

Política de datos de Clientes Empresa

A través de la presente Política se informa que los datos de nuestros Clientes empresa de los productos y servicios que incluyen marca O2, así como los datos personales de sus interlocutores serán tratados de conformidad con la legislación vigente, y en lo que en aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, conforme a los principios de licitud, lealtad y transparencia, limitación de la finalidad y plazo de conservación, minimización de datos, exactitud, integridad y confidencialidad, entre otros, así como respetando el resto de obligaciones y garantías establecidas en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones y Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

A los efectos de cumplir con la mencionada normativa y ayudar al Cliente de cualquier Producto o Servicio que incluye marca O2 a entender cómo se recopilan, emplean, tratan y protegen sus datos, te informamos de los siguientes aspectos relacionados con su derecho a la protección de datos (incluidos los personales).

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para la mejor comprensión de la Política, se definen los siguientes conceptos a los que se irá haciendo referencia en la misma:

- **Cliente Empresa:** persona o empresa que realice y mantenga la relación contractual sobre los Productos y Servicios que incluyen marca O2.
- **Representante legal o firmante de una empresa:** es la persona que actúa en nombre de esa empresa para realizar firma del contrato.
- **Interlocutor de empresa:** persona designada por la empresa cliente del Producto o Servicio que incluye marca O2 para recibir comunicaciones informativas.
- **Producto o Servicio que incluye marca O2:** productos o servicios cuya comercialización se realice bajo la marca O2, independientemente de la entidad del Grupo Telefónica que preste el servicio. En este sentido, bajo la marca O2 se podrán prestar servicios de telecomunicaciones móviles, fijos y banda ancha.
- **Páginas web y Apps O2:** páginas web y aplicaciones titularidad de O2, así como las puestas a disposición del Cliente O2 para el uso de sus productos y servicios contratados.

2. ¿QUIÉN TRATA TUS DATOS?

Las siguientes empresas del Grupo Telefónica serán corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente O2 (incluidos los datos de sus interlocutores y/o representantes legales de Clientes empresa) en función de los productos y servicios

que tenga contratados, salvo aquellas particularidades que se pudieran recoger en las condiciones del producto o servicio concreto:

- Telefónica de España, S.A.U. con CIF A82018474 y domicilio social en C/ Gran Vía nº 28, 28013, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180.
- Telefónica Móviles España, S.A.U. con CIF A78923125 y domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, 28050, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 8958, Gral. 7804, sección 3ª, del Libro de Sociedades, folio 92, hoja H-85226.

Asimismo, te comunicamos que el Delegado de Protección de Datos es la persona encargada de velar por la protección de tu derecho fundamental a la protección de datos personales en el marco de la contratación de productos y servicios que incluyen marca O2 Para contactar con el Delegado de Protección de Datos, podrás escribir a la siguiente dirección: DPO@O2online.es

3. ¿QUÉ ES UN DATO PERSONAL, CUÁLES SON LOS DATOS DE EMPRESA Y QUÉ DATOS TRATAMOS?

Los datos personales consisten en información que identifica o que permite identificar a personas individuales como el nombre, la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono, etc.

respecto a los Clientes Empresa, tratamos la información personal de los firmantes o representantes legales así como, en su caso, del resto de los interlocutores proporcionados por éstos para mantener la relación contractual del producto o servicio O2. En base al principio de minimización, los datos que podremos tratar serán adecuados, pertinentes y limitados a los necesarios en función de los fines para los cuales son tratados, y respetando siempre la voluntad del cliente.

Los datos de Empresa que podrán ser objeto de tratamiento, dependiendo de los Productos o Servicios O2 que el Cliente tenga contratados, así como de los tratamientos adicionales permitidos o autorizados por el Cliente, serán los determinados en las siguientes categorías:

Datos de cliente: es el conjunto de datos formado por los datos del representante legal o firmante, equipos terminales utilizados por las líneas corporativas (marca y modelo), comportamiento de pago, así como cualquier tipo de información recabada, en su caso, a través de los canales de atención al Cliente (por ejemplo, reclamaciones, consultas realizadas o averías), incluyendo

la obtenida a través de las visitas a la página Web O2, las interacciones del cliente con nosotros en sus redes sociales y aplicaciones oficiales.

Datos de contacto de sus interlocutores: nombre y apellidos, número de teléfono fijo o móvil y correo electrónico corporativos de la persona de contacto proporcionada por el Cliente empresa para poder realizar las comunicaciones de O2 con la empresa.

Datos de los Productos o Servicios O2: tipo de productos o servicios que han sido contratados por el cliente, consumo y consumo medio mensual (por ejemplo, minutos consumidos, número de SMS enviados, volumen de datos utilizado).

Datos de tráfico: son los datos asociados al detalle de llamadas, esto es, número origen y número destino, tipo de llamada (nacional, internacional, en roaming, etc...); fecha, hora y duración de la llamada; número origen y destino de los SMS y MMS enviados.

- **Datos de facturación:** son los datos de la factura, cantidad facturada, fecha de emisión de la factura, domiciliación bancaria, servicios cobrados y facturados a través de la factura y la facturación media mensual (importe aritmético).

No obstante lo anterior, se informa que la prestación de los Productos y Servicios O2 podrán implicar el tratamiento de otras categorías de datos no incluidas en esta enumeración, en tal caso, el Cliente será informado en las condiciones de protección de datos de carácter personal específicas para cada uno de los productos o servicios afectados, y recabado su consentimiento, si fuera preciso, conforme a la normativa aplicable.

Sin perjuicio de los datos indicados anteriormente, se informa que los datos tratados podrán ser objeto de un proceso de anonimización irreversible cumpliendo con todas las garantías establecidas por la legislación así como las medidas que permita el mercado. A este respecto, señalar que los principios de protección de datos de carácter personal no son aplicables a la información anónima.

4. ¿CÓMO TRATAMOS TUS DATOS?

En la presente Política se recoge el detalle de la forma en la que se trata los datos de Empresa que, por sus características de cliente, tienen Productos y Servicios O2 con varias líneas corporativas asociadas. Esta circunstancia conlleva la obligación por parte del Cliente empresa de poner en conocimiento de los usuarios o interlocutores los derechos y obligaciones que le correspondan y que se recogen en la presente Política, o

en los términos y condiciones de los Productos y Servicios O2 vigentes en cada momento.

a) ¿Qué implica ser Cliente o titular?

El Cliente es el responsable de la relación establecida con el responsable del tratamiento, y el que acepta las condiciones en las que se desarrolla la misma. En este sentido, en el caso de que dicho titular permita a otra/s persona/s o empleados utilizar los productos (usuario/s) de los servicios O2 contratados, garantiza que está facultado y ha obtenido el consentimiento de los usuarios o interlocutores para aceptar las condiciones de protección de datos de carácter personal que se establecen en la presente Política así como en las condiciones de cada uno de los Productos y Servicios O2 contratados.

Se informa al Cliente que las facultades que se le atribuyen para la gestión de sus derechos, pueden estar adaptadas según la tecnología y características de nuestros distintos canales (web, tiendas, telefónico, dispositivos o aplicaciones) y que dichas facultades pueden ser distintas a las asignadas al usuario o interlocutor. Del alcance de estas facultades se informará debidamente en el acceso a través de los distintos canales O2 habilitados en cada momento.

b) ¿Qué implica ser usuario?

Independientemente de la condición de titular o cliente, el usuario es el que utiliza el producto o servicio contratados por el titular. En este sentido y como parte de nuestro compromiso con la privacidad, sin perjuicio de las facultades establecidas para el Cliente, el usuario tendrá la facultad de oponerse, en su caso, a todos o a alguno de los tratamientos gestionados por el cliente y que podrán afectar al tratamiento de sus datos personales.

c) ¿Qué implica ser representante y/o interlocutor de empresa?

El interlocutor de la empresa es el que mantiene la relación directa con el responsable del tratamiento, y el tratamiento que se realiza de sus datos de contacto está amparado en la relación establecida con el Cliente empresa.

5. ¿PARA QUÉ TRATAMOS TUS DATOS?

los datos del cliente serán tratados para la prestación del servicio, así como para otras finalidades que el mismo permita en los términos informados en la presente Política o en las Condiciones específicas de cada Producto o Servicio O2 contratado.

Adicionalmente, durante la vigencia de la relación contractual, se podrán incorporar otros datos para éstas u otras finalidades, en cuyo caso el cliente será debidamente informado en el momento de la recogida de los mismos.

El Cliente será el único responsable de toda la información que proporcione a O2 para la gestión y contratación de los productos y servicios, garantizando que está facultado y, en su caso, ha obtenido el consentimiento del resto de usuarios o interlocutores para la entrega. En este sentido, no nos podemos responsabilizar de la utilización de datos falsos, inexactos, incompletos, no actualizados proporcionados por el Cliente.

A estos efectos y en lo que respecta específicamente a los Clientes de los productos y servicios correspondientes a la marca O2 en España y, en especial a los efectos de la presente Política, de los datos personales relativos a las personas de contacto, interlocutores y/o representantes legales de los Clientes empresa, se informa de que la base legitimadora que nos permitirá tratar los mismos es la prestación del servicio. En concreto, se podrá utilizar, de entre las categorías de datos recogidas en el apartado 3, aquellas que sean necesarias para la correcta prestación del mismo. La concreción específica de los datos tratados se identificará en las cláusulas de protección de datos de las condiciones de cada producto o servicio. Además, como cliente, los tratamientos que puedan ser necesarios para la prestación de los servicios contratados se realizará con las siguientes finalidades:

- a) Prestar el servicio, mantenerlo y gestionar la relación contractual con el cliente.
- b) Atención al cliente a través de cualquier canal al que pueda dirigirse de conformidad con las condiciones aplicables al producto o servicio concreto. Para los productos y servicios correspondientes a la marca O2, el cliente podrá dirigirse al número de atención personal 1551 (o nº 690901551 si se llama desde el extranjero). por escrito al correo electrónico ayuda@o2online.es y chat de soporte de nuestra página web, o cualquier otro medio de comunicación autorizado, incluyendo dispositivos y/o aplicaciones que se pongan a disposición del cliente para la gestión de sus productos y servicios.
- c) Acreditar la contratación, mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, así como verificar la satisfacción de los clientes, a través de la grabación de las llamadas del cliente a los números de atención telefónica habilitados al efecto, o las que se le pudieran hacer desde O2 o desde cualquier empresa autorizada por ésta.
- d) Comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a sistemas de información crediticia de forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio y mientras se mantenga vigente la citada relación contractual.
- e) Realización de estadísticas, encuestas o estudios de mercado, que tengan por finalidad evaluar la calidad del producto o servicio, la toma de decisiones de

negocio, comerciales, de inversión, comprobar las ventas o productos que más se venden, etc.

- f) Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como, cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones o cualquier otra normativa sectorial resulte de aplicación.
- g) Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación de telecomunicaciones.
- h) Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los servicios.
- i) Cualquier otra que sea obligatoria y necesaria para el cumplimiento de sus funciones como operador de telecomunicaciones o de prestador de servicios de la sociedad de la información.

2º. Otros tratamientos

Necesitamos tratar los datos de nuestros clientes empresa para poder prestarles con la máxima calidad los mejores productos y servicios, para adaptarnos a sus necesidades, así como para mejorar la experiencia en el disfrute de dichos productos y servicios. Tratar los datos de nuestros clientes nos permitirá ser más eficientes y por lo tanto nos ayudará a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos.

En este sentido, salvo que el cliente empresa nos indique lo contrario, Telefónica o Movistar podrán tratar los siguientes datos para cada una de las finalidades descritas a continuación:

Se podrán tratar los datos sobre tráfico anómalo que se puedan estar realizando desde la conexión del cliente y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos con el fin de que Telefónica o Movistar puedan remitir al cliente, por cualquier medio, información o alerta de ciberseguridad.

Se podrán tratar los datos de cliente, datos de los productos o servicios Telefónica o Movistar, datos de tráfico y facturación, así como, las visitas en nuestras páginas web y aplicaciones Telefónica o Movistar realizadas por el cliente, con el fin de analizar o predecir de forma muy básica aspectos relativos a sus preferencias e intereses y que, Telefónica o Movistar puedan ofrecer al mismo, por cualquier medio, ofertas adaptadas de Productos y Servicios Telefónica o Movistar Empresas.

La prestación de los Productos y Servicios correspondientes a otras marcas distintas de O2, como son Movistar, Movistar+ y Tuenti actualmente y que son prestados por las mismas empresas del Grupo Telefónica mencionadas en el apartado 2º, podrán implicar

el tratamiento de los datos de los Clientes empresa, sus interlocutores y/o representantes, para finalidades diferentes y/o adicionales con bases legitimadoras distintas a las aquí mencionadas, conforme a lo establecido en las correspondientes Políticas de Privacidad de Movistar y Tuenti. En tal caso, el Cliente será informado en las condiciones de privacidad específicas para cada uno de dichos productos y servicios afectados, y recabado su consentimiento si fuera preciso, conforme a la normativa aplicable.

Para el caso particular de que un cliente de O2 tuviese contratados al mismo tiempo productos y servicios marca Movistar/Movistar+/Tuenti (lo que denominamos “cliente mixto”), le informamos que sus datos podrán ser tratados, además de para lo aquí indicado, para aquellas otras finalidades que le hayan sido comunicadas y/o para las que haya dado su consentimiento como cliente Movistar/Tuenti. A modo de ejemplo, si un cliente mixto quisiese dejar de recibir comunicaciones comerciales procedentes de dichas marcas, siempre podrá oponerse de forma sencilla y gratuita a través de los canales indicados para ello en el apartado 7º de la Política de Privacidad de Movistar, Movistar+ y Tuenti, respectivamente.

6. PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se informa al cliente de que, en cumplimiento del principio de limitación del plazo de conservación, los datos recogidos serán tratados única y exclusivamente durante el tiempo necesario y para las finalidades para las que se hayan recabado en cada momento. Serán pues mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales.

En concreto y en cumplimiento de determinadas obligaciones legales, como por ejemplo, la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones que implica almacenar la información de tráfico y localización durante un plazo de 12 meses para aportar en caso de requerimiento judicial.

Por todo lo anterior y en términos genéricos, se han establecido los siguientes los plazos de conservación, los cuales dependerán del tipo de dato del Cliente y serán aplicables, salvo que en algún supuesto se haya especificado uno diferente en la presente Política o en las condiciones de prestación de cada uno de los productos y servicios:

- **Datos de cliente:** los datos serán conservados durante la vigencia de la relación contractual más un plazo máximo adicional de 8 años tras la finalización del contrato, en aplicación del Código Civil y normativa fiscal.

- **Datos de contacto de los interlocutores:** los datos serán conservados durante la vigencia de la relación contractual, y serán eliminados en caso de modificación del interlocutor por parte de la empresa y transcurridos 12 meses desde la finalización del contrato con nosotros por parte del cliente.
- Datos de los Productos o Servicios O2: los datos serán conservados durante la vigencia de la relación contractual más un plazo máximo adicional de 8 años tras la finalización del contrato, en aplicación del Código Civil y normativa fiscal.
- Datos de tráfico: los datos serán conservados durante el plazo de 12 meses.
- Datos de facturación: los datos serán conservados durante la vigencia de la relación contractual más un plazo máximo adicional de 8 años tras la finalización del contrato, en aplicación del Código Civil y normativa fiscal.

7. EJERCICIO DE DERECHOS

Se garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar al interlocutor el ejercicio gratuito de los derechos que le correspondan de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, siendo necesario a tal efecto, en su caso, que se adjunte copia de su documento oficial de identificación a través de los siguientes medios:

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos citados anteriormente, los interesados podrán ponerse en contacto, de forma sencilla y gratuita, a través de la dirección de correo electrónico arcopcl@o2online.es o, si lo prefiere dirigiendo un escrito postal con la Ref. Datos e indicando en la solicitud qué derecho ejerce, a nuestras oficinas centrales de la marca O2 en España, situadas en la C/ Jordán, 11, 2º, C.P. 28010 - Madrid.

Asimismo, y especialmente cuando el interlocutor considere que no ha obtenido satisfacción plena en el ejercicio de sus derechos, podrá escribir al Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección: DPO@O2online.es.

Además, informamos que estamos adheridos a un sistema de mediación online que funciona de forma independiente a las reclamaciones que los interesados pueden plantear en materia de privacidad. Para ello, los interesados podrán ponerse en contacto con Autocontrol a través de la siguiente dirección de correo electrónico: mediacion@autocontrol.es.

Por último, el cliente tendrá derecho a presentar reclamación ante la autoridad nacional de control y, a estos efectos debe dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Agencia Española de Protección de Datos
C/ Jorge Juan, 6 - 28001 Madrid

8. INFORMACIÓN QUE COMPARTIMOS: DESTINATARIOS O CATEGORÍAS DESTINATARIOS

Únicamente se intercambiarán datos personales con terceros destinatarios, para cualquiera de las finalidades previstas en la presente Política, con el objetivo de mantener la relación contractual, realizar las comunicaciones a los sistemas de información crediticia, así como las que sean legalmente exigibles en cumplimiento de cualquier normativa que resulte de aplicación en las términos expuestos a continuación:

a. Necesarias para la prestación del servicio

para la gestión de algunas de las funciones necesarias para la prestación del servicio, proveedores de confianza que podrán tener acceso a datos personales, que actuarán como encargados de tratamiento y que estarán obligados contractualmente a cumplir con sus obligaciones legales de encargado de tratamiento, a mantener la confidencialidad y secreto de la información.

En cuanto a las categorías de destinatarios se indica que, se podrá compartir información personal del interlocutor con los servicios comerciales y técnicos de Movistar, en función de los productos y/o servicios que el Cliente tenga contratados. Se podrá encontrar la relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones en www.O2online.es/privacidad/info-adicional/.

En ningún caso los datos de carácter personal del interlocutor serán compartidos con terceras empresas sin obtener su consentimiento previo, salvo que la cesión de sus datos fuese necesaria para asegurar el mantenimiento de la relación contractual con el Cliente así como en los casos previstos por la normativa vigente en cada momento.

Asimismo, en función de las necesidades técnicas para la prestación de los servicios, se podrán producir las comunicaciones de datos que sean necesarias entre los corresponsables del tratamiento, con el fin de prestar y gestionar correctamente el/los servicio/s contratado/s.

b. Comunicaciones de datos a sistemas de información crediticia

El Cliente es informado de que, conforme a la normativa vigente, en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a terceras empresas debidamente autorizadas legalmente y encargadas de gestionar el incumplimiento de obligaciones dinerarias.

c. Cumplimiento de una obligación legal

También podrán comunicar a terceros debidamente habilitados legalmente, su información personal cuando sea necesario para cumplir con la legislación.

En este sentido, se podrán comunicar los datos personales del Cliente a las distintas autoridades públicas en virtud de una obligación legal, como las autoridades fiscales y aduaneras, las autoridades judiciales, las autoridades competentes en materia de telecomunicaciones, la policía judicial, las entidades prestatarias de los servicios de atención de las llamadas de urgencia 112, y cualquier otro que en función de la normativa vigente resulte de aplicación.

9. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Se informa que algunas de las funciones necesarias para la prestación del servicio con encargados de tratamiento situados fuera de la UE y que, en todo caso, garantizan un nivel adecuado de protección de los datos personales. El listado detallado de las mismas podrá ser consultado en el siguiente enlace **10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN EL TRATAMIENTO DE TU INFORMACIÓN**

O2 se preocupa por garantizar la seguridad, el secreto y la confidencialidad de tus datos e información asociada a los productos y servicios O2. Por eso, como parte de nuestro compromiso y en cumplimiento de la legislación vigente, hemos adoptado las más exigentes y robustas medidas de seguridad y medios técnicos para evitar la pérdida de información, mal uso o su acceso sin autorización.

Las medidas de seguridad de cada producto o servicio serán indicadas en las condiciones de contratación. En este sentido, el Cliente declara conocer el nivel de seguridad disponible en el Producto o Servicio O2 contratado en cada caso, y será el único responsable de los daños que pudieran derivarse del tratamiento de datos personales que requieran un nivel de seguridad superior.

En la prestación de los productos o servicios en los que O2 actúe como encargado de tratamiento, el Cliente podrá solicitar el Modelo de Acuerdo de Encargo del Tratamiento, el cual deberá ser negociado y firmado conjuntamente por el CLIENTE empresa y O2.

11. COOKIES

Al igual que otros portales de Internet, las páginas web de O2 utilizan una tecnología denominada “cookies” para recabar información sobre las interacciones de los usuarios y forma de utilización de las Páginas web.

Si deseas obtener información detallada sobre cómo O2 utiliza las cookies, puedes consultar la Política de cookies.**12. CAMBIOS DE LA POLÍTICA**

Se podrá actualizar la presente Política de datos de Clientes empresa en cualquier momento comunicándose al cliente en el supuesto de que dicha actualización suponga nuevos tratamientos de datos o un cambio sustancial de la misma. Por ello, le recomendamos que revise esta política periódicamente.

La utilización de nuestros servicios una vez comunicado este cambio implicará el conocimiento de la misma por parte del cliente en los términos recogidos en la nueva política publicada.

13. MISCELÁNEA

Estas condiciones constituyen la Política de datos de Clientes empresa en relación al uso de sus productos y servicios identificados bajo la marca O2, y sustituyen a cualesquiera acuerdos previos que pudieran existir entre ambos.

No obstante lo anterior, se informa de que la Política de datos de Clientes empresa de O2 se encuentra formada por el presente documento así como las condiciones específicas de protección de datos de carácter personal de cada uno de los productos y servicios O2 que se completarán y serán interpretadas de forma coherente y sistemática respetando, en todo caso, la voluntad del cliente y del interlocutor respecto de los tratamientos generales aquí incluidos, sin afectar por ello las condiciones específicas de los servicios contratados.

En caso de que alguna de las disposiciones de estas condiciones, o parte de ellas, sea declarada ilegal, inválida o no aplicable por una entidad administrativa o judicial competente, se considerará por no puesta, sin que ello afecte a las demás disposiciones.

El retraso o la falta de ejercicio por parte de O2 de una acción legal o de cualquier derecho descrito en estas condiciones no implican, en ningún caso, una renuncia a los mismos.

Del mismo modo, la falta de reclamación de un incumplimiento de las obligaciones establecidas en estas condiciones, no supondrá una renuncia a su reclamación posterior.

14. DESCARGAR POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Para descargar esta Política completa pincha