

1. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La prestació dels Serveis comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client o usuari, que seran tractades d'acord amb el que preveu aquesta clàusula i la Política de Privacitat.

1.1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S. A. ("PARLEM")

NIF A-65851446

Domicili social: Av. Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4, 08006 Barcelona

Telèfon: 1713 o 900 373 472

Correu electrònic: atencioalclient@parlem.com.

Pot contactar el nostre Delegat de Protecció de Dades ("DPD") a través del correu electrònic protecciodedades@parlem.com.

1.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades i sota quina legitimació?

Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels Serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats previstes en aquestes Condicions Generals de Contractació:

Quina tipologia de dades personals tractem i amb quines finalitats i base jurídica?

Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
a) Gestió de la relació contractual - Facturació i interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. - Habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada, a la qual pot accedir a través del web o de l'App de PARLEM, i en	Dades identificatives, de contacte, de tarifes, serveis contractats, consums i ús dels serveis, qualitat del servei, de facturació i pagament, incloent-hi mitjans de pagament i factures	Execució de la relació contractual

la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum. • Complir amb les obligacions d'informació en relació a la relació contractual	emeses, així com la veu en el supòsit que s'hagi mantingut una conversa telefònica i hagi estat registrada	Obligació legal
Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
b) Prestació de serveis de telecomunicacions La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió); • La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats. • El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder-les facturar o descomptar dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament. • Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.	Dades de contacte, dades d'identificació de dispositius, IP, localització, dades de trànsit i de navegació. (*) En cas de sol·licitar una portabilitat des d'un altre operador (o cap a un altre operador), a més, podran tractar-se les dades identificatives i, en aquest cas, serà necessària aquesta comunicació de dades entre l'operador donant i el receptor per poder-la dur a terme. Les dades	Execució de la relació contractual i, en el cas de la portabilitat, l'adopció de mesures precontractuals.

	intercanviades entre operadors seran les previstes en cada moment a les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques amb competència en la matèria.	
Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
c) Comprovació de solvència en sistemes comuns d'informació creditícia (En cas de sol·licitud de contractació dels Serveis en modalitat postpagament, sol·licitud d'ajornament de pagament o adquisició de terminals amb finançament) En cas de contractar algun servei superior, PARLEM podrà analitzar el seu historial com a client de PARLEM, el qual inclou nombre de contractes, dates de contractació, tarifes, permanència en cada tarifa, històric de facturació i pagament durant el temps que sigui el nostre client.		Interès legítim
Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència, en cas que no atengui puntualment les obligacions econòmiques i d'això en resulti un deute cert, vençut i exigible i amb un requeriment previ de pagament i de conformitat amb les disposicions sobre	Dades identificatives i relatives al deute pendent de pagament	Interès legítim

sistemes d'informació creditícia de la normativa vigent		
Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
e) Verificació de l'exactitud de les dades aportades en el marc de la contractació a través dels codis CSV (o mecanismes semblants) o sol·licitats a l'entitat financera emissora la seva confirmació	Dades estrictament necessàries per fer la verificació	Interès legítim (a protegir el seu Client i la pròpia companyia del frau en la contractació)
Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
f) Prevenió del frau a través de protocols de detecció preventiva de frau per evitar o minimitzar l'impacte d'accions relacionades amb la suplantació d'identitat o per, en cas que s'hagi produït un ús fraudulent, bloquejar els serveis per evitar que continuïn fent un ús abusiu o realitzant la baixa dels mateixos en cas que el Client no contacti amb Parlem per resoldre la situació	Dades aportades pel Client	Interès legítim (a protegir el seu Client i la pròpia companyia del frau en la contractació)
Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
g) Informació comercial pròpia en relació amb productes o serveis propis com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics (per exemple, correu electrònic, SMS, MMS, Whatsapp, a través dels perfils de PARLEM en xarxes socials i altres plataformes) sobre la base del que preveu la normativa vigent	Dades identificatives i de contacte dels Clients	Interès legítim (en base a la relació contractual) Consentiment (en cas de No clients)
A l'efecte, per tal de personalitzar les nostres ofertes i, en últim terme, oferir productes i		

serveis que responguin millor a les necessitats i desitjos dels Clients, PARLEM podrà segmentar els destinataris de cada campanya a partir de les dades recaptades en el marc de la contractació, recàrregues i consum (per exemple, per dirigir una oferta únicament als residents en una localitat o àrea geogràfica concreta, o als Clients que hagin contractat una determinada tarifa). PARLEM podrà <u>determinar els paràmetres identificatius dels destinataris de cada campanya</u> (com, per exemple, per dirigir una oferta als Clients que resideixin en localitats de més de 5.000 habitants, segons dades publicades per l'INE). <u>Aquestes dades estadístiques no s'utilitzaran per realitzar perfilat o per a l'enriquiment de les nostres bases de dades, excepte després d'haver-ne obtingut el consentiment previ del Client.</u> <u>Clients històrics.-</u> Un cop que deixi de ser-ne Client, podrem continuar informant-lo per mitjans electrònics dels nostres productes i serveis, a la qual cosa podrà oposar-se en qualsevol moment mitjançant el procediment proporcionat en cada comunicació comercial, posant-se en contacte amb el nostre servei d'atenció al client o per qualsevol altre mitjà previst en aquestes Condicions.	Dades estadístiques publicades per les administracions públiques	Consentiment
Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
h) Finalitats estadístiques	Dades dels Clients (incloent-hi dades de localització), per bé que	Interès legítim

	normalment s'anonimitzaran	
--	----------------------------	--

Si el Client desitja obtenir informació addicional sobre el nostre interès legítim en relació als diferents tractaments detallats anteriorment, si us plau, consulti-ho a través de l'adreça protecciodedades@parlem.com.

1.3. A qui comuniquem les seves dades personals?

PARLEM podrà comunicar dades a tercers, tal i com es detalla a continuació:

Destinatari	Tipus de dades	Habilitació legal
Altres operadors.	Dades identificatives, de contacte i de trànsit.	Desenvolupament, manteniment i control de la relació contractual (encaminament de trucades, interconnexió, gestió dels processos de portabilitat, gestió d'STA).
Sistema de Gestió de Dades d'Abonat (CNMC).	Serveis d'emergència i agents facultats (com forces i cossos de seguretat) – Dades identificatives, de contacte i localització.	Obligació legal.
	Guies d'abonat – Dades identificatives i de contacte.	Consentiment.
	Ús d'informació de guies d'abonat amb finalitats comercials – Dades identificatives i de contacte.	Consentiment.
Agents facultats (tals com forces i cossos de seguretat de l'Estat).	Les previstes a la legislació vigent, tals com dades identificatives, de contacte, de localització i de trànsit.	Obligació legal.
Administracions públiques, tals com autoritats en matèria de consum, Agència Espanyola de Protecció de Dades.	Les requerides en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació.	Obligació legal.
Titulars de fitxers comuns de solvència patrimonial.	Dades identificatives i deute pendent.	Interès legítim.
Empreses de logística i missatgeria	Dades identificatives i de contacte	Execució de la relació contractual
Entitats financeres	Dades identificatives i de contacte – Mandat SEPA	Consentiment

PARLEM podrà comunicar les seves dades a empreses del Grup PARLEM per enviar-li informació comercial sobre els seus productes, serveis, novetats i ofertes.

Així mateix, malgrat que PARLEM no té previst dur a terme transferències de dades personals de clients fora de l'Espai Econòmic Europeu ("EEE") amb caràcter general, si bé pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar dades de clients des de fora de l'EEE, com ara algun servei d'atenció al client o suport. En aquests casos PARLEM s'assegura de comptar amb garanties jurídiques adequades, sobre les quals pot obtenir informació a través de l'adreça protecciodedades@parlem.com.

1.4. D'on procedeixen les seves dades personals?

Amb caràcter general les dades són facilitades directament pel titular de les dades però, en supòsits de portabilitat, provenen de l'operador d'origen.

1.5. Quan temps conservarem les seves dades personals?

Amb caràcter general, les dades personals derivades de la contractació es conservaran mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i es bloquejaran, a disposició només d'autoritats policials o judicials, fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament; aquest termini és de sis anys després de la finalització de la relació contractual de conformitat amb la normativa comptable i de quatre anys de conformitat amb la normativa fiscal, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que aquesta adquireixi fermesa.

Així mateix, de conformitat amb la normativa de conservació de dades de les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, les dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptades o generades en el marc de la seva relació contractual amb PARLEM o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com ara informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació seran tractades mentre la línia romanguí activa i, després, pels terminis legalment previstos (actualment, dotze mesos), a disposició de les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria.

1.6. Quins són els seus drets?

Pot exercitar els seus drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació en el tractament, la portabilitat i, si s'escau, a no ser objecte de decisions individuals automatitzades, a través de correu postal a Av. Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4, 08006 Barcelona o mitjançant correu electrònic a protecciodedades@parlem.com. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd).

Al web de l'AEPD pot trobar els models necessaris que l'ajudaran en l'exercici dels seus drets.

Igualment, en qualsevol moment, el Client pot oposar-se a l'enviament d'informació comercial de PARLEM.

En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el DPD enviant un missatge de correu electrònic a protecciodedades@parlem.com.