

En cumplimiento con el nuevo Reglamento General de Protección de Datos, procedemos a actualizar nuestra actual Política de Privacidad, válida en TERATEL, telembi y demás marcas del Grupo.

· ¿Qué datos personales necesitamos?

Desde que contactas con TERATEL, ya sea porque solicitas información sobre nuestros productos o servicios o porque deseas ser nuestro cliente, necesitamos tratar tus datos personales.

Con carácter general, necesitaremos tratar tus datos de identificación, contacto, localización, datos financieros, datos relativos a tu perfil personal y profesional, imagen, incluyendo la obtenida mediante la grabación de cámaras de seguridad en nuestras oficinas, voz y llamadas que mantengamos contigo, y otros datos necesarios para llevar a cabo los fines que te describiremos en esta cláusula.

Asimismo, en ocasiones, trataremos los datos relativos a tu solvencia económica o al riesgo que asumes en tus productos con los fines que se detallan más adelante, tanto de aquellos que recabemos en tu relación con nosotros, como de ficheros comunes de solvencia económica. Tus datos de solvencia consisten en datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por tu cuenta o interés.

Tus datos identificativos, tus datos de contacto y cualesquiera otros que puedan ser exigidos por la normativa aplicable, son obligatorios por lo que la negativa a facilitarlos o cederlos, en el caso de que resulte preciso, haría que nos resultara imposible prestarte los servicios que hubieras solicitado o contratado.

Asimismo, tus datos personales deben ser veraces, completos, exactos y actualizados, por lo que cualquier modificación en los mismos debes comunicarla sin dilación. Esto es de especial relevancia en el caso de cambios de domicilio, dirección electrónica o teléfono de contacto pues TERATEL puede enviarte comunicaciones de tu interés que tienen plena validez y eficacia si se efectúan a las direcciones que nos hayas facilitado.

TERATEL se reserva el derecho a actualizar tus datos con información obtenida de fuentes distintas a ti en los casos en que la normativa lo autorice. Te informamos de que TERATEL utilizará tus números de teléfono móvil y tu correo electrónico para informarte, puntualmente, sobre cualquier aspecto relacionado con tu contrato así como de que la información relativa a tus productos te será remitida por Internet a través de correspondencia web, pudiendo, no obstante revocar, esta opción en cualquier momento.

· ¿Cómo obtenemos tus datos personales?

Los habrás proporcionado directamente o habremos accedido a los mismos a raíz de tus consultas, solicitudes, o contrataciones de productos en TERATEL, operaciones o transacciones que hayas realizado con nosotros, por tu navegación en sitios web propios o de terceros, o que hayamos obtenido del uso de dispositivos móviles de telecomunicaciones, o por otros canales igualmente legítimos.

En algunos casos, y siempre en el ámbito del tipo de servicios que te prestamos, podremos recopilar datos sobre ti que podrán ser facilitados por terceros y obtenidos de otras fuentes, siempre que nos hayas prestado tu consentimiento para este supuesto y con esta finalidad.

· ¿Quién es el Responsable del tratamiento de tus datos personales?

TERATEL Operadora de Telecomunicaciones Ltd., con domicilio social en International House, 82 Queens Road, BN1 3XE Brighton, UK, y domicilio a efecto de comunicaciones en C/ Arquitecto Gaudí 11, 28016 Madrid.

Puedes comunicarte con el DPD (Delegado de Protección de Datos) escribiendo a customercare.esp@teratel.uk (si eres cliente TERATEL), o escribiendo a customercare.telembi.es@teratel.uk (si eres cliente telembi).

· ¿Para qué tratamos tus datos personales y en qué nos basamos para hacerlo?

Tratamos tus datos de identificación y contacto con la finalidad de atender tu solicitud de información sobre nuestros productos o servicios, y si formalizas la contratación de cualquiera de los mismos, necesitaremos tratar, además, documentación que acredite tu identidad y, en función del producto que desees contratar, otros datos personales relativos a tu perfil laboral o profesional, y familiar.

El tratamiento de estos datos es necesario para atender tu petición de información o, en su caso, para la necesaria gestión de la contratación solicitada y prestación de los servicios correspondientes.

Trataremos tus datos de solvencia cuando efectúes una solicitud o contratación de un producto que implique asunción de riesgo de crédito por parte de TERATEL, (por ejemplo financiación de terminales), o realices una consulta que requiera una decisión de TERATEL sobre la viabilidad de la concesión de un producto de este tipo. La finalidad del tratamiento es analizar tu capacidad de pago, en cumplimiento de la normativa vigente que exige evaluar la solvencia de los solicitantes, como la Ley 16/2011 de 24 de junio de Contratos de Crédito al Consumo u otras normas equivalentes en materia de concesión de crédito hipotecario y, en general, en materia de responsabilidad en la concesión de préstamos.

Ello nos permite asegurarnos de que el producto de crédito que solicitas es el adecuado de acuerdo con los requisitos fijados por nosotros.

Para cumplir con esta finalidad te informamos de que podemos consultar o ceder datos relativos a tu solvencia económica a ficheros de acceso público o de otra tipología y a los que estemos legítimamente adheridos.

En el marco de la solicitud o contratación de productos de riesgo de crédito, también trataremos los datos de solvencia obtenidos de tu relación comercial con TERATEL o de la información obtenida de ficheros de solvencia ya citados, para elaborar perfiles, realizar modelos y procedimientos de valoración o scoring, u obtener una puntuación orientativa de las probabilidades de cumplir las obligaciones de pago contraídas, adoptando medidas técnicas u organizativas apropiadas para proteger tus datos, evitando intromisiones indebidas, y la exactitud de estos.

TERATEL podrá elaborar perfiles de cliente en relación con nuestros productos para lo que podremos utilizar información derivada de los datos obtenidos en el seno de tu relación comercial con TERATEL, o con terceros que hayamos recopilado, entre otros, del uso que hagas de nuestros sitios Web o de aplicaciones para dispositivos móviles, u otros canales igualmente legítimos.

Estos datos que TERATEL recopila y trata incluirán, entre otros, los datos del nivel de riesgo de tus contratos o de tus operaciones o tus datos de solvencia económica y se limitarán al periodo de datos estrictamente necesario. No obstante puedes oponerte a este concreto tratamiento en cualquier momento comunicándolo a TERATEL escribiendo a customercare.esp@teratel.uk (si eres cliente TERATEL), o escribiendo a customercare.telembi.es@teratel.uk (si eres cliente telembi), previa acreditación de tu identidad. En ningún caso se venderán tus datos personales a terceros.

Para ofrecerte información, ofertas y contenidos personalizados según tus preferencias y necesidades, en la forma de comunicaciones comerciales, ya sea a través de nuestra Web, aplicación móvil, correo electrónico, contacto telefónico o postal u otros canales legítimos, trataremos tus datos de identificación y de contacto, y los relativos a los riesgos de los productos que contrates.

En el caso del marketing telefónico, podremos ponernos en contacto contigo con el fin de conocer tu nivel de satisfacción con nuestros productos. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información, si eres nuestro cliente y mantienes vigente una relación contractual con nosotros, estamos legalmente autorizados para enviarte comunicaciones comerciales, a través de correo electrónico u otro medio electrónico equivalente (por ejemplo SMS, notificaciones push), relativas a productos o servicios similares a los que

hayas contratado con nosotros; en todos los demás casos procederemos a recabar tu consentimiento expreso. Si no deseas que te remitamos más comunicaciones comerciales, ni/o que nos pongamos en contacto contigo telefónicamente con los fines arriba detallados, puedes solicitarlo escribiendo a customercare.esp@teratel.uk (si eres cliente TERATEL), o escribiendo a customercare.telembi.es@teratel.uk (si eres cliente telembi), mediante el enlace habilitado al efecto en las propias comunicaciones que te enviemos.

Sin perjuicio de todo lo ya indicado te informamos de que podremos tratar tus datos personales de forma agregada o anonimizada para realizar encuestas, modelos estadísticos (de valoración y/o de riesgo) o estudios de mercado que pueden ser de tu interés, y mejorar, si procede, los productos que ya hayas contratado, así como para el propio conocimiento "know-how" que permite a TERATEL ofrecer a sus clientes servicios de valor añadido.

Para efectuar otros tratamientos distintos a los anteriores puede ser necesario obtener tu consentimiento expreso en cuyo caso serás informado de ello, con claridad y detalle, en el momento en que sea preciso obtenerlo, pudiendo denegararlo en ese momento, o revocarlo, con posterioridad y en cualquier momento, sin carácter retroactivo.

· ¿Cuánto tiempo mantendremos tus datos personales en TERATEL?

Conservaremos tus datos mientras se mantenga la finalidad para la que han sido recabados. Cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán los datos personales adoptando las medidas de seguridad adecuadas que garanticen la destrucción total de los mismos.

· ¿Con quién compartimos tus datos personales?

Podemos compartir tus datos personales con entidades del Grupo TERATEL y también con otras entidades ajenas al mismo que te describimos en este apartado, al ser nuestro interés ofrecerte el mejor servicio posible, trabajar para realizar mejoras en nuestra cartera de productos y seguir siendo competitivos. También compartiremos tus datos con proveedores de servicios cuya actividad es necesaria para cumplir con las obligaciones contractuales que hayamos asumido contigo.

Si fuera necesario transferir los datos a entidades de TERATEL ubicadas fuera de la Unión Europea, te garantizamos que la información se comparte con las garantías adecuadas y a países que ofrecen una protección de datos similar a la que ofrece la Unión Europea.

Queremos que conozcas que el Grupo TERATEL dispone de normas corporativas vinculantes que aseguran que los datos personales compartidos dentro del Grupo son tratados de forma segura y con las debidas garantías, de acuerdo con esta política de privacidad y la

normativa aplicable así como con respeto a las mejores prácticas aceptadas globalmente.

Puedes consultar las citadas normas del Grupo TERATEL en el Aviso Legal de nuestra página Web, TERATEL.es, dentro del apartado de "Política de privacidad y protección de datos".

Adicionalmente es necesario que compartamos tus datos con otras entidades ajenas al Grupo TERATEL y que te describamos a continuación:

- Ficheros de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. Podremos tratar tus datos personales relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias en ficheros de la citada naturaleza, ya sean de acceso público u otros a los que nos encontremos adheridos, de conformidad con la legislación aplicable en esta materia, y ello porque es legítimo interés de TERATEL obtener el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la existencia de una relación contractual o prestación de un servicio previo. En este caso, te informaremos de la inclusión de tus datos en estos ficheros con carácter previo y de los derechos que te asisten en este sentido.

- Otras entidades ajenas a TERATEL cuya involucración en los servicios sea necesaria para la gestión, mantenimiento y desarrollo de las obligaciones contractuales asumidas contigo. Así:

Si contratas un servicio de Banda Ancha Fija (ADSL o FTTH), tus datos personales serán cedidos a CARRIER ENABLER, S.L. con domicilio en C/ Corretger 63, Paterna (Valencia), o THE TELECOM BOUTIQUE S.L.U., con domicilio en la C/ Manzano 3, Pozuelo de Alarcón (Madrid), con el fin de gestionar la provisión de tu servicio así como la correcta prestación del mismo una vez instalado;

Si contratas un servicio de Telefonía Fija, será necesario ceder tus datos personales a AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO S.L.U., con domicilio en la C/ Santiago Ramón y Cajal 11, Elche (Alicante), o a THE TELECOM BOUTIQUE S.L.U., con domicilio en la C/ Manzano 3, Pozuelo de Alarcón (Madrid), con el fin de gestionar la provisión de tu servicio así como la correcta prestación del mismo una vez instalado;

Si contratas un servicio de Telefonía Móvil será necesario ceder tus datos personales a THE TELECOM BOUTIQUE S.L.U., con domicilio en la C/ Manzano 3, Pozuelo de Alarcón (Madrid), con el fin de gestionar la provisión de tu servicio así como la correcta prestación del mismo una vez instalado;

- Terceras empresas o proveedores de servicios en cuanto sea necesaria su intervención para la prestación de servicio al que nos hayamos comprometido contigo y que actúan, en todo caso, de conformidad con las instrucciones emitidas por TERATEL para el adecuado tratamiento de tus datos.

A título de ejemplo, nos referimos a entidades que prestan servicios de correos, servicios de gestión de deudas en caso de incumplimiento de pago, servicios de gestión de documentación, soporte informático, etc.

En todos los casos, te garantizamos que el acceso de los mismos a los datos será el imprescindible para los fines encargados por TERATEL, que, en todo caso, serán los descritos en la presente cláusula.

- ¿Qué datos obtenemos a través de las Cookies y para qué los tratamos?

Con carácter previo al uso de nuestros sitios web, serás informado de nuestra política de cookies. Las cookies son importantes para el correcto funcionamiento de un sitio Web.

Utilizamos cookies para mejorar tu experiencia de usuario, recopilar estadísticas para optimizar la funcionalidad del sitio y proporcionar información adaptada a tus hábitos de navegación.

Puedes encontrar más información sobre los tipos de cookies, establecer tus preferencias y elegir si deseas aceptarlas o no mientras permaneces en nuestros sitios Web, en teratel.es apartado "Política de cookies".

- ¿Qué derechos tienes al facilitar tus datos y cómo puede ejercerlos?

Junto al derecho a ser informado de la forma en la que lo estamos haciendo en esta cláusula, tienes los siguientes derechos:

- Derecho de acceso para conocer qué datos tuyos están siendo tratados, con qué finalidades, el origen de los mismos y si los comunicamos o hemos comunicado a terceros;

- Derecho de modificación de tus datos cuando los mismos estén incompletos o sean inexactos;

- Derecho de supresión de tus datos si ha desaparecido el fin para el que los facilitaste, el tratamiento no es lícito, o revoca su consentimiento y demás supuestos previstos en la ley;

- Derecho de oposición para evitar que tratemos tus datos con determinadas finalidades, o solicitar que dejemos de hacerlo aunque sólo es posible en los casos que establece la ley;

- Derecho a solicitar la limitación del tratamiento mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de los mismos, o entiendo que el tratamiento es ilícito y se opone a la supresión de los datos, o TERATEL ya no necesita los datos pero los necesitas para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, o se ha opuesto al tratamiento de los mismos para la satisfacción de un interés legítimo mientras se verifica la existencia del citado interés y su prevalencia sobre los tuyos;

- Derecho a la portabilidad para recibir tus datos en un formato electrónico estructurado y de uso habitual y poder transmitirlos a otro responsable;
- Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas con el fin de que no tomemos una decisión sobre ti basada solo en el tratamiento de tus datos que produzca efectos jurídicos en tu esfera personal o te afecte de forma similar.

Para el ejercicio de cualquiera de estos derechos puedes dirigirte por escrito a TERATEL, C/ Arquitecto Gaudí 11, 28016 Madrid, o escribiendo a customercare.esp@teratel.uk (si eres cliente TERATEL), o escribiendo a customercare.telembi.es@teratel.uk (si eres cliente telembi), previa acreditación de tu identidad, sin perjuicio de la posibilidad de hacerlo telefónicamente en el teléfono 910 800 738 / 910 800 739.

Asimismo te informamos de tu derecho a presentar una reclamación a través del e-mail escribiendo a customercare.esp@teratel.uk (si eres cliente TERATEL), o escribiendo a customercare.telembi.es@teratel.uk (si eres cliente telembi) (Delegado de Protección de Datos) o ante la Agencia de Protección de Datos (www.agpd.es) si entiendes que no has obtenido satisfacción en el ejercicio de tus derechos.

Para mayor información y detalle sobre Protección de Datos en TERATEL no dejes de consultar el Aviso Legal de nuestra página Web, www.teratel.es, dentro del apartado de "Política De Privacidad".