

Política de privacidad de los servicios de PARLEM

Protección de datos de carácter personal

La prestación de los Servicios comporta el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, que serán tratados de conformidad con lo que prevé la presente cláusula y la Política de privacidad.

1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

PARLEM TELECOM COMPANY DE TELECOMUNICACIONES, S. A. ("PARLEM")

NIF: A-6585446

Domicilio social: Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 – Barcelona

Teléfono: 1713 o 900 373 472

Correo electrónico: atencioalclient@parlem.com.

Puede contactar con nuestro delegado de protección de datos ("DPD") a través del correo electrónico protecciodedades@parlem.com.

2. ¿Qué tipología de datos personales tratamos y con qué finalidades y base jurídica?

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los Servicios que le ofrecemos serán tratados con las finalidades previstas en las presentes Condiciones generales de contratación:

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
-------------	----------------	---------------

a) Gestión de la relación contractual

- Facturación e interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el Servicio de Atención al Cliente, Servicio Técnico o Calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias.
- Habilitar el acceso del Cliente a su área privada, a la que puede acceder a través de la web o de la App de PARLEM, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.
- Cumplir con las obligaciones de información en cuanto a la relación contractual.

Datos identificativos, de contacto, de tarifas, servicios contratados, consumos y uso de los Servicios, calidad del servicio, de facturación y pago, incluyendo medios de pago y facturas emitidas, así como la voz en el supuesto que se haya mantenido una conversación telefónica y haya sido grabada.

Ejecución de la relación contractual

Obligación legal

b) Prestación de servicios de telecomunicaciones

La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y direccionamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).

- La provisión del Servicio de acceso a Internet, en el caso de encontrarse dentro de los Servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poderlos facturar o descontar dentro del saldo disponible para las tarjetas de prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

Datos de contacto, datos de identificación de dispositivos, IP; localización datos de tráfico y de navegación.

Ejecución de la relación contractual y, en el caso de la portabilidad, la adopción de medidas precontractuales.

(*) En caso de solicitar una portabilidad desde otro operador (o ninguna hacia otro operador), además, podrán tratarse los datos identificativos y, en este caso, será necesaria dicha comunicación de datos entre el operador donante y el receptor para poderla llevar a cabo. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las administraciones públicas con competencia en la materia.

Política de privacidad de los servicios de PARLEM

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
c) Comprobación de solvencia en sistemas comunes de información (en el caso de solicitud de contratación de los Servicios en modalidad de postpago, solicitud de aplazamiento del pago o adquisición de terminales con financiación).		Interés legítimo
En el caso de contratar algún servicio superior, PARLEM podrá analizar su historial como Cliente de PARLEM, que incluye el número de contratos, los datos de contratación, tarifas, permanencia en cada tarifa, histórico de facturación y pago durante el tiempo que sea nuestro cliente.		
d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia , en caso de que no atienda puntualmente las obligaciones económicas y de ello resulte una deuda cierta, vencida y exigible, y con un requerimiento previo de pago, y de conformidad con las disposiciones sobre sistemas de información crediticia de la normativa vigente.	Datos identificativos y relativos al deber pendiente de pago	Interés legítimo
e) Verificación de la exactitud de los datos aportados en el marco de la contratación a través de los códigos CSV (o mecanismos parecidos) o solicitada su confirmación a la entidad financiera emisora.	Datos estrictamente necesarios para realizar la verificación.	Interés legítimo (para proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación).
f) Prevención del fraude a través de protocolos de detección preventiva de fraude para evitar o minimizar el impacto de acciones relacionadas con la suplantación de identidad o para, en caso de que se haya producido un uso fraudulento, bloquear los Servicios para evitar que continúen realizando un uso abusivo o realizando la baja de los mismos en el caso de que el Cliente no contacte con PARLEM para resolver la situación.	Datos aportados por el Cliente	Interés legítimo (proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación).

Política de privacidad de los servicios de PARLEM

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
<p>g) Información comercial propia en relación con productos o servicios propios como, por ejemplo, promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos (por ejemplo, correo electrónico, SMS, MMS, a través de los perfiles de PARLEM en la redes sociales y otras plataformas) sobre la base de lo que prevé la normativa vigente.</p> <p>A estos efectos, con el fin de personalizar nuestras ofertas y, en última instancia, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, PARLEM podrá segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recogidos en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).</p> <p>PARLEM podrá determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (como, por ejemplo, para dirigir una oferta a los Clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Estos datos estadísticos no se utilizarán para realizar perfilado o para el enriquecimiento de nuestras bases de datos, excepto después de haber obtenido el consentimiento previo del Cliente.</p> <p>Clientes históricos.- Una vez que deje de ser Cliente, podremos continuar informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios, a lo que podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente o por cualquier otro medio previsto en estas Condiciones.</p>	Datos identificativos y de contacto de los Clientes	Interés legítimo (de acuerdo con la relación contractual)
	Dades estadístiques publicades per les administracions públiques	Consentiment
h) Finalidades estadísticas	Datos de los Clientes (incluidos los datos de localización), aunque normalmente se anonimizarán.	Interés legítimo

Si el Cliente desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo en relación con los diferentes tratamientos detallados anteriormente, por favor, consúltelo a través de la dirección protecciodedades@parlem.com.

Política de privacidad de los servicios de PARLEM

3. ¿A quién comunicamos sus datos personales?

PARLEM podrá comunicar los datos a terceros, tal como se detalla a continuación:

Destinatario	Tipos de datos	Habilitación legal
Otros operadores.	Datos identificativos, de contacto y de tráfico	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (direcciónamiento de llamadas, interconexión, gestión de los procesos de portabilidad, gestión de STA)
Sistema de Gestión de Datos del Abonado (CNMC)	Servicios de emergencia y agentes facultados (como fuerzas y cuerpos de seguridad) - Datos identificativos, de contacto y localización Guías de abonado - Datos identificativos y de contacto Uso de información de guías de abonado con finalidades comerciales - Datos identificativos y de contacto.	Obligación legal Consentimiento Consentimiento
Agentes facultados (tales como fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado).	Las previstas en la legislación vigente, como datos identificativos, de contacto, de localización y de tráfico	Obligación legal
Administraciones públicas, como autoridades en materia de consumo, Agencia Española de Protección de Datos.	Las requeridas en cada caso. Habitualmente, datos identificativos, de contacto y de facturación	Obligación legal
Titulares de ficheros comunes de solvencia patrimonial.	Datos identificativos y de deuda pendiente	Interés legítimo
Empresas de logística y mensajería	Datos identificativos y de contacto	Ejecución de la relación contractual Consentimiento
Entidades financieras	Datos identificativos y de contacto - Mandato SEPA	Consentimiento

En el supuesto de que el Cliente nos lo haya autorizado, PARLEM podrá comunicar sus datos al resto de entidades del Grupo PARLEM (sectores de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, ciberseguridad y energía) para enviarle información comercial sobre sus productos, servicios, novedades y ofertas.

Asimismo, a pesar de que PARLEM no tiene previsto llevar a cabo transferencias de datos personales de Clientes fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE") con carácter general, si bien puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del EEE, como, por ejemplo, algún servicio de atención al cliente o soporte. En estos casos PARLEM se asegura de contar con las garantías jurídicas adecuadas, sobre las que puede obtener información a través de la dirección protecciodedades@parlem.com.

Política de privacidad de los servicios de PARLEM

4. ¿De dónde proceden sus datos personales?

Con carácter general los datos son facilitados directamente por el Cliente pero, en supuestos de portabilidad, provienen del operador de origen.

5. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

Con carácter general, los datos personales derivados de la contratación se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición únicamente de las autoridades policiales y judiciales, hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento; este plazo es de seis años después de la finalización de la relación contractual de conformidad con la normativa contable y de cuatro años de conformidad con la normativa fiscal, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, en este caso se almacenarán hasta que finalice o devenga firme, en su caso, el procedimiento o reclamación.

Asimismo, de conformidad con la normativa de conservación de datos de las comunicaciones electrónicas y en las redes públicas de comunicaciones, los datos identificativos, de contacto y de tráfico recogidos o generados en el marco de su relación contractual con PARLEM o de la prestación de nuestros Servicios, además de la información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como la información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación serán tratadas mientras la línea permanezca activa y, después, por los plazos legalmente previstos (actualmente, doce meses), a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia.

6. ¿Cuáles son sus derechos?

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación en el tratamiento, la portabilidad y, en su caso, a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de correo postal a Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 - Barcelona o mediante correo electrónico a

protecciodedades@parlem.com. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd).

En la web de la AEPD puede encontrar modelos necesarios que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

Igualmente, en cualquier momento, el Cliente puede oponerse al envío de información comercial de PARLEM.

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con el DPD enviando un mensaje de correo electrónico a protecciodedades@parlem.com.