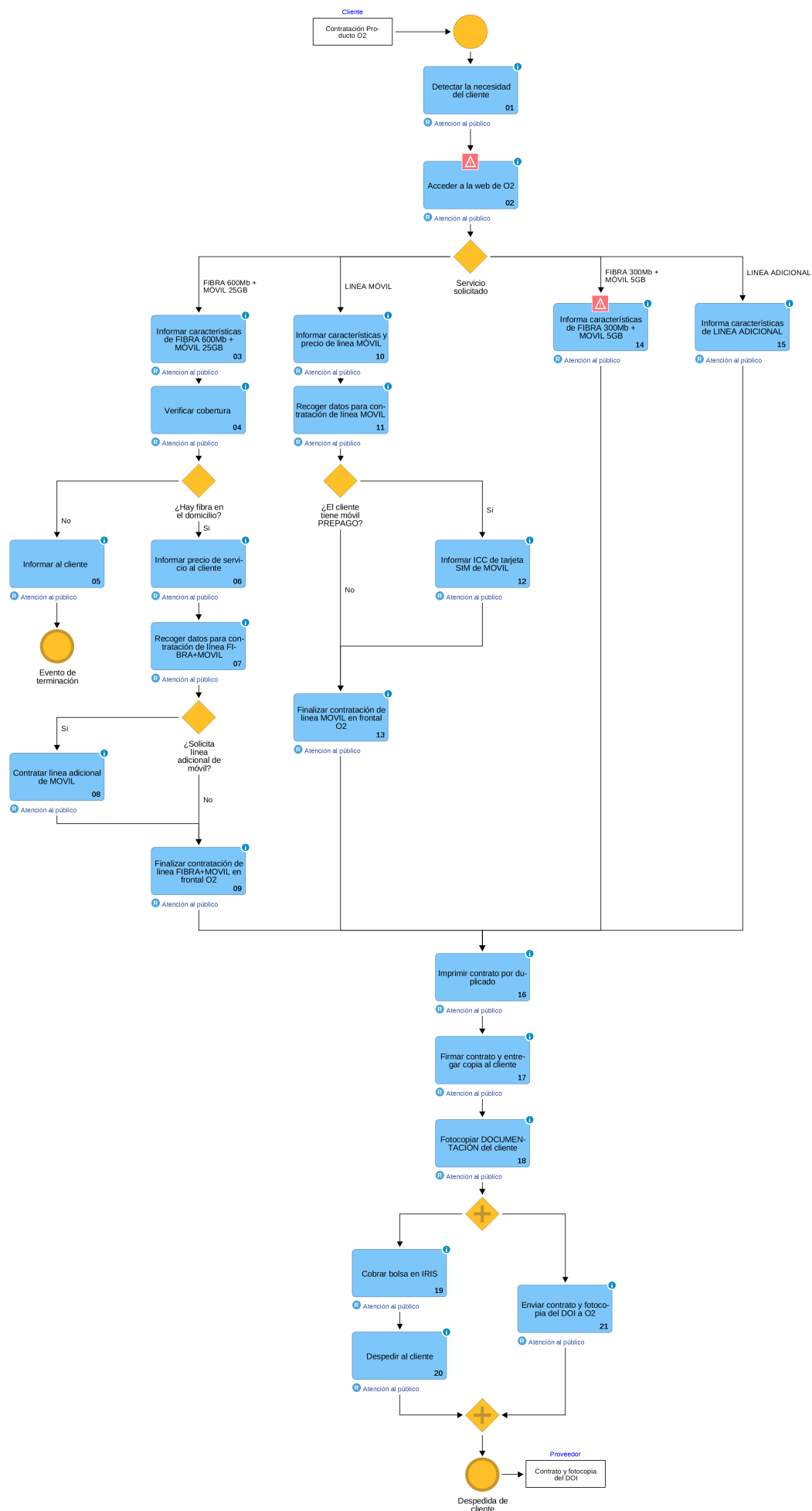




01 Detectar la necesidad del cliente (Atención al público)

El cliente se presenta en la oficina de Correos y solicita información sobre un servicio de O2.

02 Acceder a la web de O2 (Atención al público)

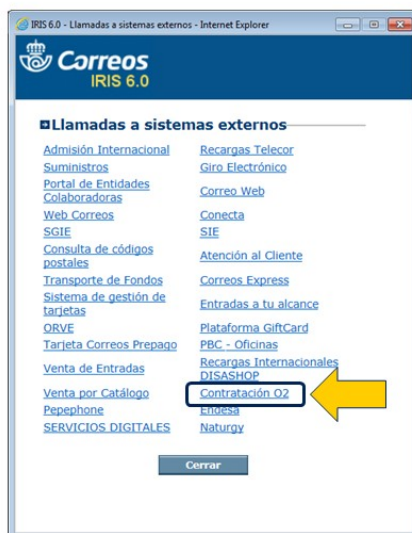
A través de la herramienta de negocio de Correos "IRIS", se accede por medio del canal habilitado para la venta de productos de terceros: **Llamadas a sistemas externos**, identificando de forma segura la oficina y al Usuario que accede a la web de contratación de O2.

El acceso se realizará a través de la funcionalidad "*Federación de Identidades*", por lo que el servicio será rechazado si el usuario del sistema intenta acceder a la página web de O2 con un login diferente al que accedió en Iris.

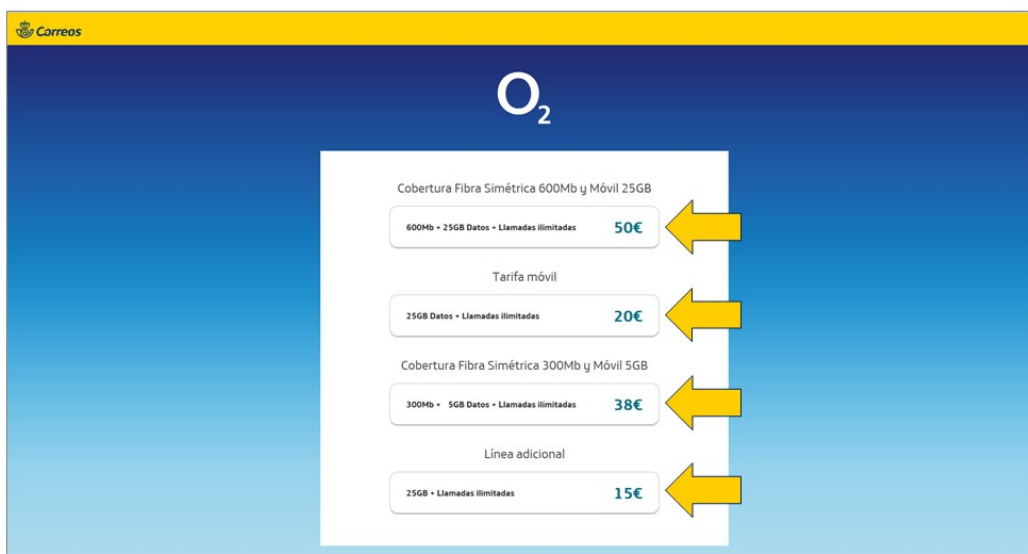
El frontal muestra las opciones de contratación:

1. FIBRA SIMÉTRICA 600 Mb Y MÓVIL 25 GB
2. MÓVIL
3. FIBRA 300 Mb Y MÓVIL 5 GB
4. LINEA ADICIONAL

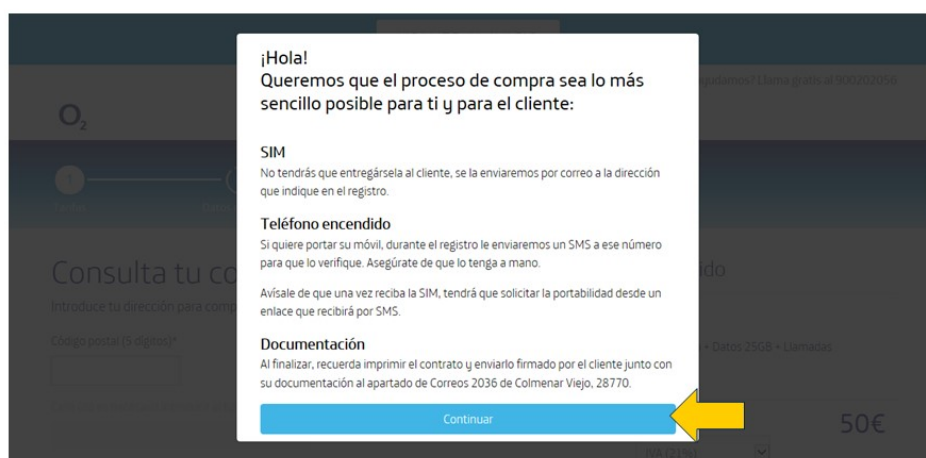
Al seleccionar la opción deseada, aparece una ventana emergente a modo de recordatorio de los aspectos más relevantes que tenemos que tener en cuenta.



Accede en **Llamadas a sistemas externos** a **Contratación O2**.



Selecciona la opción solicitada por el cliente.



Se muestra un mensaje informativo, pulsa en Continuar.

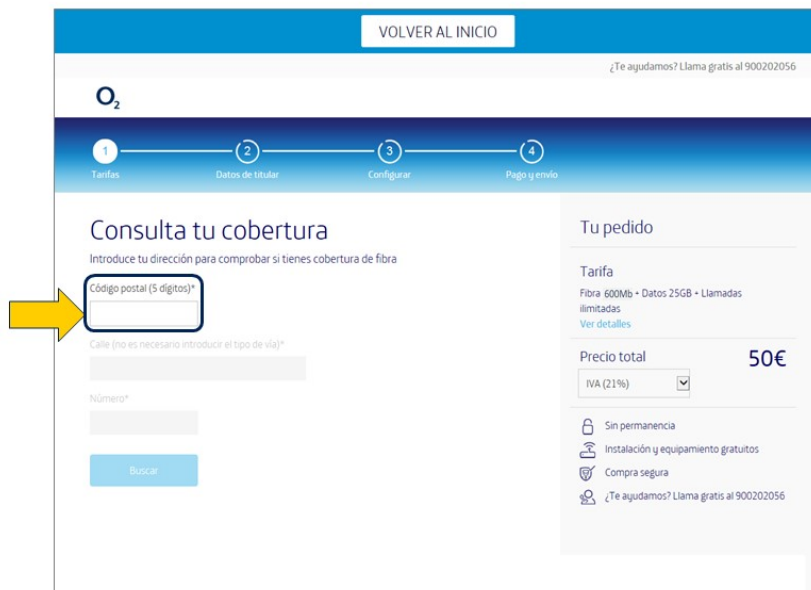
Servicio solicitado = FIBRA 600Mb + MÓVIL 25GB

03 Informar características de FIBRA 600Mb + MÓVIL 25GB (Atención al público)

Al acceder a la toma de datos para la contratación de FIBRA+MÓVIL, disponemos de una ayuda en el enlace **Ver Detalles** donde encontramos los elementos básicos del servicio.

04 Verificar cobertura (Atención al público)

Si el servicio solicitado es **"Fibra y Móvil"**, lo primero que debemos hacer es verificar que para la dirección solicitada existe servicio de Fibra. Para ello se accede directamente al enlace de verificación de cobertura de fibra. Bastará con ir cumplimentando los datos solicitados.



VOLVER AL INICIO

¿Te ayudamos? Llama gratis al 900202056

O₂

1 Tarifas 2 Datos de titular 3 Configurar 4 Pago y envío

Consulta tu cobertura

Introduce tu dirección para comprobar si tienes cobertura de fibra

Código postal (5 dígitos)*

Calle (no es necesario introducir el tipo de vía)*

Número*

Buscar

Tu pedido

Tarifa
Fibra 600Mb • Datos 25GB • Llamadas ilimitadas
[Ver detalles](#)

Precio total 50€
IVA (21%)

- Sin permanencia
- Instalación y equipamiento gratuitos
- Compra segura
- ¿Te ayudamos? Llama gratis al 900202056

Informa el **Código postal** del cliente para consultar cobertura.



VOLVER AL INICIO

¿Te ayudamos? Llama gratis al 900202056

O₂

1 Tarifas 2 Datos de titular 3 Configurar 4 Pago y envío

Consulta tu cobertura

Introduce tu dirección para comprobar si tienes cobertura de fibra

Código postal (5 dígitos)*
28042

Calle (no es necesario introducir el tipo de vía)*
Via de Dublin

Número*
7

Buscar

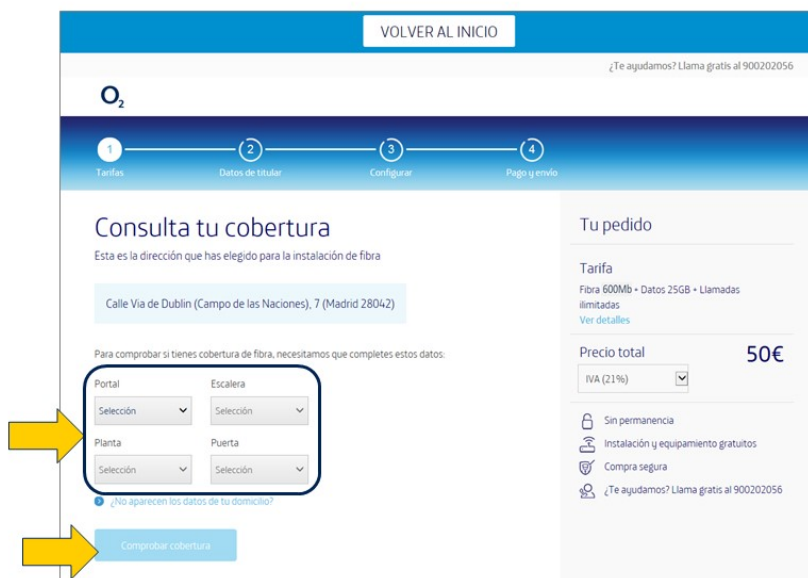
Tu pedido

Tarifa
Fibra 600Mb • Datos 25GB • Llamadas ilimitadas
[Ver detalles](#)

Precio total 50€
IVA (21%)

- Sin permanencia
- Instalación y equipamiento gratuitos
- Compra segura
- ¿Te ayudamos? Llama gratis al 900202056

Informa el **calle** y **número** para consultar cobertura.



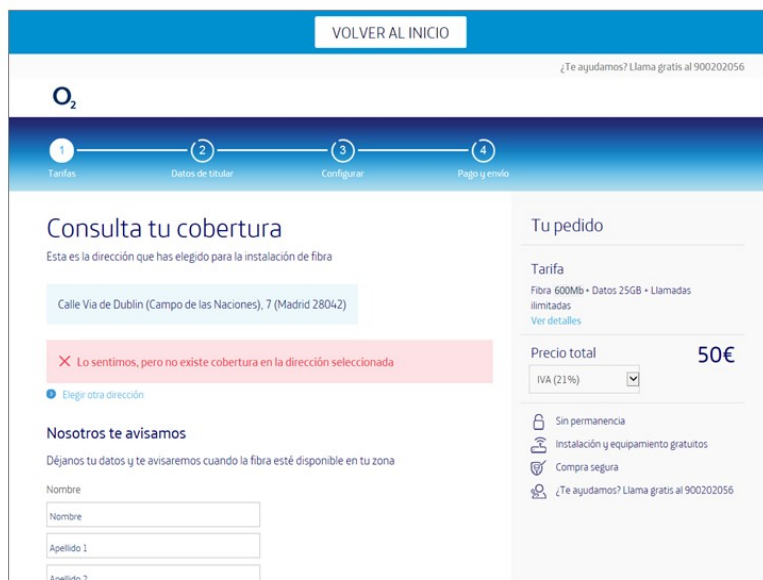
Informa los datos de la finca y pulsa **Consultar cobertura**.

¿Hay fibra en el domicilio? = No

05 Informar al cliente (Atención al público)

Si la consulta es negativa; es decir, si para la dirección solicitada no existe en ese momento servicio de FIBRA, el sistema informa negativamente, por lo que no se puede continuar con la contratación.

Se ofrece la posibilidad de tomar los datos del cliente para avisarle si en un futuro se instala el servicio de FIBRA en esa dirección.



La contratación no es posible por **falta de cobertura de Fibra**.

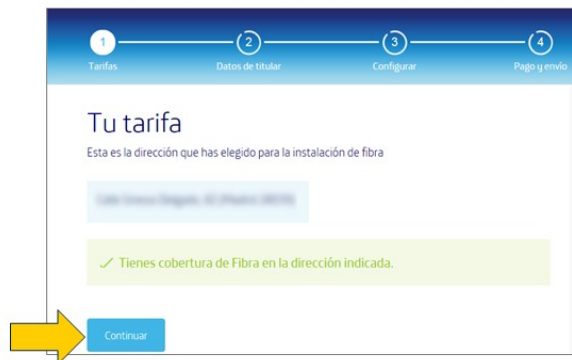
¿Hay fibra en el domicilio? = Si

06 Informar precio de servicio al cliente (Atención al público)

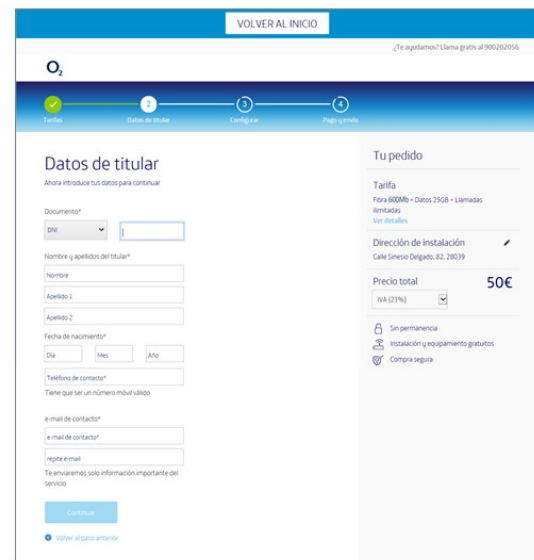
El precio del servicio de Fibra varía en función del municipio:

- Península y Baleares 50€ (IVA Incl.)
- Islas Canarias 42,56€ (IGIC incl.)
- Ceuta 45,45€ (IPSI incl.)
- Melilla 44,63€ (IPSI incl.)

El empleado de la oficina informa el código postal del municipio, la calle, nº, piso, puerta... y visualiza el precio del servicio para esa localidad. Informa al cliente y en caso de mostrar su conformidad continúa con la contratación.



Si hay cobertura, pulsa **Continuar**.



Informa los **Datos del titular**.

07 Recoger datos para contratación de línea FIBRA+MOVIL (Atención al público)

Una vez verificado el servicio de fibra e informado al cliente de la tarifa, si desea continuar con la contratación continuamos cumplimentando los datos solicitados. Vamos completando las diferentes pantallas hasta finalizar, pinchando sobre el botón **"Confirmar Compra"**.

El empleado que realiza la contratación tiene que verificar, mediante consulta del DOI, que el solicitante será el titular del contrato.

Únicamente son válidos para acreditar la identidad los siguientes documentos que el solicitante deberá presentar en la contratación:

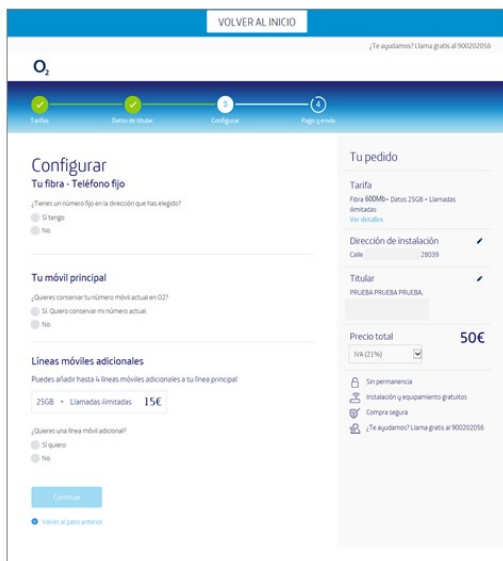
1.- Personas físicas (uno de estos documentos):

- DNI
- NIE (los ciudadanos europeos residentes en España deberán presentar también el documento de identificación de su país, válido y en vigor).

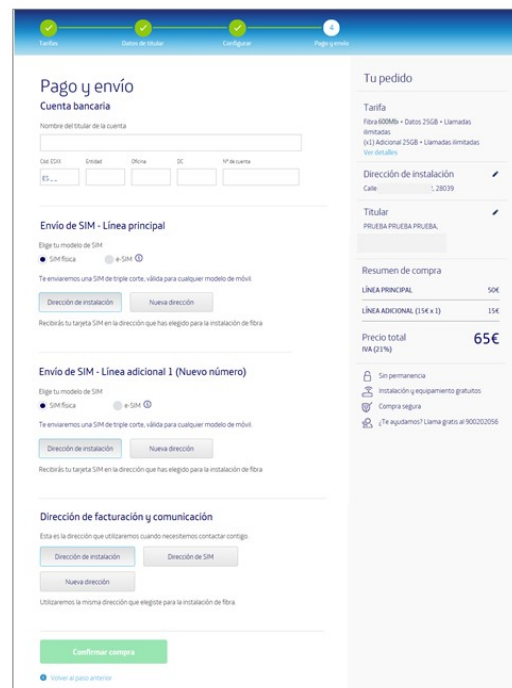
2.- Personas jurídicas (todos los documentos son obligatorios):

- CIF de la empresa.
- Escritura o poder notarial donde figure la capacidad de representación otorgada por la empresa.
- Documento de identidad del apoderado.

Comenzamos el procedimiento comprobando si en la dirección indicada por el cliente hay servicio de fibra, lo que nos llevará posteriormente a la pantalla de recogida de datos del cliente. Esta verificación nos informará de la existencia de cobertura fibra y, en caso afirmativo, de su precio.



Cumplimenta los datos de **configuración** que facilita el cliente.



Informa la **Cuenta bancaria** y la dirección de facturación y envío de la SIM.

¿Solicita línea adicional de móvil? = Si

08 Contratar línea adicional de MOVIL (Atención al público)

Es posible contratar líneas adicionales en el proceso de contratación del paquete FIBRA+MÓVIL. Se pueden contratar hasta 4 líneas adicionales por contrato de FIBRA. Las líneas adicionales tendrán un coste mensual según la localidad y hasta 25 GB:

- Península y Baleares 15 € (IVA Inc.)
- Islas Canarias 12,77 € (IGIC incl.)
- Ceuta 13,63 € (IPSI incl.)
- Melilla 13,39 € (IPSI incl.)

Fuera del proceso de contratación del paquete FIBRA+MÓVIL, si se desea contratar nuevas líneas de móvil, tendrá que hacerse por LINEA ADICIONAL.

¿Solicita línea adicional de móvil? = No

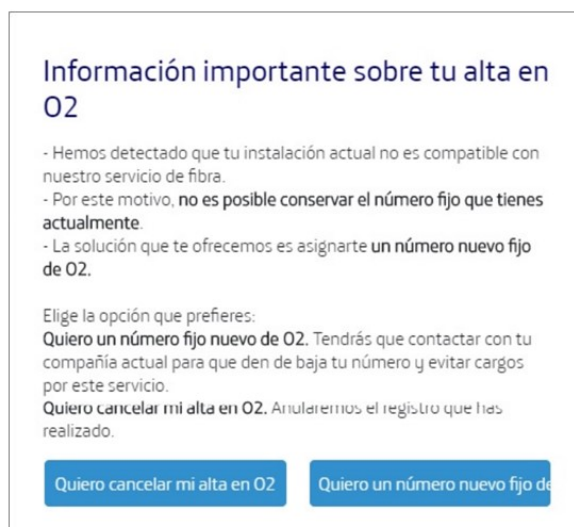
09 Finalizar contratación de línea FIBRA+MOVIL en frontal O2 (Atención al público)

Tras la toma de datos, pulsando el botón verde **"Confirmar compra"**, finalizamos el proceso de contratación en el frontal de comercialización de O2.

Nota: En el caso que la fibra instalada actualmente sea incompatible con el servicio de O2, el sistema muestra una ventana emergente explicando las dos opciones que tiene el cliente (cambiar el número del teléfono fijo o cancelar la operación). El cliente debe declinar por una de las dos opciones.



Pulsa sobre **Confirmar compra**.



Servicio solicitado = LINEA MÓVIL

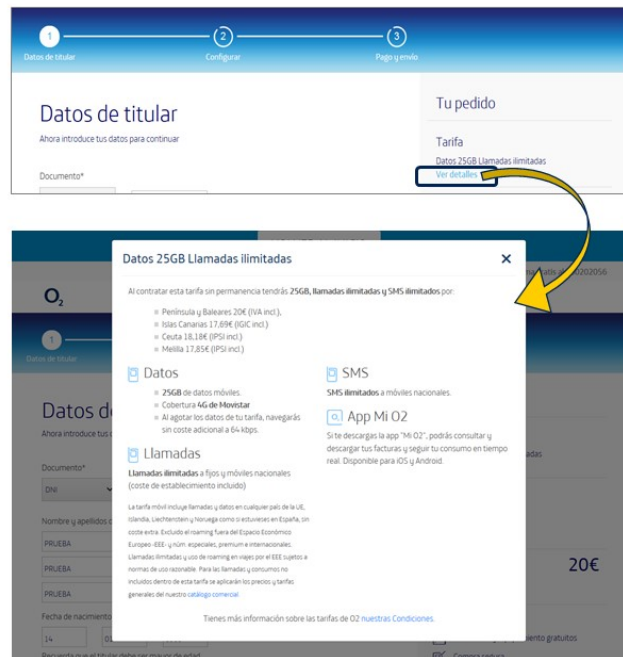
10 Informar características y precio de linea MÓVIL (Atención al público)

Al acceder a la toma de datos para la contratación de MÓVIL disponemos de una ayuda en el enlace **"Ver Detalles"** donde encontramos los elementos básicos del servicio.

El precio variará según el tipo impositivo de la localidad de contratación:

- Península y Baleares 20€ (IVA incl.)
- Islas Canarias 17,03€ (IGIC incl.)
- Ceuta 18,18€ (IPSI incl.)

- Melilla 17,85€ (IPSI incl.)



11 Recoger datos para contratación de línea MOVIL (Atención al público)

Seleccionamos en el frontal la opción elegida para contratar (en este caso **MÓVIL**) y vamos cumplimentando los datos solicitados. Vamos completando las diferentes pantallas hasta finalizar, pinchando sobre el botón **"Confirmar Compra"**.

El empleado que realiza la contratación tiene que verificar, mediante consulta del DOI (Documento Oficial de Identidad), que el solicitante será el titular del contrato.

Únicamente son válidos para acreditar la identidad los siguientes documentos que el solicitante deberá presentar en la contratación:

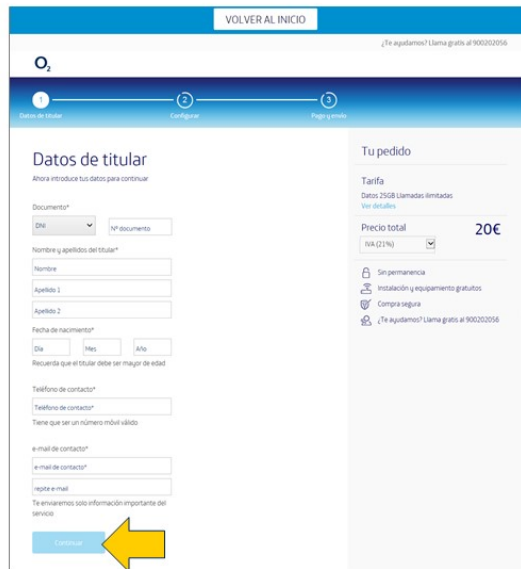
1.- Personas físicas (uno de estos documentos):

- DNI
- NIE (los ciudadanos europeos residentes en España deberán presentar también el documento de identificación de su país, válido y en vigor)

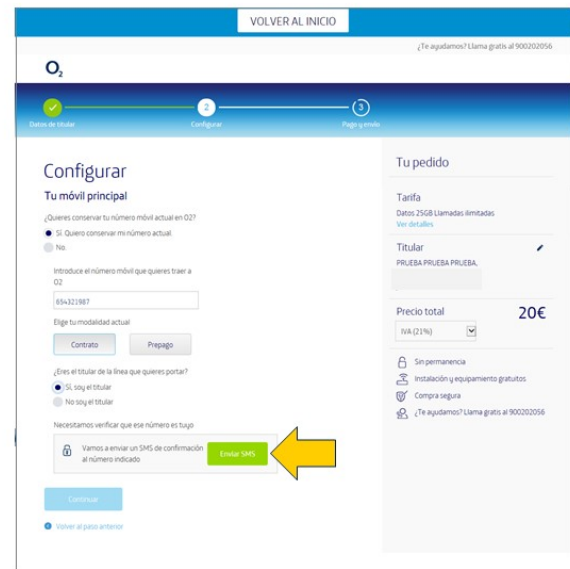
2.- Personas jurídicas (todos los documentos son obligatorios):

- CIF de la empresa.
- Escritura o poder notarial donde figure la capacidad de representación otorgada por la empresa.
- Documento de identidad del apoderado.

Cuando el cliente ya disponga de una línea de móvil, se le enviará un SMS con un código para confirmar la operación. Este código tendrá que introducirlo el empleado de la oficina en el campo correspondiente para continuar la operación (ver pantallas de operativa de actividad)



Informa los **Datos del titular** y pulsa **Continuar**.

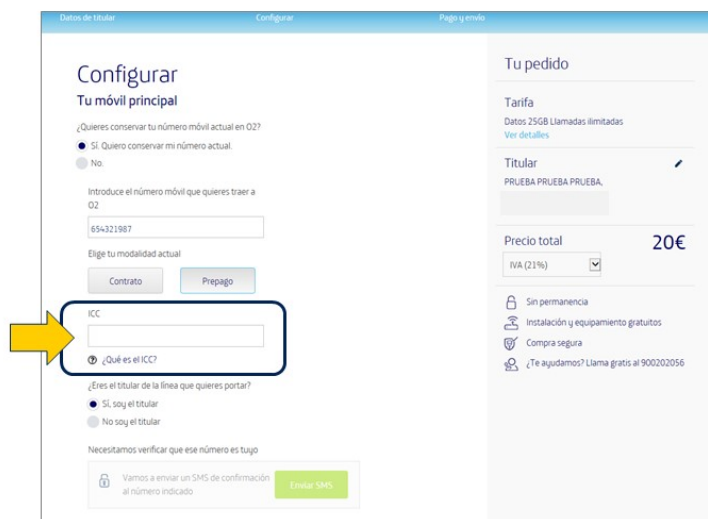


Cumplimenta los datos de **configuración** que facilita el cliente. El sistema envía un SMS de confirmación al móvil indicado.

¿El cliente tiene móvil PREPAGO? = Si

12 Informar ICC de tarjeta SIM de MOVIL (Atención al público)

Cuando el cliente ya dispone de línea móvil en la modalidad de PREPAGO, es necesario informar del código ICC de la tarjeta SIM. Este dato lo tiene que aportar el cliente. La portabilidad a O2 siempre será en la modalidad de CONTRATO. Desde las oficinas de Correos no comercializamos líneas en la modalidad de PREPAGO.



Si el cliente dispone de teléfono en modalidad de **Pre-pago** informa el código ICC de la **tarjeta SIM**.



El código ICC está compuesto de 19 posiciones y comienza por 8934.

¿El cliente tiene móvil PREPAGO? = No

13 Finalizar contratación de línea MOVIL en frontal O2 (Atención al público)

Tras la toma de datos, pulsando el botón verde **"Confirmar compra"**, finalizamos el proceso de contratación en el frontal de comercialización de O2.

Confirmar compra



Servicio solicitado = FIBRA 300Mb + MÓVIL 5GB

14 Informa características de FIBRA 300Mb + MOVIL 5GB (Atención al público)

Al acceder a la toma de datos para la contratación de **FIBRA 300Mb + 5GB Datos**, disponemos de una ayuda en el enlace **Ver detalles** donde encontramos los elementos básicos del servicio.

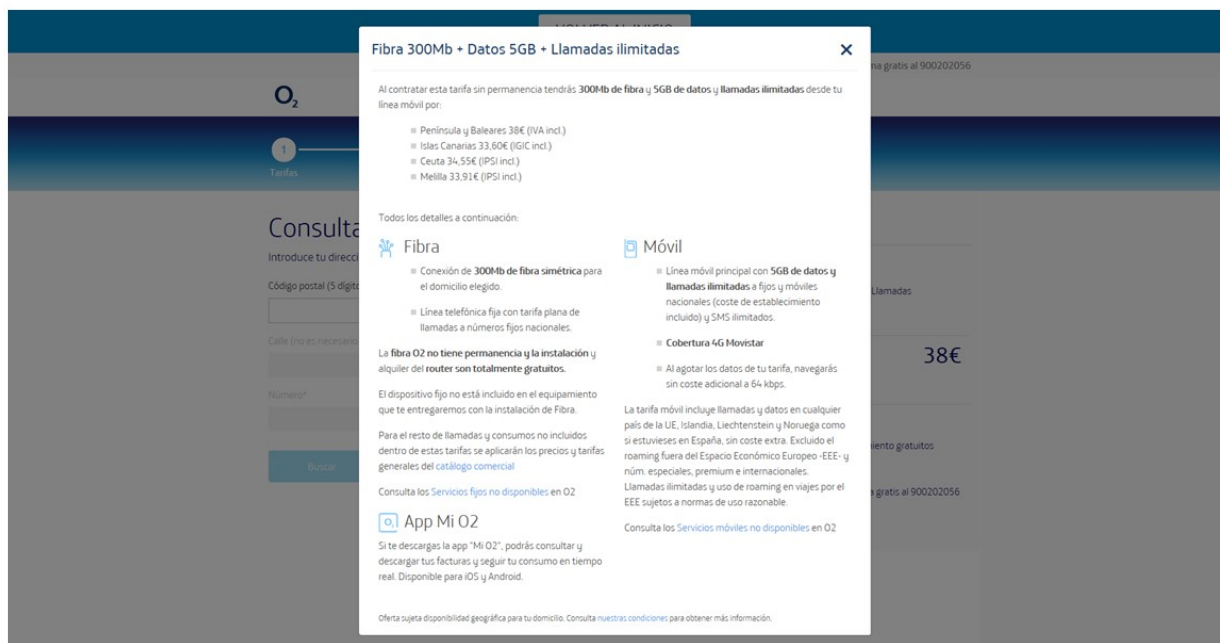
El precio variará según el tipo impositivo de la localidad de contratación:

- Península y Baleares 38€ (IVA incl.)
- Islas Canarias 33,60€ (IGIC incl.)
- Ceuta 34,55€ (IPSI incl.)
- Melilla 33,91€ (IPSI incl.)

El proceso de alta es igual que el de Fibra 600 Mb y Móvil, **con la excepción de que no se permite la contratación de líneas adicionales**. Se debe cumplimentar la información del cliente en las pantallas que se presentan al usuario:

- Consulta de Cobertura
- Datos del titular
- Configurar
- Pago y envío.

Tras la toma de datos, pulsa el botón verde **"Confirmar compra"**.



Servicio solicitado = LINEA ADICIONAL

15 Informa características de LINEA ADICIONAL (Atención al público)

Al acceder a la toma de datos para la contratación de LINEA ADICIONAL, disponemos de una ayuda en el enlace Ver detalles donde encontramos los elementos básicos del servicio.

El proceso de alta es igual que el de la línea Móvil, pero se debe seleccionar Linea adicional en la primera pantalla, a continuación se debe cumplimentar la información del cliente en las pantallas que se presentan al usuario:

- Datos del titular
- Configurar
- Pago y envío.

Tras la toma de datos, pulsa el botón verde **"Confirmar compra"**.

16 Imprimir contrato por duplicado (Atención al público)

Una vez el empleado de la oficina ha informado todos los campos obligatorios aceptará la solicitud para dar de alta el servicio solicitado, imprimiéndose un contrato por duplicado (ejemplar para el cliente y para la empresa) por la impresora multiservicio de la oficina.

17 Firmar contrato y entregar copia al cliente (Atención al público)

El cliente acepta la relación contractual del servicio solicitado con O2 firmando el documento en todas las páginas donde se requiera, quedando en su posesión el ejemplar para el cliente y devolviendo al empleado de la oficina el ejemplar para la empresa "O2". La oficina de Correos no se queda con ningún documento.

18 Fotocopiar DOCUMENTACIÓN del cliente (Atención al público)

El empleado de la oficina fotocopia la documentación presentada para acreditar la identidad, esta documentación deberá ser original y estar en vigor. Se verificará cuidadosamente su autenticidad, rechazando documentos que presenten indicios de manipulación y no admitiéndose fotocopias:

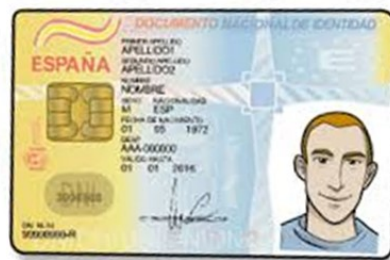
1.- Personas físicas (uno de estos documentos):

- DNI.- Anverso y reverso
- NIE.- Anverso y reverso
- Los ciudadanos europeos residentes en España deberán presentar: NIE + documento de identificación de su país, válido y en vigor.- Anverso y reverso.

2.- Personas jurídicas (todos los documentos son obligatorios):

- CIF de la empresa.- Anverso donde figure la numeración.

- Escritura o poder notarial donde figure la capacidad otorgada por la empresa.- Página donde figure el poder otorgado a la persona física.
- Documento de identidad del apoderado.- Anverso y reverso



Fotocopiamos la documentación:

- P. Físicas: DOI
- P. Jurídicas: DOI; Escritura – páginas donde aparezca apoderado; CIF.

19 Cobrar bolsa en IRIS (Atención al público)

Finalizada la contratación se cierra la web de O2 y se regresa a la página de inicio de IRIS donde se cobra la bolsa generada.

El importe del servicio será abonado por el cliente por domiciliación en su cuenta, en la oficina se genera un ticket con un importe de cero euros y en el que figurará la descripción del servicio contratado. Se entrega al cliente.

20 Despedir al cliente (Atención al público)

Tras la firma y entrega del contrato al cliente, se le informa que en plazo de 48 horas recibirá en domicilio que se haya seleccionado para recepción de tarjeta la TARJETA SIM para empezar a utilizar el servicio.

En caso que el cliente haya solicitado una portabilidad móvil de el operador de telefonía Movistar la tarjeta seguirá siendo la misma.

21 Enviar contrato y fotocopia del DOI a O2 (Atención al público)

La copia del contrato para O2 firmada por el cliente, junto a la fotocopia del DOI y, para los casos de personas jurídicas, la copia de la escritura donde figura el autorizado y el CIF, se envía en un sobre de servicio a la dirección abajo indicada, seleccionando en IRIS el nº de apartado al dar de alta el envío.

TUENTI TECHNOLOGIES S.L

Apartado 2036

28770 Colmenar Viejo.

Como remitente se indicará la oficina de Correos que ha realizado la contratación.

Para su envío se admite en IRIS un Paq Estándar a domicilio con cargo al contrato de la Dirección Adjunta de Operaciones:

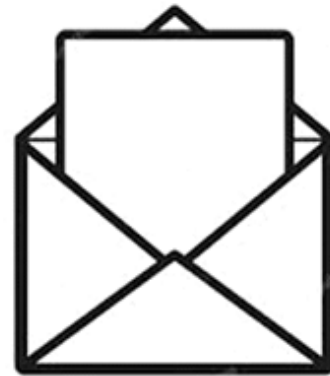
- Contrato: 54000734
- Cliente: 60017665



DOI



ESCRITURA



CONTRATO

La enviamos a la siguiente dirección:

APARTADO DE CORREOS 2036
28770 COLMENAR VIEJO

Datos destinatario			
Nombre	TUENTI TECHNOLOGIE	Apellidos	
Dirección	COLMENAR VIEJO SUC 2 - A	Localidad	COLMENAR VIEJO
Teléfono		NIF	
2ª Direc.		Email	
Nº Apartado	☒ 2036	C.P.-Ap.	28770
		Of. Dest.	2896094



Para admitir el envío seleccionar el Nº de Apartado en IRIS.