



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:

- **900 525 274 de 10:00 am a 18:30 de lunes a viernes**
- **clientes@alternaonline.es**

Si quieres consultar nuestras condiciones generales y particulares entra en: <http://alternaonline.es/condiciones>

### La parte contratada (o sea, alterna)

Estos son nuestros datos

Nombre: Alterna Operador Integral S.L.

CIF: B-87075982

Vía de las Dos Castillas, 33 - Edif. 1, Complejo Ática - 28224 Pozuelo de Alarcón. 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: ES35001B87075982

Nombre: Alterna Operador Integral, S.L.

Dirección: Vía de las Dos Castillas, 33 - Edif. 1, Complejo Ática - 28224 Pozuelo de Alarcón. (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 la Vega, 15, 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/ Manzano, número 3 de Madrid y provista de CIF número B-87522652 como Comercializador del citado servicio y con Alterna Operador Integral, S.L. (en adelante ALTERNA) con domicilio en Vía de las Dos Castillas número 33, Complejo Ática-Edificio I de 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) y provista de CIF número B-87075982 como Distribuidor de TTB 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. Tu, como abonado, XFERA, TTB y ALTERNA se denominarán conjuntamente como las "Partes".

En ALTERNA y TTB creemos que, como cliente nuestro, te interesa conocer nuestras mejores ofertas y novedades relativas a los productos y/o servicios comercializados por ALTERNA, si bien siempre puedes oponerte indicando tu oposición a ALTERNA en el correo siguiente [tusdatos@alternaonline.es](mailto:tusdatos@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.
- Deseo que mis datos sean comunicados a otras empresas del Grupo al que pertenece la distribuidora ALTERNA, a los efectos de completar la oferta de servicios.

Si quieres, puedes consultar la política de privacidad de ALTERNA en [www.alternaonline.com/politicaprivacidad](http://www.alternaonline.com/politicaprivacidad). Para cualquier otra información visita nuestra web [www.alternaonline.es](http://www.alternaonline.es)

Si en 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 [tusdatos@alternaonline.es](mailto:tusdatos@alternaonline.es).

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

incluido. En caso de altas el número reservado puede ser modificado.

### Descuentos y/o promociones


Las promociones aquí detalladas se aplicarán siempre que la activación del servicios, que se producirá en el momento de 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:

### Descuentos y/o promociones

Las promociones aquí detalladas se aplicarán siempre que la activación del servicios, que se producirá en el momento de la firma del contrato, se realice dentro del periodo de vigencia de la mismas

### Importe fibra

Firma cliente	Fecha



Referencia:

## Lo que tendrás en tu servicio fibra+móvil

Los servicios con oferta conjunta de móvil, fibra y fijo que vas a disfrutar.

Número	Tarifa	Conexión	GB	Minutos	Velocidad	Importe

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.

Dirección:

Dispositivo entregado:

## Descuentos y/o promociones


Las promociones aquí detalladas se aplicarán siempre que la activación de los servicios, que se producirá en el momento de la firma del contrato, se realice dentro del periodo de vigencia de las mismas.

## Importe fibra+móvil

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 Vía de las Dos Castillas 33, Edf 1 Ática, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) y CIF B-87075982.

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>).

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.
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.)
1. 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**.
2. Pero **no tiene permanencia**, ni para ti ni para nosotros. Es decir, podrás cambiar de comercializadora en cualquier momento sin penalización alguna.
3. En caso que seamos nosotros quien decida rescindirlo o modificarlo, te avisaremos con **15 días de antelación**.
4. Todos los aspectos relacionados con tu contrato se resolverán de forma telemática o en una tienda autorizada de The Phone House Spain, S.L.U.
5. 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.
6. **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 Alterna impediría 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**

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

**Parte Variable: consumo por precio**

Término fijo (peaje           ):            € / mes

Consumo por precio de coste

Cuota Alterna:                            € / mes

Impuesto hidrocarburos (0,00234€/kWh)

Alquiler del contador:                    € / mes

Mantenimiento de gas:                    € / mes

€ / mes

Condiciones de mantenimiento de tu caldera de gas:

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. La cita para realizar una revisión de la instalación se concertará por vía telefónica, llamando al teléfono que nos has indicado en este contrato. El coste de este servicio es de 9,99€/mes (IVA incluido). Se te cobrará con tu factura de suministro de gas natural, incluido en la parte fija de la misma. 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. 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. En caso de dar de baja el suministro de gas, implicará también la baja del servicio de mantenimiento de caldera. 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



Referencia:

## Datos de mantenimiento de caldera

Te cobraremos € /mes, una cuota fija, para que no tengas sustos y siempre sepas lo que vas a pagar.

Tu cuota está calculada para un consumo anual de 1440kWh, tu consumo medio histórico. Es decir, una media de 120kWh/mes. Si en el periodo de tres meses consecutivos, superas tu consumo medio histórico en un 20%, te cambiaremos a nuestra Tarifa Inwattible, en la que cada mes te cobraremos por la energía que hayas consumido. Este cambio no lleva ninguna penalización asociada. Sin embargo, si pasados 12 meses, has consumido menos de 1440 kWh, te devolveremos la diferencia. Por cada kWh que no hayas consumido, te pagaremos 0,1111€ (IVA no incluido).

Este contrato está sujeto a una permanencia de 12 meses, a contar desde el día en que finalice el cambio de comercializadora. Si rompes el compromiso de permanencia, te cobraremos 0,1111€ (IVA no incluido) por cada kWh que hayas consumido por encima de tu media de 120 kWh/mes. Si has consumido por debajo de tu media de 120kWh/mes, no te cobraremos ninguna penalización por romper la permanencia de este contrato.

Dirección:

Cups:

## Tu tarifa:

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

Condiciones de mantenimiento de tu caldera de gas:

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. La cita para realizar una revisión de la instalación se concertará por vía telefónica, llamando al teléfono que nos has indicado en este contrato. El coste de este servicio es de 9,99€/mes (IVA incluido). Se te cobrará con tu factura de suministro de gas natural, incluido en la parte fija de la misma. 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. 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. En caso de dar de baja el suministro de gas, implicará también la baja del servicio de mantenimiento de caldera. 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



Referencia:

## Lo que tienes que saber y aceptar del gas

El prestador del servicio es Alterna Operador Integral, S.L., con domicilio en Vía de las Dos Castillas 33, Edif 1 Ática, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) y CIF B-87075982.

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>).

1. Los pagos de las facturas se realizarán por **domiciliación bancaria**. La factura siempre te llegará 3 días antes por email.
  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.)
- 
1. 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.
  2. 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.
  3. Todos los aspectos relacionados con tu contrato se resolverán de forma telemática o en una tienda autorizada de The Phone House Spain, S.L.U.
  4. 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.
  5. Tanto la CNMC (órgano regulador del sector energético - [info@cnmc.es](mailto:info@cnmc.es)) como el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía ([idaee.es](http://idaee.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**

Firma cliente      Fecha