POLÍTICA DE PRIVACIDAD

27 Abril 2020

Issued bt: BT Global ICT Business España S.L.U.
Issue no: 1
Date: 27 April 2020

Contenido

Bienvenido **3**

Nuestra política de privacidad **5**

Acceso y actualización sobre la forma en que usamos su información **6**

¿Qué información recopilamos y para qué la utilizamos? **9**

Para suministrarle productos y servicios 9

Porque está en nuestros intereses legítimos como empresa utilizar su información 10

Comercializar e identificar los productos y servicios que pueden interesarle 11

Crear datos agregados y anónimos 12

Desarrollar nuestro negocio y crear una mejor comprensión de lo que quieren nuestros clientes 13

Realizar comprobaciones de crédito y de prevención de fraude 14

Cobro de deudas 16

Prevenir y detectar delitos 16

Cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias 17

Fuerzas del orden 17

Motivos reglamentarios 18

Compartir su información **18**

Protección de su información y durante cuánto tiempo la conservamos **20**

Cómo contactar con nosotros y otros detalles **20**

Glosario **21**

Formulario de Contacto **23**

Issued bt: BT Global ICT Business España S.L.U.
Issue no: 1
Date: 27 April 2020

Bienvenido

Hemos actualizado nuestra política de privacidad para reflejar los cambios acontecidos en las leyes de protección de datos.

En primer lugar, en cumplimiento de nuestro deber de informar de manera sencilla, clara y transparente le facilitamos un cuadro resumen con la información más relevante en relación con el tratamiento que llevamos a cabo de sus datos personales, sin perjuicio de que a lo largo de toda nuestra política de privacidad podrá encontrar información más detallada sobre qué información tratamos, para qué, y con quién la compartimos.

Responsable del tratamiento	BT Global ICT Business España S.L.U.
Delegado de protección de datos	dpo.bt.spain@bt.com
Finalidades del tratamiento	○ Suministrarle productos y servicios, de conformidad con el contrato firmado con usted; ○ Identificar, y remitirle comunicaciones sobre productos y servicios que pudieran interesarle, siempre mientras sea nuestro cliente y se trate de productos y servicios similares a los que tiene contratados; ○ Compartirla su información dentro del Grupo BT con fines administrativos; ○ Crear información agregada y anónima para usos futuros; ○ Detectar y evitar fraudes; ○ Asegurar y proteger nuestra red; y ○ Cumplir nuestras obligaciones legales y regulatorias.
Derechos que le asisten y cómo ejercerlos	Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales, solicitar su rectificación, oponerse a determinados tratamientos de sus datos, solicitar su supresión o portabilidad, la limitación de su tratamiento, así como revocar su consentimiento. Asimismo, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos, en el caso de que considere que sus derechos de protección de datos se han visto vulnerados.
Dónde ampliar información	A continuación en la presente política podrá ampliar información en relación con el tratamiento de sus datos personales que llevamos a cabo,

¿Por qué tenemos una política de privacidad?

Primero, tenemos la obligación legal de hacerle saber qué información personal recopilamos sobre usted, para qué la utilizamos y sobre qué base. Siempre necesitamos un buen motivo y también debemos explicarle sus derechos en relación con esta información. Tiene el derecho de conocer la información que recopilamos sobre usted y a tener una copia de la misma, y puede pedirnos cambiarla si lo desea o borrarla (aunque en ocasiones deberá ser conservada, debidamente bloqueada, mientras persistan responsabilidades u obligaciones legales derivadas del tratamiento).

Los motivos por los cuales recopilamos información se exponen en esta política de privacidad. Como proveedor de comunicación, la mayor parte de las cosas que hacemos – desde la conexión de llamadas hasta el desarrollo y promoción de nuestros servicios – implican utilizar información personal. Es importante para nosotros el que nuestros clientes no confíen esta información. Queremos que tenga la total seguridad de que la mantendremos a salvo y la usaremos tanto de forma legítima como ética, respetando su privacidad.

Nuestro soporte al derecho a la privacidad, como parte de nuestro amplio compromiso con los derechos humanos, se establece en nuestra política de derechos humanos (https://www.bt.com/privacy-policy). Y nuestra política de privacidad explica en detalle cómo utilizamos su información personal. Describe lo que hacemos (o lo que podemos hacer) desde el momento en que solicita un servicio, cuándo podemos utilizar su información a efectos de comprobación de crédito, a lo largo del proceso de la provisión y facturación de ese servicio. Se aplica también a la comercialización de otros productos que creemos podrían interesarle.

Ante todo, independientemente de lo que hagamos con su información, necesitamos que sea haga conforme a derecho. Nos amparamos en aluna de las siguientes bases de legitimación del tratamiento (razones) para nuestros procesos empresariales:

- Si nos ha hecho un pedido o ha recibido un servicio, tenemos derecho a tratar su información para que podamos prestar, gestionar y facturar ese servicio.

- Si queremos recopilar y utilizar su información para otros fines, es posible que tengamos que pedir su consentimiento (permiso) y, si lo hacemos, ese permiso siempre debe indicarse mediante una acción positiva de su parte (por ejemplo, marcando una casilla) y ser informado. También puede retirar su permiso en cualquier momento. Normalmente necesitamos autorización si lo que se propone es más

intrusivo (por ejemplo, compartir sus datos de contacto con otras organizaciones para que puedan ofrecerle sus propios productos o servicios).

- En algunos casos, no siempre necesitamos información, tras haber evaluado si nuestro uso sería justo y no afectaría significativamente su derecho a la privacidad, podemos llegar a la conclusión de que puede ampararse en la tercera base de legitimación: nuestros 'intereses legítimos' para usar la información de una forma particular sin necesidad de solicitar su permiso (por ejemplo, para proteger nuestra red contra posibles ataques cibernéticos). Pero cuando hacemos esto, debemos ponerlo en su conocimiento ya que puede tener derecho a oponerse. Y si se opone específicamente a que le enviemos materiales de marketing, o a que elaboremos un perfil personal con fines de marketing, entonces dejaremos de hacerlo.

Todo esto está expuesto en detalle en esta política, que se centra más en aquellos temas que creemos que pueden ser de mayor interés para usted. Además de informar sobre el tratamiento de sus datos con fines empresariales y comerciales, le proporcionamos información sobre las circunstancias en las que podemos o debemos compartir su información.

Nuestra política de privacidad

Lea esta política atentamente ya que se aplica a los productos y servicios que prestamos (como su teléfono, móvil, WiFi, Cloud, Hosting, Housing y banda ancha), nuestras apps y nuestros sitios web. Esta política es aplicable a nuestros consumidores, comerciantes individuales y clientes asociados, pero no es aplicable a la información que retenemos sobre empresas u organizaciones.

También es aplicable incluso si usted no es cliente nuestro pero interactúa con nosotros como parte de nuestra actividad empresarial, como en el caso de:

- uso de nuestros productos o servicios – pagados por otra persona;
- participación en una encuesta o prueba;
- participación en una promoción de premios;
- llamada a nuestro servicio de asistencia; o
- pregunta de forma general por nuestros servicios.

Si necesita facilitarnos información personal sobre alguna persona en relación con nuestros

productos y servicios, también le será aplicable la política de privacidad. Y si necesitamos la autorización de la otra persona para usar esa información, solicitaremos que verifique que están de acuerdo y dieron su consentimiento para ello.

La tecnología es un ámbito muy cambiante y puede ser complicada. Hemos incluido un glosario que explica el significado de cualquier término técnico que podamos utilizar.

¿Qué es lo que no incluye?

Esta política no es aplicable a la información sobre nuestros empleados o accionistas. Tampoco afecta a otras empresas u organizaciones (que publiciten nuestros productos y servicios y usen **cookies, tags** y otras tecnologías) para recopilar y usar su información personal con fines publicitarios online pertinentes. Lea nuestra política de cookies (https://www.globalservices.bt.com/spain/legal/cookies) para más información sobre cómo usamos las cookies en nuestro sitio web.

Puede acceder a otros sitios web, apps, productos, servicios y redes sociales de otras organizaciones desde nuestros sitios web. Esta política de privacidad no es aplicable a la forma en que estas otras organizaciones usen su información personal.

Debe revisar sus políticas de privacidad antes de facilitarles su información personal.

¿Quiénes somos?

BT forma parte de un grupo de empresas. Algunas empresas y partes del **Grupo BT** tienen sus propias políticas de privacidad, y estas se aplicarán si compra sus productos o servicios directamente con ellos.

Revisamos nuestra política de privacidad de forma regular. La última actualización fue el 27 de Abril de 2020. Y le informaremos en caso de cambio de las políticas, como se expone en el presente documento.

Acceso y actualización sobre la forma en que usamos su información

Según se permita en la normativa, puede acceder y actualizar la información que tenemos sobre usted, usando nuestro formulario online (www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/) según se

describe más adelante. Tras ser examinada su solicitud, nos pondremos en contacto con usted.

Siempre procuraremos ayudarle con su solicitud, salvo que creamos que hacerlo podría conllevar un efecto negativo para otros o si la ley lo impide. Y asimismo, si debemos completar su solicitud gratuitamente, podemos rechazarla si:

- si es repetitiva;
- no tiene derecho a solicitar la información;
- las solicitudes presentadas son excesivas, o
- consideramos que ya tiene la información (cuando nos haya solicitado una copia de la misma)

Si fuera el caso, le explicaremos por qué creemos que no tenemos que atender esa solicitud.

¿Cansado de recibir material de marketing nuestro?

Puede oponerse a recibir material de marketing nuestro en cualquier momento usando el enlace facilitado en el e- mail o el mensaje SMS (mensaje de texto) que le hayamos enviado o simplemente informando de ello cuando le llamamos.

¿Desea una copia de la información que tenemos sobre usted?

Si desea una copia de su **información de facturación**, llame al (+34)912-707-000 y se la enviaremos. (Debe ser el titular de la cuenta para solicitar esa información.)

También puede solicitar una copia de la información que tenemos sobre usted usando nuestro formulario adjunto a la presente política.

Procuraremos responderle en el plazo de un mes, pero podría llevar más tiempo (hasta otros dos meses adicionales) cuando se trate de una solicitud compleja o si hemos recibido muchas solicitudes simultaneas.

¿Le preocupa el uso que hacemos de su información personal?

Nos puede solicitar que **corrijamos, completemos, borremos o dejemos de usar** cualquier información que tengamos sobre usted a través de nuestro formulario adjunto a la presente política.

Si lo que le preocupa es cómo enviamos la información de marketing, vea la sección anterior sobre cómo comprobar o cambiar esos ajustes.

Si quiere que dejemos de utilizar la información personal que hemos recopilado a través de las cookies en nuestro sitio web o apps, debe cambiar su configuración de cookies o cambiar la configuración de su app. En algunos casos, podríamos decidir conservar información, incluso aunque nos solicitara no hacerlo. Esto podría deberse a motivos legales o regulatorios, para que podamos seguir suministrando nuestros productos y servicios, o por cualquier otra razón similar. Por ejemplo, podemos conservar determinada información de facturación para demostrar que le hemos cobrado correctamente. Pero siempre le informaremos de las causas para retener tal información.

BT tiene el compromiso de suministrar nuestros productos y servicios de tal forma que la información quede protegida y al tiempo se respete su solicitud. Por ello, cuando borra o cambia (o nos pide que borremos o cambiemos) su información de nuestros sistemas, es posible que no lo hagamos directamente de nuestros sistemas de backpup o copias en nuestros servidores activos. Y podemos necesitar retener alguna información para cumplir con su solicitud (por ejemplo, conservar su dirección de e-mail para asegurarnos que no está en nuestra lista de marketing).

Cuando sea posible, confirmaremos cualquier cambio. Por ejemplo, comprobaremos un cambio de dirección respecto al archivo de dirección postal, o podríamos pedirle que lo confirme.

Si le hemos pedido autorización para prestar un servicio, puede retirar esa autorización en cualquier momento. Esto puede llevar hasta un plazo de 30 días. Y solo es aplicable a cómo vayamos a usar su información personal en el futuro, no a lo que hayamos hecho en el pasado (por ejemplo, si hemos realizado una comprobación de crédito al inicio de su contrato).

¿Desea cambiarse a otro proveedor y llevarse su información personal?

Si le proporcionamos nuestros productos y servicios, o si nos ha dicho que podemos usar su información, puede pedirnos que movamos, copiemos o transfiramos la información que nos facilitó en su día. Puede pedirnos que lo hagamos usando nuestro formulario adjunto a la presente política.

Le enviaremos su información personal electrónicamente. Además, si fuese posible, se la

enviaremos en cualquier otro formato que nos lo solicite.

Siempre intentaremos ayudarle con su solicitud. Ahora bien, salvo el que compartir la información pudiera tener un efecto negativo sobre terceros, por ejemplo porque se incluya información personal sobre otra persona, o porque la ley lo impida.

Normalmente esto puede llevar hasta un plazo de 30 días. Y solo es aplicable a cómo vayamos a usar su información personal en el futuro, no a lo que hayamos hecho en el pasado (por ejemplo, si hemos realizado una comprobación de crédito al inicio de su contrato).

¿Qué información recopilamos y para qué la utilizamos?

¿Qué tipo de información personal recopilamos y cómo la utilizamos?

La **información personal** que recopilamos depende de los productos y servicios que usted tiene contratados y de cómo los utilice. A continuación, le explicamos las diferentes maneras en que utilizamos su información personal.

Para suministrarle productos y servicios

Usaremos su información personal para el suministro de productos y servicios. Esto se aplica al registrarse o al comprar un producto o servicio. O si registra en una cuenta online nuestra o descarga y se registra en una de nuestras apps.

Esto significa que:

- registraremos los datos sobre los productos y servicios que usa o nos solicita;
- le enviaremos mensajes de información del producto o servicio (enviaremos mensajes para confirmar su pedido y comunicarle cualquier cambio que pueda afectar a su servicio, como cuando sea preciso planificar trabajos de infraestructura o solucionar cualquier cosa);
- le mantendremos informado sobre la entrega de sus productos y servicios;
- le permitiremos crear y registrarse en las cuentas online que gestionamos;
- cobraremos y nos aseguraremos de que su pago nos llegue;
- facilitaremos información a cualquier otra persona (si es necesario para el producto o servicio que haya pedido) o a otro proveedor de comunicación si compra determinados servicios tanto a ellos como a nosotros (si lo hacemos, seguiremos

controlamos su información personal y aplicaremos estrictos controles para garantizar que esté debidamente protegida); y

- le ayudaremos en caso de ser un cliente vulnerable.

Utilizamos lo siguiente para el suministro de productos y servicios y para gestionar su cuenta.

- Sus datos de contacto y otras informaciones para confirmar su identidad y las comunicaciones que mantiene con nosotros. Esto incluye su nombre, género, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, dirección de e-mail, contraseñas y credenciales (como preguntas y respuestas de seguridad que tenemos sobre su cuenta).
- Su información de pagos y financiera.
- Sus comunicaciones con nosotros, incluyendo e-mails, webchats y llamadas telefónicas. También conservaremos registros de cualquier preferencia en materia de configuración o comunicación.
- Información de las cookies colocadas en sus dispositivos conectados que necesitamos para poder prestar un servicio.

Utilizamos esta información para ejecutar nuestro contrato (o para preparar un contrato) y para el suministro de los productos o servicios. Si no facilita la información correcta o si nos pide que la borremos, podríamos no poder suministrar el producto o servicio solicitado.

Si nos comunica que tiene una discapacidad o necesita cualquier otra ayuda, tendremos en cuenta que es un cliente vulnerable solo si nos autoriza o si tenemos que hacerlo por motivos legales o regulatorios. Por ejemplo, si nos comunicó una discapacidad que debemos tener en cuenta al prestar nuestros servicios, tenemos que registrar esa información para no volver a preguntarle al respecto. También registraremos los detalles de un **Poder Notarial** que hayamos solicitado para el registro en relación con su cuenta.

Porque está en nuestros intereses legítimos como empresa utilizar su información

Haremos uso de su información personal si consideramos que recae dentro de nuestros legítimos intereses empresariales para que podamos operar como empresa eficiente y efectiva. Usaremos su información para:

- Identificar, y comunicarle los productos y servicios que pudieran interesarle;

- compartirla dentro del Grupo BT con fines administrativos;
- crear información agregada y seudonimizada para usos futuros;
- detectar y evitar fraudes; y
- asegurar y proteger nuestra red.

Comercializar e identificar los productos y servicios que pueden interesarle

Usaremos su información para enviarle marketing directo e identificar mejor aquellos productos y servicios que pueden interesarle. Lo hacemos con base en nuestro interés legítimo, si usted es cliente nuestro, o si ha contactado con nosotros en algún momento (si ha participado en una promoción de precios o en un concurso) y previamente lo ha autorizado.

Esto significa:

- crear un perfil suyo para conocerle mejor como cliente y personalizar las comunicaciones que le enviemos (incluyendo los mensajes de mensajes), siempre que usted no se haya opuesto;
- Informarle acerca de otros productos y servicios que puedan interesarle, siempre que no haya manifestado que no quiere recibirlas;
- recomendarle las mejores formas de gestionar el gasto que hace con nosotros, como sugerir un producto más adecuado en base a lo que usted usa;
- procurar identificar aquellos productos y servicios en los que esté interesado; y
- mostrarle la publicidad online más relevante y trabajar con otras marcas de renombre para que la suya también sea más adecuada.

Utilizamos los siguientes datos para comercializar e identificar los productos y servicios que le interesan, según corresponda.

- Sus datos de contacto. Esto incluye su nombre, género, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento y dirección de e-mail.
- Su información de pagos y financiera.
- Información de **cookies y tags** colocados en sus dispositivos conectados.
- Información de otras organizaciones como datos demográficos **agregados**, intermediarios de datos, nuestros socios y fuentes de acceso público.
- Datos de los productos y servicios que ha comprado a cualquier empresa del Grupo BT y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas** y **navegador** (incluyendo

dirección IP).

Le enviaremos información (sobre los productos y servicios que suministramos) por teléfono, correo, e-mail, **mensajes de texto**, publicidad con banners online o un aviso en nuestras apps o en su decodificador de TV. También utilizamos la información que tenemos sobre usted para personalizar estos mensajes siempre que podemos, ya que creemos que es importante que sean relevantes para usted. Hacemos esto porque tenemos un interés comercial legítimo en mantenerle al día de nuestros productos y servicios, haciéndolos relevantes para usted y procurando la gestión correcta de su gasto. También comprobamos que usted ha manifestado su conformidad con recibir mensajes de marketing de **texto** o por **e-mail** antes de hacerlo. En cada mensaje que enviamos, tiene también la opción de oponerse.

Solo utilizaremos sus **registros de llamadas** y **navegador** para personalizar nuestras ofertas siempre que usted esté de acuerdo con ello.

Solo comercializaremos productos y servicios de otras organizaciones si ha confirmado su conformidad.

Puede pedirnos que dejemos de enviarle información de marketing o retirar su autorización en cualquier momento, tal como se ha expuesto más arriba.

Lea nuestra política de cookies para más de detalles sobre cómo usamos las cookies.

Crear datos agregados y anónimos

Utilizaremos su información personal para crear información **agregada** y **seudonimizada**. Nadie podrá identificarle a partir de esa información y la usaremos para:

- garantizar que nuestra red funcione adecuadamente y para mejorar y desarrollar continuamente nuestra red y nuestros productos y servicios para nuestros clientes;
- realizar informes de gestión y corporativos, investigación y análisis, y mejorar el negocio; y
- proporcionar a otras organizaciones informes **agregados** y **anónimos**

Utilizamos lo siguiente para generar información **agregada** y **seudonimizada.**

- Su género, dirección y fecha de nacimiento.
- Información sobre lo que nos compra, cómo lo ha pedido y cómo lo paga, por ejemplo, pedido online a través de banda ancha y pago mensual.

- Información de **cookies** y **tags** colocados en su ordenador.
- Información de otras organizaciones que aporten información demográfica agregada, intermediarios de datos, nuestros socios y fuentes de acceso público
- Datos de los productos y servicios que ha comprado y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas** y **navegador** (incluyendo dirección **IP**).

Con ello, queremos generar ideas que nos ayuden a mejorar nuestra red y nuestro negocio o que podrían ser útiles para otras organizaciones.

Desarrollar nuestro negocio y crear una mejor comprensión de lo que quieren nuestros clientes

Esto significa:

- mantener, desarrollar y probar la red (incluyendo la gestión del tráfico de nuestra red), y los productos y servicios, para ofrecer un mejor servicio.
- formar a nuestro personal y a nuestros proveedores para ofrecerle los productos y servicios (pero haremos que la información sea anónima de antemano si es posible);
- crear un perfil suyo para una mejor comprensión del cliente;
- emitir y defender reclamaciones para proteger nuestros intereses empresariales;
- compartir información personal dentro del Grupo BT a efectos de facturación y entrega de su producto servicio; y
- realizar encuestas e investigaciones de mercado sobre nuestros productos.

Usamos la siguiente información para hacerlo:

- Sus datos de contacto.
- Su información de pagos y financiera.
- Sus comunicaciones con nosotros, incluyendo e-mails, webchats y llamadas telefónicas (y cualquier grabación realizada).
- Información de cookies y etiquetas colocadas en sus dispositivos conectados.
- Datos de los productos y servicios que ha comprado y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas, navegador** (incluida la **dirección IP** y la **dirección IP estática**, si procede).

Si usamos esta información para investigación de mercado, formación, pruebas, reclamaciones, con fines de desarrollo o para crear un perfil sobre usted, lo haremos porque

es nuestro legítimo interés empresarial gestionar la empresa de forma eficiente y efectiva para poder responder a las necesidades de nuestros clientes.

Creamos un perfil suyo basado en los pedidos efectuados y en cómo usa nuestros productos y servicios. Esto nos ayuda a personalizar las ofertas que compartimos con usted. Puede pedirnos que dejemos de elaborar el perfilado para fines de marketing en cualquier momento, como se ha expuesto anteriormente.

Realizar comprobaciones de crédito y de prevención del fraude

Antes de suministrar un producto o un servicio (incluyendo posibles actualizaciones o renovaciones), o puntualmente si usa nuestros productos y servicios, utilizaremos la información personal facilitada junto con la información que hayamos recogido de las **agencias de referencia crediticia** (como Experian o ASNEF Equifax), la alerta de seguridad Interactive Media in Retail Group (IMRG), o **agencias de prevención del fraude** (como Cifas).

Utilizamos esa información para gestionar nuestros riesgos crediticios, y para evitar y detectar el fraude y el blanqueo de capitales. También usamos a estas organizaciones para confirmar su identidad. Al hacer una búsqueda, se genera una 'huella' en su expediente que otras organizaciones podrían ver. También podríamos compartir la información con otras organizaciones. Esto lo hacemos por nuestro interés legítimo, y el de las demás organizaciones, en el caso de la finalidad de evitar el fraude, proteger el negocio y comprobar identidades, y con base en el cumplimiento de una obligación legal cuando tenga como fin la prevención del blanqueo de capitales y respetar las leyes que nos afectan.

Los datos relativos a la información personal que usamos incluyen su nombre, dirección, fecha de nacimiento, datos de contacto, información financiera e identificadora de dispositivos, incluyendo **dirección IP**.

Si no llega a ser cliente nuestro, seguiremos conservando el resultado de nuestras comprobaciones crediticias dado que tenemos una obligación legal y es nuestro legítimo interés ayudar a evitar o detectar el fraude. Las agencias de prevención del fraude pueden conservar su información personal durante diferentes plazos de tiempo, y, si se considera que representa un riesgo de fraude o de blanqueo de capitales, podemos, tanto nosotros como las organizaciones con las que se hayan compartido los datos, conservar esa información hasta un periodo de seis años.

Si nos facilita información falsa o inexacta que identificamos como fraudulenta, la haremos llegar a las agencias de prevención del fraude. Podríamos también compartirla con organismos de seguridad al igual que lo pueden hacer las agencias con las cuales hubiéramos compartido la información.

Si nos informa de que está vinculado con alguna persona a nivel económico (por ejemplo, por matrimonio o unión de hecho), vincularemos sus registros. Por tanto, debe asegurarse de contar con su consentimiento para compartir información. Las agencias con las que compartimos la información también vinculan sus registros y estos vínculos permanecerán en sus archivos y en los de ellos, salvo que usted o su pareja soliciten a la agencia que rompa ese vínculo.

En caso de que usted supone un riesgo crediticio, de fraude o de blanqueo de capitales, podemos rehusar suministrar los servicios, o podemos dejar de prestar los servicios actuales.

Las agencias de referencia crediticia o de prevención del fraude conservarán un registro de cualquier riesgo de fraude o blanqueo de capitales y esto puede dar como resultado que otras organizaciones rechacen la prestación de servicios o financiación. Si tiene alguna pregunta al respecto, contacte con nosotros usando los datos siguientes.

Enviaremos a las agencias de referencia crediticia y de prevención del fraude la información acerca de las solicitudes, y conservarán esta información. También podríamos facilitar datos de sus cuentas y facturas, incluyendo su forma de gestionarlas. Esto incluye informar sobre saldos de sus cuentas, pagos hechos o pagos no hechos (buscando en el pasado también). Por tanto, si no paga sus facturas a tiempo, las agencias de referencia crediticia también lo registrarán. Estas o las agencias de prevención del fraude, pueden solicitar comprobaciones similares a otros, incluyendo a organizaciones que intenten localizarle o recuperar dinero debido.

Hay varias agencias de referencias crediticias en España (por ejemplo, Callcredit, Equifax y Experian). Cada una puede disponer de diferentes informaciones sobre usted. Si desea saber la información que tienen sobre usted, pueden cobrarle un pequeño cargo.

Siempre que las agencias de referencia crediticia y de prevención del fraude transfieren su información personal fuera del Espacio Económico Europeo, responsabilizan contractualmente a la organización que la recibe de la protección de su información al nivel requerido en el Espacio Económico Europeo. Pueden también hacer que la organización que

recibe la información suscriban los 'marcos internacionales' destinados a compartir la información de forma segura.

Estos son los enlaces a la nota informativa de cada una de las tres agencias de referencia crediticia:

- Callcredit – https://www.callcredit.co.uk/crain
- Equifax - https://www.equifax.co.uk/crain
- Experian - http://www.experian.co.uk/crain/index.html

Cobro de deudas

Si no paga sus facturas, podríamos pedir a una agencia de cobro de deudas que se encargue de ello. Facilitaremos información sobre usted (como sus datos de contacto) y de su cuenta (importe de la deuda) y podríamos optar por traspasar la deuda a otra organización para que podamos recibir la cantidad debida.

Prevenir y detectar delitos

Utilizaremos su información personal para ayudar a evitar y detectar posibles delitos. También la usaremos para evitar y detectar ataques criminales a nuestra red o contra sus equipos. Controlamos el tráfico de nuestra red, localizamos llamadas molestas o maliciosas, y rastreamos el malware y los ciber-ataques.

Para hacerlo, usamos la siguiente información, pero solo cuando es estrictamente necesario.

- Sus datos de contacto y otras informaciones para confirmar su identidad y las comunicaciones con nosotros. Esto incluye su nombre, género, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, dirección de e-mail, contraseñas y credenciales (por ejemplo, preguntas de seguridad). No guardamos la copia original de su contraseña. En su lugar la guardamos de forma que nos permita autentificarle pero que no nos permita saber cuál es su contraseña original.
- Su información de pagos y financiera.
- Información de agencias de referencia crediticia y de prevención del fraude.
- Datos de los productos y servicios que ha comprado y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas** y **navegador** (incluyendo **dirección IP**).
- Imágenes de videovigilancia en circuito cerrado de nuestros edificios.

Utilizamos esa información personal por interés legítimo en la protección de nuestra red y del negocio contra posibles ataques y para evitar y detectar delitos y fraudes. También la compartiremos con otras organizaciones (como otros proveedores de comunicaciones y bancos) que tengan los mismos intereses legítimos. Esto contribuye a garantizar que nuestra red funcione adecuadamente y previene posibles ataques.

Si llama a los servicios de emergencia, facilitaremos información suya y de su ubicación para que puedan ayudarle. Lo haremos si fuera necesario para protegerle a usted o a otra persona, y porque es nuestro interés ayudar a los servicios de emergencia a facilitarle la ayuda debida.

Cumplir nuestras obligaciones legales y regulatorias

Podríamos tener que divulgar información personal sobre usted para cumplir con nuestras obligaciones legales y reglamentarias.

Fuerzas del orden

En virtud de la legislación aplicable y siempre previo requerimiento policial, es posible que tengamos que compartir información personal sobre usted los organismos encargados del cumplimiento de la ley, policial o judicial, para ayudar a detectar y detener la delincuencia, enjuiciar a los delincuentes y proteger la seguridad nacional. Podrían solicitar los datos siguientes.

- Sus datos de contacto. Esto incluye nombre, género, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, dirección de e-mail, contraseñas y credenciales (como sus preguntas y respuestas de seguridad) que necesitamos para confirmar su identidad y sus comunicaciones con nosotros.
- Sus comunicaciones con nosotros, como llamadas, e-mails y webchats.
- Su información de pagos y financiera.
- Datos de los productos y servicios que ha comprado y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas** y **navegador** (incluyendo **dirección IP**).

El equilibrio entre privacidad y facultad para investigar es todo un desafío. BT solo comparte sus datos personales cuando viene recogido en la ley, en dichas ocasiones siempre respetando los límites legales y con el asesoramiento de un experto, a fin de garantizar la protección de su derecho a la privacidad.

También compartiremos sus datos personales por motivos legales. Esto puede darse cuando

así venga establecido en una ley o por una orden judicial.

En circunstancias limitadas, también podemos compartir su información con otras autoridades públicas y organismos. Previamente siempre comprobamos que el requerimiento de solicitud recibido sea legal y proporcionado. Y necesitaríamos las debidas garantías sobre seguridad y la forma de usar esa información y durante cuánto tiempo se conservaría.

Motivos regulatorios

También utilizamos sus **registros de llamadas** y **navegador** (incluyendo **dirección IP**) para encontrar la mejor forma de dirigir sus comunicaciones a través de las distintas partes de la red, equipos y sistemas, según lo requiera nuestro regulador.

Si solicita un servicio telefónico, le preguntaremos si quiere que sus datos se incluyan en el servicio de guías telefónicas.

Compartir su información

¿Con quién compartimos su información personal, por qué y cómo?

Compartimos su información personal con otras empresas del **Grupo BT**. Tenemos un acuerdo a nivel de grupo, conocido como **normas corporativas vinculantes**, para garantizar que su información personal esté protegida, sin importar la empresa del Grupo BT que tenga esa información. También utilizamos otros proveedores de servicio para procesar información personal en nuestro nombre. Los detalles de cómo gestionan su información personal se exponen más abajo.

Uso de otros proveedores de servicios

En algunas ocasiones, BT subcontrata a otros proveedores para realizar servicios en nuestro nombre o para ayudarnos a suministrarle servicios. También los utilizamos para:

- proporcionar atención al cliente, servicios de marketing, infraestructura y tecnología;
- personalizar nuestros servicios y hacer que funcionen mejor;
- procesar transacciones de pago;
- realizar comprobaciones de fraudes y crediticias y cobrar deudas;
- analizar y mejorar la información que tenemos (incluyendo sus interacciones con

nuestro servicio); y

- realizar encuestas.

Cuando hacemos uso de otra organización, seguimos controlando su información personal. Y tenemos implementados estrictos controles para garantizar que esté debidamente protegida.

Por último, la sección anterior describe las situaciones en las cuales se comparte su información personal con otras organizaciones, organismos gubernamentales y entidades para el cumplimiento de la ley. Cuando compartamos su información con otras organizaciones, verificaremos que se proteja, hasta donde sea razonablemente posible.

Si necesitamos transferir su información personal a otra organización para su tratamiento en países que no están considerados con un nivel de protección 'adecuado' (https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/rules-international-data-transfers_es) por la Comisión Europea, solo lo haremos si contamos con **contratos tipo** u otras salvaguardas (protecciones) apropiadas.

Si hubiera un cambio (o se espera un cambio) sobre quién es nuestro propietario o de cualquiera de nuestros activos, podríamos compartir información personal al nuevo (o posible) propietario. Si lo hacemos, deberán mantener esos datos de forma confidencial.

Para más detalles, o si desea informaciones acerca de la transferencia específica de su información personal, contacte con nosotros a través de nuestro formulario adjunto a la presente política. La sección de prevención del fraude anterior ofrece datos sobre las transferencias que pueden realizar las agencias de prevención del fraude.

Países con los que compartimos información personal

Grupo BT es una gran organización multinacional. Nuestras normas corporativas vinculantes reflejan nuestra forma de trabajar. Incluyen una lista de países (a continuación) que ha sido estructurada para que podamos transferir información personal a los países en los cuales estamos presentes. Para nosotros, después del R.U y la UE en toda su amplitud, India y Filipinas son donde tienen lugar la mayoría de nuestros tratamientos de información personal. Su información personal se utiliza con fines operativos o de asistencia al cliente o informática en esos países. Aunque nuestras normas corporativas vinculantes nos permiten transferir información personal a los países que a continuación se detallan, la información no siempre incluye su información personal en cada caso.

Argelia, Argentina, Australia, Bahréin, Bangladesh, Barbados, Bermuda, Bolivia, Bosnia-Herzegovina, Botsuana, Brasil, Canadá, China, Colombia, Costa Rica, Costa de Marfil, República Dominicana, Ecuador, Egipto, El Salvador, Ghana, Gibraltar, Guatemala, Honduras, Hong Kong, India, Indonesia, Isla de Man, Israel, Jamaica, Japón, Jersey, Jordania, Kazajstán, Kenia, República de Corea, Líbano, Macedonia, Malawi, Malasia, Mauricio, México, Moldavia, Montenegro, Marruecos, Mozambique, Namibia, Nicaragua, Nigeria, Noruega, Omán, Pakistán, Panamá, Paraguay, Perú, Filipinas, Puerto Rico, Qatar, Federación Rusa, Serbia, Singapur, Sudáfrica, Sri Lanka, Suiza, Taiwán, Tanzania, Tailandia, Trinidad y Tobago, Túnez, Turquía, Uganda, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Uruguay, Venezuela, Vietnam, Islas Vírgenes Británicas, Zambia y Zimbabwe.

Protección de su información y durante cuánto tiempo la conservamos

¿Cómo protegemos su información personal?

Contamos con estrictas medidas de seguridad para proteger su información personal. Comprobamos su identidad al contactar con nosotros, seguimos nuestros procedimientos de seguridad y aplicamos medidas técnicas adecuadas, como el cifrado, para proteger su información.

¿Cuánto tiempo conservamos su información personal?

Conservaremos:

- una copia resumen de sus facturas durante seis años desde la fecha de la factura;
- sus datos de contacto en un archivo mientras sea uno de nuestros clientes, y durante seis años después; y
- datos relativos a cualquier disputa durante seis años una vez cerrada.

En otros casos, almacenaremos información personal durante los períodos necesarios para los fines para los que se recopiló la información o para los que se procesará posteriormente. Y puntualmente la conservaremos durante más tiempo si es necesario por ley. En caso contrario la eliminamos.

Cómo contactar con nosotros y otros detalles

¿Tiene alguna pregunta sobre cómo utilizamos su información?

Puede contactar con nuestro responsable de protección de datos por e-mail en dpo.bt.spain@bt.com o escribir a la dirección siguiente y marcar para su atención.

Si desea más detalles, o tiene algún comentario o pregunta acerca de nuestra política de privacidad, escríbanos a:
Calle de Isabel Colbrand 8, 3ª planta
Madrid
28050.

Si desea presentar una queja sobre cómo hemos manejado su información personal, contacte con nuestro delegado de protección de datos en la dirección dpo.bt.spain@bt.com, que investigará el asunto y le mantendrá informado. Si sigue sin estar satisfecho tras nuestra respuesta o cree que no estamos usando su información personal de acuerdo con la ley, también tiene el derecho de queja al regulador de la protección de datos de su país de residencia o trabajo. Para España, se trata de la Agencia Española de Protección de Datoshttps://www.aepd.es/es.

¿Cómo le comunicaremos los posibles cambios de la política?

Nuestra política de privacidad puede cambiar puntualmente. Publicaremos cualquier cambio en esta página con al menos 30 días de antelación. Y si los cambios son significativos, lo comunicaremos por e-mail, mensaje de texto o en su factura.

Glosario

Hemos incluido una descripción de cómo se interpretan generalmente los términos técnicos que empleamos.

- **Datos agregados** significa información agrupada, por ejemplo el número total de llamadas realizadas en un mes o el número total de minutos de las llamadas.
- **Datos anónimos** significa los datos de los cuales se ha eliminado toda la información identificable a nivel personal.
- **Apps** significa una aplicación, como las que se descargan en el teléfono móvil o dispositivo portátil.
- **BT, nosotros** o **nuestro** significa BT Global ICT Business España S.L.U.
- **Empresas BT Group y BT Group plc** significa EE Ltd, Plusnet plc, Openreach Ltd, BT Communications Ireland Ltd, BT Business Direct Ltd, BT Cables Ltd, Tikit Ltd, BT Fleet Ltd y Pelipod Ltd y las áreas que componen BT: Consumidor, EE, Sector empresarial y

público, Servicios Global, Sector mayorista y Empresas, Tecnología, Servicio y Operaciones, Funciones del Grupo, BT Wifi, BT Shop y MyDonate.

- **Las normas corporativas vinculantes** están concebidas para permitir a las multinacionales transferir información personal desde el Espacio Económico Europeo (EEE) a sus filiales fuera del EEE y para respetar la legislación en materia de protección de datos.
- **Registros del navegador** significa los tipos de sitios web que visita, así como la fecha, hora, duración de su sesión online, **punto celular** y red utilizada, información del dispositivo, su uso de datos, su dirección IP y la naturaleza de los sitios web que examina.
- **Registros de llamadas** significa la fecha, hora, duración y coste de sus comunicaciones, información del dispositivo, la ubicación desde la cual se hizo y recibió la llamada, la red utilizada y el tipo de comunicación, incluyendo cuándo se hicieron llamadas al extranjero.
- **Punto celular** significa el lugar donde tenemos el equipo de antenas y comunicaciones que usamos para crear una red celular sobre la cual transmitimos las comunicaciones.
- **Contenido** significa cualquier parte de una comunicación que comparte el significado de la comunicación. Podría ser el título de un e-mail, el contenido de un mensaje de texto o un registro de un correo de voz.
- **Cookies** son pequeños archivos de texto (hasta 4KB) creados por un sitio web y que se guardan en el dispositivo conectado del usuario, ya sea temporalmente para esa sesión o de forma permanente en el disco duro (cookie permanente). Las cookies ayudan al sitio web a reconocerle y rastrear sus preferencias.
- **Uso de datos** significa el volumen de datos que usa o lo incluido bajo el acuerdo de servicio que mantiene con nosotros. Puede ser un volumen de carga o de descarga.
- **Información del dispositivo** significa la **dirección MAC**, **MSISDN**, **IMEI**, **IMSI** y los identificadores de publicidad para su dispositivo. Información del dispositivo significa también el fabricante del hardware, modelo y versión del sistema operativo del dispositivo.
- **Cifrado** significa información cifrada en un formato ilegible que solo puede traducirse utilizando una clave especial.
- **IMEI** (identidad del equipo móvil internacional) es un número exclusivo asignado a cada teléfono móvil individual.
- **IMSI** (identidad del suscriptor móvil internacional) es un número exclusivo que

identifica a un suscriptor móvil.

- **Dirección IP** es una serie de números exclusiva que identifica a cada dispositivo que usa Internet o una red local.
- **Dirección MAC** (dirección de control de acceso a medios) es un identificador exclusivo asignado a una conexión de red realizada a un dispositivo.
- **MSISDN** (número de directorio del suscriptor internacional de estación móvil) significa un número de teléfono móvil que identifica exclusivamente una suscripción de servicio.
- **Contractos tipo** son las cláusulas contractuales estándar establecidas por la Comisión Europea. Aportan la protección suficiente a la privacidad de las personas, los derechos fundamentales y la libertad cuando la información personal pasa de dentro del EEE a fuera del mismo. El contrato se rige por la legislación de protección de datos.
- **Información personal** significa la información que le identifica como persona, o que puede hacerlo.
- **Obligaciones regulatorias** significa nuestras obligaciones respecto a otros reguladores como la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), la Secretaria de Estado para el Avance Digital (SEAD), la Agencia Española de Protección de Datos y similares.
- **Tags** es una instrucción insertada en un sitio web que especifica cómo el sitio, o una parte del sitio, debe ser formateado y cómo se ejecuta.

Formulario de Contacto

A continuación adjuntamos nuestro formulario de contacto, el cual una vez completado debe ser remitido por e-mail a la siguiente dirección: dpo.bt.spain@bt.com .

Formulario Política de Privacidad.docx