da servicio al cliente*****

Cancelaciones y Bajas

- **Cancelación portabilidad:** el cliente debe enviar email a cancelaciones@tuenti.es como máximo el día laborable anterior a la fecha de cambio (hora límite las 17.00 horas). Para ello debe adjuntar el siguiente documento firmado:

<https://www.tuenti.es/informacion-legal/cancelacion-de-portabilidad/>

- **Baja:** el cliente deberá enviar un email adjuntando DNI del titular a ayuda@tuenti.es
 - Si se solicita la baja solo de la parte móvil, la fibra se reposicionará a producto Movistar fibra
 - Si se solicita la baja de la fibra, se reposicionará la línea móvil en nuestra oferta de solo móvil

*En caso de baja de la fibra de Tuenti, habrá que devolver los equipos instalados en el plazo de 15 días en una tienda Movistar. Si no, Movistar le hará un cargo de:

- Router HGU de fibra: 97,3€
- Router fibra: 78,65€
- ONT fibra: 97,28€

 **tuenti**

Anexo: detalle router HGU (Movistar Base)

El **equipo HGU** es el router que se instala en las altas de fibra Tuenti. (*)



Emite dos señales WiFi:

- WiFi +: 5GHz.: Permite conectarse a dispositivos más potentes.
- WiFi normal 2,4GHz.: Se adapta a dispositivos con menor conectividad.
- El objetivo es que dispositivos con menor conectividad no interfieran en otros con mayor capacidad, de modo que la velocidad de conexión sea la mejor en cada caso.
- Sólo se garantizan los 50MB o 300MB contratados a través de cable.
- El router permite conectarte sin contraseña, a través de un código QR y también

(*) FAQ's sobre el HGU

- 1. ¿A quién se le dota de este equipo?:** La dotación de HGU solo se produce en aquellas altas de clientes a los que haya que instalarle la fibra de Movistar (clientes con número nuevo o portabilidades de otros operadores que no sean Movistar). Los clientes con Movistar que vengan a Tuenti no necesitan instalación y sus antiguos router son compatibles con nuestro producto de fibra.
- 2. ¿Tiene coste renovar por un HGU?:** Sí, el coste que hay que abonar si un cliente con antiguo router desea renovar por un HGU es de 100€.
- 3. ¿Cuáles son sus fabricantes?:** Huawei, Askey y Mitrasstar, aunque esto no debería de afectar para su funcionamiento, ya que todos son iguales.
- 4. ¿Qué es el WiFi Plus (Wifi+)?:** El WiFi+ ofrece una mayor velocidad y prestaciones para la conexión WiFi. Utiliza la nueva banda de frecuencia de 5Ghz que no presenta las interferencias de la red WiFi habitual.

Anexo: ejemplo 1ª factura

Tu factura de Internet en casa

Más info en tuenti.es/ayuda



Madrid, 1 Enero 2018 Factura AA5T71410488 Identificador unico de Acceso: 328021793816
Línea fija: 910239550

Página 1/2

JESUS GONZALEZ MARTINEZ
Calle Arroyo Valdecelada, 18 Bajo A Madrid
CIF / NIF: 0053095151L

Jesus Gonzalez Martinez
Calle Arroyo Valdecelada, 18 Bajo A
28019 Madrid

Periodo Consumos: 18 Noviembre 2017 - 17 Diciembre 2017
Fecha de factura: 1 Enero 2018

*406334092AA5T71410488910239550HR000064

Domiciliación bancaria
BANCO CAJA ESPAÑA INVERSIONES SALAMANCA Y SORIA
Para ser pagado a partir de 1 Enero 2018
(El pago de esta factura se acredita por su abono bancario o el recibo de caja)



Resumen de factura

Cuotas Mensuales 6,3137 €

	Importe
Fibra Tuenti 50 Mb (15 Dic. a 17 Dic.)	2,4793
Línea individual (7 Dic. a 14 Dic.)	3,8344

Impuestos 1,3259 €

	Base imponible	Importe
IVA (21%)	6,3137	1,3259

TOTAL a pagar 7,64 €

Su Fibra Tuenti 50 Mb incluye:

- Línea Individual
- Fibra 50 Mb simétricos
- Llamadas a fijos ilimitadas

Tu factura de Internet en casa

Más info en tuenti.es/ayuda



Madrid, 1 Enero 2018 Factura AA5T71410488
Línea fija: 910239550

Página 2/2

Resumen de consumo (18 Nov. - 17 Dic.)

Llamadas	0,0000		
	Llamadas	Duración	Importe
Llamadas Metropolitanas	1	15s	0,1582
Llamadas a fijos ilimitadas	1	15s	-0,1582
Llamadas a Numeraciones 800/900	1	04s	Gratis

➔ Si lo desea, puede consultar las condiciones generales y particulares de sus servicios contratados en www.tuenti.es/informacion-legal/

➔ Esta factura sólo muestra las llamadas no incluidas en las tarifas contratadas. Puede solicitar más detalle desde el chat de Tuenti disponible en www.tuenti.es/ayuda y la app Tuenti o bien a través de la dirección de correo electrónico ayuda@tuenti.es

Detalle de tu factura de Tuenti

Tarifa y Bonoplus		9,92 €	
Desde el	Hasta el	Referencia	Importe
18-11-2017	17-12-2017	Tuenti LOL 1,5 GB + VD ilimitada + Fibra 50	4,96 €
18-11-2017	17-12-2017	Tuenti LOL 1,5 GB + 4G + VD ilimitada	4,96 €
Descuentos y bonificaciones		-4,96 €	
Desde el	Hasta el	Referencia	Importe
18-11-2017	17-12-2017	Prorrateo Bono	-2,31 €
18-11-2017	17-12-2017	Prorrateo Bono Fibra	-2,65 €
18-11-2017	17-12-2017	Navegación por Tuenti gratuita	0,00 €
Consumo		0,00 €	
Sesiones de datos incluidas en el bono		241,39 MB	0,00 €
Fecha	Descripción	Volúmen total diario*	Importe