



Referencia:

Este es tu contrato

Éste es un contrato modular. Siempre podrás añadir más servicios. Está separado por secciones para que sea totalmente claro y sencillo para ti.

Aún así, si tienes alguna duda o necesitas ayuda técnica puedes ponerte en contacto con nosotros:

- **222 o 900 525 274 de L-V de 09:00 a 21:00 y S-D de 10:00 a 19:00**
- **Para peticiones, entra en el Centro de Ayuda Telco en www.alternaonline.es**

Si quieres consultar nuestras condiciones generales y particulares entra en: alternaonline.es/condiciones-generales/

La parte contratada (o sea, alterna)

Estos son nuestros datos, la empresa que te proporciona el servicio de telecomunicaciones.

Nombre: The Telecom Boutique, S.L

CIF: B-87522652

Calle José Echegaray ,1 - Edif. Dominion. 28232 Las Rozas, Madrid

La parte contratante (o sea, tú)

Tus datos para poder prestarte los servicios que contratas.

Nombre:

Apellidos:

NIF/NIE/Pasaporte:

Fecha nacimiento:

Domicilio:

Localidad:

Provincia:

Código postal:

Nacionalidad:

Email:

Teléfono contacto:

Nombre empresa:

Domicilio:

CIF:

Firma cliente

Fecha



Referencia:

Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA

Esta es la autorización que nos das para cobrarte los recibos en tu cuenta bancaria.

Referencia de la orden de domiciliación:

Emisor

Código identificador: ES52000B87522652

Nombre: The Telecom Boutique, S.L

Dirección: Calle José Echegaray 1 - 28232 Las Rozas de Madrid, Madrid

Deudor

Nombre:

Dirección:

Número de cuenta IBAN:

Tipo de pago: Recurrente

Fecha:

Mediante la firma de esta orden de domiciliación, el deudor autoriza (A) al acreedor a enviar instrucciones a la entidad del deudor para adeudar su cuenta y (B) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones del acreedor. Como parte de sus derechos, el deudor está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

Firma cliente	Fecha
---------------	-------



Referencia:

Lo que tienes que saber y aceptar

Firmando este documento suscribes el presente Contrato (que comprende el presente formulario, los formularios de solicitud de portabilidad de numeraciones móviles, las Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Telefonía Móvil anexas y las Condiciones Generales de las Tarifas Contratadas, que el abonado conoce y acepta) con la Compañía XFERA MOVILES, S.A. (en adelante XFERA), con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38 – 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A-82528548, la cual le presta el Servicio de telefonía móvil y otros servicios relacionados como Operador de comunicaciones electrónicas debidamente notificado ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con The Telecom Boutique, S.L.U. (en adelante TTB), con domicilio social en C/ José Echegaray n. 1 de (28232) Las Rozas, Madrid y provista de CIF número B-87522652 como Comercializador del citado servicio y que será quien te prestará servicios tales como el de Facturación y Cobro de las facturas relativas a los servicios de comunicaciones electrónicas y el Servicio de Atención al Cliente en primer nivel. Los Servicios contienen prestaciones y aspectos accesorios al servicio telefónico móvil disponible al público, servicio telefónico fijo disponible al público y servicio de acceso a internet de banda ancha fija que podrán ser prestados a través de TTB. Tú, como abonado, XFERA y TTB se denominarán conjuntamente como las "Partes".

En TTB creemos que, como cliente nuestro, te interesa conocer nuestras mejores ofertas y novedades relativas a los productos y/o servicios comercializados por TTB, si bien siempre puedes oponerte indicando tu oposición a TTB en el correo siguiente dpo@alternaonline.es

- Acepto las Condiciones Generales y Particulares de Contratación, el tratamiento de datos asociado y solicito que el servicio esté disponible una vez activado.
- Deseo recibir ofertas personalizadas de Alterna Telecomunicaciones y TTB.
- Deseo que mis datos sean comunicados a otras empresas del Grupo al que pertenece el Comercializador TTB, a los efectos de completar la oferta de servicios. Si quieres, puedes consultar la política de privacidad de TTB en www.alternaonline.es/politica-privacidad/

Para cualquier otra información visita nuestra web www.alternaonline.es

Si el contrato se suscribe a través de proceso electrónico, la aceptación de alguna o todas de las anteriores casillas quedará reflejada en las evidencias electrónicas de la firma del contrato, que el cliente puede solicitar contactando con dpo@alternaonline.es

- Te recordamos que puedes consultar todas las condiciones de contratación general en: <https://alternaonline.es/condiciones-generales/>
- Condiciones de TARIFA particulares en : https://alternaonline.es/documents/20182/23275/Condiciones_tarifa_telecomunicaciones.pdf
- Precios de llamadas INTERNACIONALES en: https://alternaonline.es/documents/20182/23275/tarifas_internacionales.pdf
- Precios de servicios de TARIFICACION ESPECIAL para llamadas desde móvil en: https://alternaonline.es/documents/20182/23275/tarifas_especiales.pdf
- Precios y países de llamadas ROAMING en: https://alternaonline.es/documents/20182/23275/tarifas_roaming.pdf

Firma cliente Fecha



Referencia:

Lo que vas a tener de móvil

Servicios de móvil que tendrás, de forma fácil y sencilla.

Número	Tarifa	Conexión	GB	Minutos	Importe

IVA incluido. En caso de altas el número reservado puede ser modificado. En los casos de conexión de alta móvil con elección de número, éste podrá variar dependiendo de la disponibilidad del mismo en el momento de la activación.

Descuentos y/o promociones

Las promociones aquí detalladas se aplicarán siempre que la activación de las líneas, que se producirá tras la firma del contrato, se realice dentro del periodo de vigencia de la mismas.

Importe móvil

Firma cliente	Fecha
---------------	-------



Referencia:

Lo que vas a tener de internet

Servicios de fibra y fijo que tendrás, de forma fácil y sencilla.

Número	Tarifa	Conexión	Tecnología	Velocidad	Importe

Dirección:

Dispositivo entregado:

Impuestos locales incluidos. En el caso que el Cliente solicite la cancelación de su pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir el pago de 181.5€ (IVA incl.) (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación y de 121€ (IVA incl.) en los casos de ADSL por gastos de conexión. En caso de causar baja en el servicio de Fibra Alterna y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 121€ (IVA incl.) en caso de Fibra y de 60.5€ (IVA incl.) en el caso de ADSL.

Descuentos y/o promociones

Las promociones aquí detalladas se aplicarán siempre que la activación de las líneas, que se producirá tras la firma del contrato, se realice dentro del periodo de vigencia de la mismas.

Importe fibra

Firma cliente	Fecha



Referencia:

Solicitud de portabilidad para numeración móvil y fija

Aquí nos pides traer tus números a Alterna.

Datos de cliente actual

Nombre:

Apellidos:

NIF/NIE/Pasaporte/CIF:

Fecha nacimiento:

Numeraciones a conservar en alterna

	Número	Operador receptor
Móvil convergente		Xfera Móviles
Fijo		
Movil 1		
Movil 2		
Movil 3		
Movil 4		
Movil 5		

A través del presente documento solicitas que deseas causar baja en los servicios que actualmente tienes contratados con tu actual operador correspondientes a los números de teléfono que se detallan en este escrito y que deseas conservar esta numeración, por lo que igualmente solicitas que, al producirse la baja, tus números de teléfono sean portados a XFERA MOVILES. En tal sentido, consientes el tratamiento de los datos personales necesarios para la conservación de los números, tanto los incluidos en esta solicitud como los que conocen los operadores donante y receptor, y autorizas su tratamiento y su comunicación y cesión con el fin exclusivo de la conservación de tu número en el proceso de portabilidad. Asimismo, quedas informado y aceptas que el servicio puede verse interrumpido o limitado durante el tiempo mínimo indispensable para realizar actuaciones en los sistemas de los operadores por el cambio de operador (entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador).

Firma cliente

Fecha



Referencia:

Datos de electricidad

Te facturamos la electricidad a precio de coste y solo te cobramos la cuota alterna en concepto de servicios prestados. Además dividimos la factura en dos partes: **la parte fija**, que no depende de tu consumo y siempre es la misma, y **la parte variable**, que cambia según la energía que consumas.

Dirección:

Cups:

Tu tarifa:

Parte Fija: €/mes

Potencia kW x €/mes: €/mes

Impuesto eléctrico (5,1127%): €/mes

Cuota Alterna: €/mes

Alquiler del contador: €/mes

€/mes

Parte Variable: consumo por precio

Consumo por precio de coste, limitado a

Impuesto eléctrico (5,1127%)

Firma cliente

Fecha



Referencia:

Datos de electricidad

Te facturamos la electricidad a precio de coste y solo te cobramos la cuota alterna en concepto de servicios prestados. Además dividimos la factura en dos partes: la **parte fija**, que no depende de tu consumo y siempre es la misma, y la **parte variable**, que cambia según la energía que consumas. Tu horario de discriminación horaria será de 22:00 de la noche a 12:00 de la mañana. En esta franja horaria el coste de tu consumo se reduce aproximadamente un 50%. Cuanto más consumas en esta franja más ahorrarás.

Dirección:

Cups:

Tu tarifa:

Parte Fija:

€/mes

Potencia kW x €/mes: €/mes

Impuesto eléctrico (5,1127%): €/mes

Cuota Alterna: €/mes

Alquiler del contador: €/mes

€/mes

Parte Variable: consumo por precio

Consumo por precio de coste, limitado a

Impuesto eléctrico (5,1127%)

Firma cliente

Fecha



Referencia:

Datos de electricidad

Con la tarifa que has contratado, los precios que te vamos a aplicar a la energía que consumes son fijos y se mantendrán durante un año: los precios de la potencia son los vigentes según la normativa del sector.

La potencia se te facturará aplicando la **regla del maxímetro**, establecida en la normativa vigente. Te repercutiremos directamente el **coste del contador** que nos cobre tu distribuidora.

Si los costes regulados por el gobierno para tu tarifa (3.0A) cambian, ya sea al alza o la baja, trasladaremos los cambios directamente al precio de la energía y/o de la potencia, según corresponda.

Siempre que tu empresa distribuidora (dueña de los cables que llegan hasta tu punto de consumo) nos cobre **algún concepto adicional** por tu consumo o por modificaciones en tu tarifa y/o potencia, **te los repercutiremos sin ningún cargo añadido**.

Dirección:

Cups:

Tu tarifa:

	Precio energía	Potencia contratada	Precio potencia
Punta		Kw	€/Kw y día
Llano:		Kw	€/Kw y día
Valle:		Kw	€/Kw y día

Firma cliente Fecha



Referencia:

Lo que tienes que saber y aceptar de la electricidad

El prestador del servicio es Alterna Operador Integral, S.L., con domicilio en Calle José Echegaray 1 - Edificio Dominion. 28232 Las Rozas de Madrid (Madrid) y CIF B-87075982, en adelante Alterna.

Si los costes regulados por el Gobierno para tu tarifa de acceso cambian, ya sea al alza o a la baja, los repercutiremos en el precio de la potencia y en el precio máximo.

Siempre que tu empresa distribuidora (dueña de los cables que llegan hasta tu casa) nos cobre **algún concepto adicional** por tu consumo o por modificaciones en tu tarifa y/o potencia, **te los repercutiremos sin ningún cargo añadido.**

Tendrás a tu disposición un **Espacio de Cliente** donde podrás consultar todas tus facturas y analizar en detalle tu consumo y gasto (<https://clientes.alternaonline.es/customers/login>).

El Cliente tiene derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta solicitud, en el momento de la venta, si está contratando a través de una tienda de Phone House, el comercial se lo ofrecerá, no obstante, también podrá solicitarlo en cualquier momento por correo electrónico, al Servicio de Atención al Cliente.

1. Los pagos de las facturas se realizarán por **domiciliación bancaria**. Si dispones de contador inteligente, pasaremos el recibo a tu banco entre los días 7 y 12 del mes siguiente al consumo. La factura siempre te llegará 3 días antes por email (solo para clientes con la opción de facturación electrónica).
2. Todas las **facturas** que te emitamos corresponderán al consumo **de un mes natural**.
3. Si tu banco nos devuelve un recibo, te informaremos de ello para que subsanes el pago. Si transcurridos 7 días no lo has subsanado, te volveremos a informar de ello y, muy a nuestro pesar, iniciaremos el proceso de corte de suministro.
4. **En caso de devolución de un recibo**, te penalizaremos cobrándote una vez tu Cuota Alterna. Si 7 días después de que te lo notifiquemos no has subsanado el pago, la penalización ascenderá a dos veces tu Cuota Alterna. (IVA no incl.)
5. El contrato que a continuación vas a firmar tiene una **duración de 12 meses**. Una vez transcurridos los primeros 12 meses, el contrato **se renovará, año a año, de forma automática**.
6. Pero **no tiene permanencia**, ni para ti ni para nosotros. Es decir, podrás cambiar de comercializadora en cualquier momento sin penalización alguna.
7. En caso que seamos nosotros quien decida rescindirlo o modificarlo, te avisaremos con **15 días de antelación**.
8. Todos los aspectos relacionados con tu contrato se resolverán de forma telemática, a través del número de Atención al cliente o bien al email clientes@alternaonline.es
9. Alterna podrá hacer una evaluación de tu riesgo de impago y exigirte, en base al resultado de la misma, un depósito para seguir adelante con tu contrato.
10. **En caso de ser beneficiario de bono social** o cumplir los requisitos para ello, te informamos que: Alterna es una sociedad comercializadora de energía en régimen de mercado libre por lo que es incompatible con el bono social. **En caso de que estés acogido al PVPC, y puedas reunir los requisitos para ser beneficiario de bono social, la suscripción con Alternaimpediría la aplicación de dicho bono social.**

Tus datos son tuyos, y sólo tuyos. En otras palabras, no vamos a revenderlos y únicamente vamos a utilizarlos para tareas relacionadas con tu consumo y tu gasto en electricidad. En caso de cederlos a un tercero, siempre con la finalidad de prestarte un mejor servicio, lo haremos asegurando que su trato es confidencial.

Puedes consultar nuestra **política de privacidad de datos aquí: <https://alternaonline.es/politica-privacidad>**. La hemos desarrollado para asegurar que tus datos son tratados de forma lícita, leal y transparente, cumpliendo con la normativa vigente, el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679.

Por último, te recordamos que en cualquier momento puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación o portabilidad poniéndote en contacto con nuestro Delegado de Protección de datos escribiendo a **dpo@alternaonline.es**

Si te das de baja como cliente de Alterna, mantendremos a tu disposición todas las facturas que hayas devengado con nosotros, y conservaremos los datos de las mismas. Debemos conservar todos tus datos el tiempo mínimo exigido por ley, pero si, en cualquier momento después de tu baja, quieres que los bloqueemos, de modo que únicamente estén disponibles para el personal autorizado de Alterna, debes solicitarlo escribiendo a **dpo@alternaonline.es**

Esta empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución alternativa de litigios de los consumidores a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Firma cliente	Fecha
---------------	-------



Referencia:

Datos de gas

El gas te lo facturamos a precio de coste y solo te cobramos la cuota alterna en concepto de servicios prestados. Además dividimos la factura en dos partes: **la parte fija**, que no depende de tu consumo y siempre es la misma, y **la parte variable**, que cambia según el gas que consumas.

Dirección:

Cups:

Tu consumo

Parte Fija: €/mes

Término fijo (peaje):	€/mes
Cuota Alterna:	€/mes
Alquiler del contador:	€/mes
Mantenimiento de gas:	€/mes
	€/mes

Parte Variable: consumo por precio

Consumo por precio de coste
Impuesto hidrocarburos (0,00234€/kWh)

Firma cliente Fecha



Referencia:

Datos de mantenimiento de caldera

El contrato de mantenimiento de tu caldera incluye revisión anual gratuita, reparación de averías, técnico en menos de 24h hábiles y asistencia telefónica todos los días de 8:00 a 22:00h.

Dirección:

Cups:

Tu tarifa:

Cuota:	€/mes
Consumo contratado:	kWh/h
Porcentaje exceso máx. 20%:	€/mes
Mantenimiento de gas:	€/mes

Firma cliente Fecha



Referencia:

Lo que tienes que saber y aceptar del gas

El prestador del servicio es Alterna Operador Integral, S.L., con domicilio en Calle José Echegaray 1 - Edificio Dominion. 28232 Las Rozas de Madrid (Madrid) y CIF B-87075982, en adelante Alterna.

Si los costes regulados por el Gobierno cambian (Término fijo y Término variable), indistintamente si son a la alza o a la baja, los repercutiremos en la parte que corresponda, fija o variable.

En caso de que de tu contrato ATR se deriven otros costes (derechos de alta, canon IRC...) **que nos facture tu empresa distribuidora, nosotros te lo trasladaremos.**

Tendrás a tu disposición un **Espacio de Cliente** donde podrás consultar todas tus facturas y analizar en detalle tu consumo y gasto (<https://clientes.alternaonline.es/customers/login>).

El Cliente tiene derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta solicitud, en el momento de la venta, si está contratando a través de una tienda de Phone House, el comercial se lo ofrecerá, no obstante, también podrá solicitarlo en cualquier momento por correo electrónico, al Servicio de Atención al Cliente.

1. Los pagos de las facturas se realizarán por **domiciliación bancaria**. La factura siempre te llegará 3 días antes por email (solo para clientes con la opción de facturación electrónica).
2. Si tu banco nos devuelve un recibo, te informaremos de ello para que subsanes el pago. Si transcurridos 7 días no lo has subsanado, te volveremos a informar de ello y, muy a nuestro pesar, iniciaremos el proceso de corte de suministro.
3. **En caso de devolución de un recibo**, te penalizaremos cobrándote una vez tu Cuota Alterna. Si 7 días después de que te lo notifiquemos no has subsanado el pago, la penalización ascenderá a dos veces tu Cuota Alterna. (IVA no incl.)
5. El contrato que a continuación vas a firmar es para el suministro de tu consumo de gas natural y tiene una **duración de 12 meses**. Una vez transcurridos, se renovará, año a año, de forma automática.
6. Pero **no tiene permanencia**, ni para ti ni para nosotros. Es decir, podrás cambiar de comercializadora en cualquier momento sin penalización alguna. En caso de que seamos nosotros quien decida rescindirlo o modificarlo, te avisaremos con 15 días de antelación.
6. Todos los aspectos relacionados con tu contrato se resolverán de forma telemática, a través del número de Atención al cliente o bien al email clientes@alternaonline.es
7. Alterna podrá hacer una evaluación de tu riesgo de impago y exigirte, en base al resultado de la misma, un depósito para seguir adelante con tu contrato.
8. Tanto la CNMC (órgano regulador del sector energético - info@cnmc.es) como el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (ida.e.es) ponen a tu disposición medidas de eficiencia energética relacionadas con el consumo de gas natural.

Tus datos son tuyos, y sólo tuyos. En otras palabras, no vamos a revenderlos y únicamente vamos a utilizarlos para tareas relacionadas con tu consumo y tu gasto en electricidad. En caso de cederlos a un tercero, siempre con la finalidad de prestarte un mejor servicio, lo haremos asegurando que su trato es confidencial.

Puedes consultar nuestra **política de privacidad de datos aquí: <https://alternaonline.es/politica-privacidad>**. La hemos desarrollado para asegurar que tus datos son tratados de forma lícita, leal y transparente, cumpliendo con la normativa vigente, el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679.

Por último, te recordamos que en cualquier momento puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación o portabilidad poniéndote en contacto con nuestro Delegado de Protección de datos escribiendo a **dpo@alternaonline.es**

Si te das de baja como cliente de Alterna, mantendremos a tu disposición todas las facturas que hayas devengado con nosotros, y conservaremos los datos de las mismas. Debemos conservar todos tus datos el tiempo mínimo exigido por ley, pero si, en cualquier momento después de tu baja, quieres que los bloqueemos, de modo que únicamente estén disponibles para el personal autorizado de Alterna, debes solicitarlo escribiendo a **dpo@alternaonline.es**

Esta empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución alternativa de litigios de los consumidores a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Firma cliente	Fecha
---------------	-------



Referencia:

Lo que tienes que saber y aceptar del mantenimiento de caldera

1. Este contrato incluye el servicio de revisión y reparación de tu caldera, recalentador, sistema de calefacción, circuito hidráulico y radiadores. Es un servicio adicional a tu suministro de gas y podrás cancelarlo cuando consideres, sin coste por ello, notificándolo previamente por alguna de las vías de atención al cliente.
2. Qué incluye:
 - Una revisión anual de los elementos de tu instalación indicados en el punto 1.
 - El coste de la Inspección Obligatoria del Gas, que realiza tu empresa distribuidora cada cinco años (cuatro en el País Vasco).
 - Asistencia telefónica para posibles averías con tu caldera todos los días de año de 8:00 a 20:00.
 - Reparación de las averías que pueda sufrir tu instalación, salvo en los casos indicados en el punto 3. Todas las reparaciones que hagamos tendrán una garantía de 6 meses.
 - En caso de avería, el compromiso de enviar a un técnico en menos de 24 horas hábiles.
3. Qué no incluye:
 - La reparación de la instalación cuando, estando vigente este contrato, haya sido manipulada por una persona ajena a Alterna o al servicio técnico homologado de la marca de la caldera.
 - La reparación de daños causados por un uso negligente de la instalación, incendios, explosiones, inundaciones, heladas y otras causas extraordinarias.
 - La limpieza de la instalación.
 - La reparación del conducto de humos o cualquier trabajo de obra civil.
 - El coste de cualquier pieza necesaria para realizar la reparación.
4. Alterna enviará en todo caso a un técnico homologado para realizar la revisión y reparación pertinentes, asegurando que se cumple siempre con la normativa vigente.
5. La cita para realizar una revisión de la instalación se concertará por vía telefónica, llamando al teléfono que nos has indicado en este contrato.
6. El coste de este servicio es de (IVA incluido). Se te cobrará con tu factura de suministro de gas natural, incluido en la parte fija de la misma.
7. En caso de devolución de un recibo que incluya factura del servicio de mantenimiento, se aplicará un coste por devolución del 20% del coste del servicio de mantenimiento facturado más impuestos.
8. Cuando haya un recibo pendiente de cobro por devolución, no se podrá solicitar revisión ni disfrutar del servicio de averías. Si al cabo de dos meses no se ha subsanado la devolución, el servicio de mantenimiento se dará de baja definitiva.
9. En caso de dar de baja el suministro de gas, implicará también la baja del servicio de mantenimiento de caldera.
10. Si se ha disfrutado de la revisión anual y se cancela el servicio antes de finalizar el año de contrato, no será posible volver a contratar el servicio de mantenimiento.

Firma cliente Fecha