



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE YOIGO APLICABLES A LA PROTECCIÓN DE DATOS

YOIGO cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

A continuación, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos, se le informa sobre los términos y condiciones del tratamiento de datos efectuado por YOIGO.

1. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

El responsable será la sociedad Xfera Móviles, S.A.U, con NIF: A-82528548 y dirección social situada en Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España. Esta sociedad ofrece servicios de telecomunicaciones a través de diferentes marcas como MÁSMÓVIL, Yoigo, LlamaYa y HappyMóvil. En nuestra página web, a partir del 25 de mayo de 2018, se le informará sobre nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) y los medios a través de los cuales puede comunicarse con él.

2. ¿CON QUÉ FINALIDAD TRATAMOS SUS DATOS Y BAJO QUE LEGITIMACIÓN?

El tratamiento de sus datos persigue las siguientes finalidades:

Finalidad 1: Prestación del servicio de telecomunicaciones

Dentro de esta finalidad se engloban diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones como:

- La gestión de los procesos de portabilidad tanto en aquellos casos en los que YOIGO intervenga como operador donante como en aquellos otros en los que lo haga como operador receptor.
- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.

Finalidad 2: Envío de publicidad sobre nuevas tarifas, promociones y mejoras de YOIGO o del resto de marcas de XFERA MÓVILES aplicables al servicio contratado o que resulten similares

Dentro de esta finalidad se engloba el uso de sus datos personales para enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, así como información publicitaria sobre promociones aplicables a su Servicio, nuevas tarifas u otros servicios–incluyendo servicios de valor añadido– que puedan resultar de su interés.

Esta información publicitaria será remitida por cualquier canal (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal...) y podrá ser genérica o personalizada, por lo que, en este último caso, se basará en el tratamiento previo de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y cartelización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éste, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes. En cualquier momento se permitirá al cliente oponerse al envío de nuevas comunicaciones comerciales pudiendo hacer uso, asimismo, de este derecho por correo postal a la dirección arriba expuesta, por correo electrónico a la dirección datospersonales@yoigo.com o a través de nuestro servicio de atención al cliente.

Finalidad 3: Desarrollo de acciones comerciales sobre productos y servicios ofrecidos por otras empresas del Grupo MASMOVIL

En caso de que preste su consentimiento, YOIGO podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros productos y servicios de

empresas del Grupo MÁSMÓVIL. Puede consultar el listado de estas empresas a través de nuestra página web corporativa.

Finalidad 4: Desarrollo de acciones comerciales sobre productos y servicios ofrecidos por terceras empresas pertenecientes a sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros o asistencia del hogar

En caso de que preste su consentimiento, YOIGO podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar.

Finalidad 5: Analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del cliente para desarrollar acciones comerciales

En caso de que preste su consentimiento, YOIGO podrá analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del cliente para lograr una mayor información sobre sus gustos, hábitos de consumo y necesidades (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre productos y servicios de YOIGO, de empresas del grupo y de otras terceras empresas pertenecientes a los sectores indicados.

Finalidad 6: Cesión de sus datos a empresas del Grupo

En caso de que preste su consentimiento, YOIGO cederá sus datos al resto de empresas del Grupo con el objetivo de: 1. Poder compartir información y, a través del estudio de la información agregada, realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. identificar la propensión de un cliente a contratar una tarifa de datos mayor o menor en virtud de cómo han actuado otros de un perfil similar con anterioridad); 2. Que el resto de empresas del Grupo se puedan poner en contacto directo con Usted, a través de cualquier canal de comunicación, para desarrollar acciones comerciales sobre sus productos o servicios.

Finalidad 7: Enriquecer su perfilado en base a la información que nos proporcionen otros terceros

En caso de que preste su consentimiento, YOIGO obtendrá información adicional sobre su persona a través de fuentes externas proporcionadas por empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, información sobre las portabilidades históricas realizadas por un determinado número... todo ello con la finalidad de elaborar perfiles mediante estudios de marketing y técnicas y procedimientos estadísticos y de segmentación que permitan introducir mejoras y/o adaptar o escoger la información y las ofertas de productos o servicios que mejor se ajusten a su perfil.

Finalidad 8: Comprobar su capacidad de pago en ficheros de solvencia patrimonial y mediante procedimientos automáticos de scoring

YOIGO le informa de que, siempre que preste su consentimiento, podrá comprobar su capacidad de pago en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, siempre que mantenga con el cliente una relación contractual que implique el abono de una cuantía pecuniaria (p.ej. cualquier contrato en modalidad pospago) o con el objetivo de evaluar la viabilidad económica de una nueva contratación que suponga financiación, pago aplazado (p.ej. la subvención de un terminal) o facturación periódica.

Asimismo, como parte del proceso de evaluación de la capacidad de pago del cliente, YOIGO podrá acudir a procedimientos automatizados de sistemas de scoring.

Finalidad 9: Conservar los datos una vez finalizado el contrato

En caso de que preste su consentimiento, YOIGO conservará sus datos una vez finalizado el contrato, por un plazo máximo de 5 años, con el objetivo de: 1. Desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros productos y servicios de YOIGO, de empresas del Grupo MÁSMÓVIL y de terceros pertenecientes a los sectores indicados; 2. Poder realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de

mayor valor para ambas partes (p.ej. desarrollar modelos de propensión al abandono).

Finalidad 10: Verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente y lucha contra el fraude

YOIGO tiene interés en proteger al cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, podrá verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación.

Asimismo, en caso de adherirse al sistema Hunter, incorporará los datos de sus clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE. Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: www.asociacioncontraelfraude.org

El cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

Finalidad 11: Comunicar los datos de impago de la deuda a sistemas comunes de información crediticia

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas frente a YOIGO y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible y previo requerimiento previo de pago se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de acuerdo con la legislación vigente.

Finalidad 12: Información estadística

YOIGO tratará sus datos de carácter personal, incluyendo sus datos de solvencia, para la realización de estudios estadísticos e históricos.

3. ¿QUÉ TIPO DE DATOS TRATAMOS?

Para las finalidades expuestas en el apartado anterior se trata el conjunto de datos del cliente que podemos dividir en las siguientes fuentes y categorías:

a) Datos proporcionados de forma directa por el cliente:

Datos proporcionados de forma directa por el cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, reclamaciones o solicitudes de información interpuestas en el servicio de atención al cliente. El Cliente se responsabiliza de su veracidad y actualización.

b) Datos obtenidos de otras fuentes distintas del propio cliente:

Datos obtenidos de fuentes distintas del cliente, ya sea por contar con su consentimiento o por cualquier otra habilitación legal (interés legítimo, cumplimiento de una obligación legal...). Estas fuentes son:

- Fuentes accesibles al público.
- Organismos de la Administración Pública (p.ej., Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria

(AEAT), etc.) o Judicial.

- Sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.).
- Fichero de protección de identidad o detección fraudulenta de datos (p.ej., el Fichero proporcionado por el sistema Hunter).
- Información proporcionada por otras empresas de telecomunicaciones en procesos de portabilidad.

c) Datos derivados del desarrollo de la relación:

Datos proporcionados de forma indirecta por el cliente al derivar de la propia prestación del Servicio contratado y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de tráfico, el histórico de pagos o de productos contratados, los datos de navegación a través de la página web pública o del acceso al área privada u otros de análogo naturaleza.

d) Datos inferidos por YOIGO:

Datos inferidos por YOIGO a través del estudio de los datos del cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad, el uso que realiza de los servicios contratados...

e) Datos obtenidos de terceros:

En caso de que preste su consentimiento, datos proporcionados por terceros tales como empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, otras empresas de telecomunicaciones, la CNMC u otras empresas que pudieran colaborar con este organismo para el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones, empresas que proporcionan información sobre las actividades económicas de autónomos o profesionales...

4. ¿A QUIÉN COMUNICAMOS SUS DATOS?

Los datos personales tratados por YOIGO para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación. En virtud de lo anterior, en el siguiente cuadro se detallan las comunicaciones previstas y la base legitimadora que la ampara:

DESTINATARIO	TIPO DE DATOS COMUNICADOS	HABILITACIÓN LEGAL
Otras empresas de telecomunicaciones	Datos de carácter identificativo y datos de tráfico	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, procesos de portabilidad...)
Prestadores de servicios de emergencia 112	Datos de carácter identificativo y de localización	Cumplimiento de una obligación legal
Agentes facultados en cumplimiento de la Ley 25/2007 de conservación de datos	Datos detallados en el art. 3 de la referida normativa o aquella otra que viniera a sustituirla	Cumplimiento de una obligación legal
Empresas titulares de ficheros de solvencia patrimonial para las finalidades 3 y 4	Datos de carácter identificativo y sobre posibles deudas pendientes	Interés legítimo
A la CNMC para su incorporación a la guía de abonado	Datos de carácter identificativo	Consentimiento del interesado
Al resto de empresas del Grupo MASMOVIL, las cuales pueden consultarse en la dirección web: [dirección]	Todos los datos proporcionados por el interesado, derivados del desarrollo de la relación contractual o inferidos	Consentimiento del interesado

5. ¿POR CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS SUS DATOS?

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el cliente y con posterioridad a la misma, por un plazo máximo de 5 años, si hubiese prestado su consentimiento. Finalizada la relación contractual (o, en su caso, transcurrido el plazo de 5 años), los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa eliminación.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendientes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva -fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado-, si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

6. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros servicios que podemos resumir en los siguientes:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, siendo su petición procesada en el plazo aproximado de 10 días.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

Puede ejercitar sus derechos mediante correo postal a la dirección Avda de la Vega núm. 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección datospersonales@yoigo.com indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. En la página web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.