

# Política de datos de empresas

---

Fecha de publicación: agosto 2020

A través de la presente Política se informa que los datos de nuestros Clientes Empresas así como los datos personales de sus representantes legales y/o 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 Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y 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.

Para ello hemos actualizado nuestra Política de Datos de Telefónica Empresas que afecta a los datos de nuestros Clientes Empresa, así como a los de sus representantes y/o interlocutores, y que sustituye a la que anteriormente regulaba el tratamiento de los datos de Clientes Telefónica Empresas, con el objetivo de renovar la confianza del Cliente y brindarle una experiencia diferencial.

A los efectos de cumplir con la mencionada normativa y ayudar al Cliente de cualquier Producto o Servicio Telefónica Empresas a entender cómo se recopilan, emplean, tratan y protegen sus datos, Telefónica Empresas le informa de los siguientes aspectos relacionados con su derecho a la protección de datos (incluidos los personales):

1. [Glosario de términos](#)

Definición de los conceptos utilizados en la Política de datos de Telefónica Empresas para su mejor comprensión.

2. [¿Quién trata tus datos?](#)

Indicación de quiénes son los responsables del tratamiento y el contacto de nuestra Oficina del Delegado de Protección de Datos (DPO).

3. [¿Qué es un dato personal y qué datos tratamos?](#)

Explicación de las categorías de datos tratados por Telefónica Empresas.

4. [¿Cómo tratamos tus datos?](#)

Explicación de los distintos roles que puede asumir el Cliente y el usuario, así como las diferencias que implica a la hora de definir la forma en que tratamos sus datos.

## 5. ¿Para qué tratamos tus datos?

En relación a los tratamientos y finalidades para las cuáles Telefónica Empresas podrá realizar el tratamiento de los datos del Cliente.

## 6. Plazos de conservación de la información

Indicación de los periodos de conservación relacionados con cada uno de los tratamientos de datos según la finalidad del mismo.

## 7. Ejercicio de derechos

Detalle de toda información necesaria sobre los derechos que asisten al Cliente, representante, interlocutor o usuario, así como los medios por los cuales puede solicitar a Telefónica Empresas su ejercicio.

## 8. Información que compartimos: destinatarios o categorías destinatarios

Detalle de la información que compartimos con destinatarios y las finalidades de la comunicación.

## 9. Transferencias internacionales de datos

Concreción de las transferencias internacionales de datos que llevamos a cabo fuera del Espacio Económico Europeo.

## 10. Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de tu información

Medidas de confidencialidad y seguridad de la información utilizadas por Telefónica Empresas para la protección de los datos de carácter personal.

## 11. Cookies

Detalle de la Política de cookies.

## 12. Cambios de la política

Regularización del procedimiento de modificación de la Política de datos de Telefónica Empresas.

## 13. Miscelánea

Aplicabilidad y contexto de la Política de Datos de Telefónica Empresas.

# 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 jurídica que formalice la relación contractual de los Productos y Servicios Telefónica Empresas.
- **Usuario:** persona que utilice cualquier producto o servicio, página web o App Telefónica Empresas.

- **Representante legal o firmante de una empresa:** persona que actúa en nombre de la empresa Cliente del Producto o servicio Telefónica Empresas y la representa legalmente.
- **Interlocutor de empresa:** persona designada por la empresa Cliente del Producto o Servicio Telefónica o Movistar para comunicaciones informativas y/o comerciales.
- **Producto o Servicio Telefónica Empresas:** productos o servicios cuya comercialización se realice bajo la marca Telefónica Empresas, independientemente de la entidad del Grupo Telefónica que preste el servicio. En este sentido, bajo dicha marca se podrán prestar servicios de telecomunicaciones móviles, fijos, banda ancha, televisión y servicios de tecnologías de la información, así como, seguros, microcréditos, servicios de seguridad, etc. Podrás consultar un listado actualizado de las marcas Telefónica Empresas así como de las empresas del Grupo Telefónica que prestan Productos y Servicios Telefónica Empresas en [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas).
- **Páginas web y Apps Telefónica Empresas:** páginas web y aplicaciones de Telefónica Empresas puestas a disposición del Cliente Telefónica Empresas o usuario para el uso de sus productos y servicios contratados.
- **Socios Telefónica Empresas:** colaboradores o empresas terceras ajenas al Grupo Telefónica con las que Telefónica Empresas colabora y respecto de las cuales, en los casos específicamente indicados, te podremos realizar publicidad.
- **Medios para campañas publicitarias (incluidos los electrónicos y digitales):** serán los realizados por teléfono, correo postal o electrónico y SMS u otro medio de comunicación electrónica equivalente.

## 2. ¿Quién trata tus datos?

Las siguientes empresas del Grupo Telefónica, independientemente de la marca Movistar con la que el Cliente o usuario disponga del servicio, serán corresponsables del tratamiento de los datos del Cliente Telefónica Empresas (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 (en adelante conjuntamente Telefónica Empresas):

- 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.
- Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. con CIF A78053147 y domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Norte 2, 28050, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al

tomo 631 general, 613 de la sección 3ª, del Libro de Sociedades, folio 40 hoja número 66409 inscripción 1ª.

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 dentro de Telefónica Empresas. Para contactar con el Delegado de Protección de Datos de Telefónica Empresas, podrás escribir a la siguiente dirección: [DPO\\_Movistar@telefonica.com](mailto:DPO_Movistar@telefonica.com)

### 3. ¿Qué es un dato personal, cuáles son los datos de empresa y qué datos tratamos?

Los datos personales son toda información sobre una persona física identificada o identificable. En este sentido, se considera persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante un identificador, cómo, por ejemplo, un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

Desde Telefónica Empresas y respecto a los Clientes Empresa, tratamos la información personal de los firmantes o representantes legales así como los de los interlocutores proporcionados por el Cliente Empresa para mantener la relación contractual del producto o servicio Telefónica Empresas. 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, serán diferentes dependiendo de los Productos o Servicios Telefónica Empresas que el Cliente o usuario utilice o tenga contratados, así como de los tratamientos adicionales permitidos o autorizados por el mismo.

Los datos que puede tratar Telefónica Empresas son los siguientes:

- a) Datos obtenidos del Cliente Empresa o usuario:** son los datos facilitados por el Cliente de forma inicial para gestionar la contratación, o posteriormente durante el transcurso de la misma. Entre estos datos se encuentran los datos personales del representante legal o firmante (DNI, nombre y apellidos y datos de apoderamiento), datos personales de sus interlocutores y/o representantes (nombre y apellidos, teléfono fijo y/o móvil de contacto y dirección de correo electrónico), así como los datos de la Empresa (razón social, dirección postal, dirección de instalación y en su caso, teléfono fijos y móviles, sector económico y/o de actividad, equipos terminales utilizados por las líneas corporativas (marca y modelo), datos de pago y/o cuenta bancaria para la domiciliación de facturas, los movimientos de portabilidad de las líneas, así como cualquier tipo de

información recabada, en su caso, a través de los canales de atención al Cliente Telefónica Empresas (por ejemplo, reclamaciones, averías, consultas realizadas o a través del canal telefónico, del chat, correo electrónico o cualquier otro medio que pudiera utilizar Telefónica Empresas en un futuro), incluyendo la obtenida a través de las cookies cuando se visitan las páginas web de Telefónica Empresas, las interacciones del Cliente o usuario con Telefónica Empresas en sus redes sociales y aplicaciones oficiales.

**b) Datos no obtenidos del Cliente Empresa o usuario:**

**b.1) Datos derivados de la prestación del servicio o producto:**

**a) Datos de Productos o Servicios Telefónica Empresas:** son los datos referentes al tipo de productos o servicios contratados por el Cliente, equipamiento instalado, consumo medio mensual, por ejemplo, el relacionado con el número de llamadas, número de minutos consumidos, tipo de llamada (nacional, internacional, roaming, etc.); número de SMS enviados, volumen de datos utilizados, datos de facturación, por ejemplo, ingresos por Cliente o media del importe aritmético, tipo de servicios cobrados a través de su factura y los datos de utilización de los mismos, incluyendo aplicaciones, páginas web y plataformas de Telefónica Empresas.

**b) Datos de tráfico:** son los datos asociados al detalle de las llamadas, esto es, número de origen y número de destino de la llamada, fecha, hora y duración de la llamada, número de origen y número de destino de los SMS y/o MMS enviados, la dirección IP pública de cada conexión realizada, incluyendo su fecha y hora de conexión, el número que identifica internacionalmente a un Cliente (IMSI), así como cualquier otro evento asociado al tráfico de voz, datos o mensajes.

**c) Datos de visitas web:** son los datos técnicos y de navegación asociados a cada acceso o visitas web realizadas, incluyendo la dirección IP pública con la que se realiza, la fecha y hora de dicha conexión, la consulta al DNS (Domain Name System), las páginas web consultadas o las aplicaciones consultadas, la IP de la web consultada, nombre de dominio (URL), apartados visitados dentro de la página web (URI) y volumen de datos utilizados.

**d) Datos de localización:** son los datos de la posición geográfica de la línea móvil del usuario, estos son: el identificador de la antena a la que está asociada la comunicación y su posición geográfica, el cambio de antena y/o encendido y apagado del dispositivo para poder darle al Cliente la cobertura necesaria, fecha y hora de la información anterior.

**e) Datos emitidos y/o obtenidos del dispositivo:** son los datos obtenidos de tu dispositivo, ya sea porque a través de los permisos hayas dado acceso al mismo o haya sido emitido por el propio dispositivo y sea necesario para el

funcionamiento. Estos datos pueden ser: los datos almacenados en el dispositivo, agenda de contactos, identificadores técnicos, cookies, fotos, sistema operativo, dirección IP de la conexión, MAC, idioma, versión de la app, huso horario, operador de la tarjeta SIM, estado de los permisos otorgados por el usuario, tokens, tamaño de la pantalla, o cualquier otra característica del dispositivo.

### **b.2) Datos generados o estimados por Telefónica Empresas:**

Son los datos resultantes de los análisis realizados por Telefónica Empresas en función de los datos disponibles del Cliente empresa o usuario para la gestión interna, atención al Cliente y resto de finalidades relacionadas con la ejecución del contrato, así como en su caso, para el resto de las finalidades indicadas en el apartado 5. ¿Para qué tratamos tus datos?

Podremos realizar, en su caso, estimaciones basadas en tus datos sobre los terminales o dispositivos utilizados (marca, modelo, sistema operativo), antigüedad (del Cliente, de las líneas o de los terminales utilizados), canal de compra preferido, provincia de atención al Cliente y, en su caso, tienda más cercana, tipo de domicilio, si el Cliente o usuario utiliza medios digitales, cuál es el mejor horario para contactarle, comportamiento de pago, así como grado de propensión a la baja, etc.

### **b.3) Datos no obtenidos del interesado que provienen de fuentes externas:**

Son datos que permitirán a Telefónica Empresas disponer de un detalle actualizado y más fiable que permita la regularización o comprobación de los datos proporcionados por el Cliente o usuario para su posterior uso conforme a lo establecido en la presente Política. Por ejemplo, consultaremos el catastro para regularizar el nombre de la calle para que en todos los Clientes sea la misma o consultaremos listados de direcciones IPs infectadas con algún tipo de malware con el objetivo de proteger la seguridad de las redes. Podrás consultar el listado actualizado de las fuentes externas consultadas por Telefónica Empresas en [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas).

No obstante lo anterior, se informa que la prestación de los Productos y Servicios Telefónica Empresas podrán implicar el tratamiento de otras categorías de datos no incluidas en esta enumeración. En tal caso, el Cliente será informado de las condiciones de tratamiento de los datos específicas para cada uno de los productos o servicios afectados, y recabado su consentimiento, si fuera preciso, conforme a la normativa aplicable para consultar las condiciones de los productos y servicios Movistar que pudieras tener contratados puedes hacerlo a través de <https://www.movistar.es/empresas/contratos>.

Todos los datos indicados anteriormente se considerarán datos de la empresa, excepto los datos del representante legal o firmante (DNI, nombre y apellidos y datos de apoderamiento), datos de sus interlocutores y/o representantes (nombre y apellidos, teléfono fijo y/o móvil de contacto y dirección de correo electrónico), que serán considerados datos de carácter personal cumpliendo con lo especificado en la presente Política de datos de Empresas.

## 4. ¿Cómo tratamos tus datos?

En la presente Política se recoge la forma en la que Telefónica Empresas trata los datos de Empresa en su calidad de responsable del tratamiento, distinguiendo entre distintas figuras que se explican a continuación, habida cuenta de que los Productos y Servicios Telefónica Empresas pueden tener varias líneas asociadas.

Esta circunstancia conlleva la obligación por parte del Cliente Empresa de poner en conocimiento de los representantes y/o firmantes, 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 Telefónica Empresas vigentes en cada momento.

### **a) ¿Qué implica ser Cliente o titular?**

El Cliente Empresa es el responsable de la relación establecida con Telefónica Empresas, 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 Telefónica Empresas contratados, garantiza que está facultado y ha obtenido el consentimiento de los usuarios, representantes y/o interlocutores para aceptar las condiciones de privacidad que se establecen en la presente Política, así como en las condiciones de cada uno de los Productos y Servicios Telefónica Empresas o Movistar contratados.

Se informa al Cliente que las facultades que se le atribuyen para la gestión de sus derechos están adaptadas según la tecnología y características de nuestros distintos canales (web, tiendas, telefónico, dispositivos o aplicaciones) pudiendo ser distintas a las asignadas al usuario, representante o interlocutor. Del alcance de estas facultades se informará debidamente en el acceso a las mismas.

### **b) ¿Qué implica ser usuario?**

Independientemente de la condición de Titular o Cliente, el usuario es el que utiliza los productos y servicios Telefónica Empresas contratados por el Cliente. Telefónica Empresas se encuentra comprometida con la privacidad, por lo que, sin perjuicio de las facultades establecidas para el Cliente, el usuario tendrá la facultad de oponerse a todos o alguno de los tratamientos gestionados por el Cliente y que podrían afectar al tratamiento de sus datos personales.

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

El representante y/o interlocutor de la empresa es el que mantiene la relación directa con Telefónica Empresas o Movistar, y el tratamiento que se realiza de sus datos de contacto está amparado en la relación establecida entre Telefónica Empresas y el Cliente Empresa. Sin perjuicio de las facultades establecidas para la Empresa, los representantes y/o interlocutores tendrán la facultad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales a través de los medios establecidos por Telefónica Empresas o Movistar.

## **5. ¿Para qué tratamos tus datos?**

En Telefónica Empresas tratamos los datos del Cliente Empresa para la prestación del servicio, así como para otras finalidades que la misma permita en los términos informados en la presente Política de datos de Clientes Telefónica Empresa o en las Condiciones específicas de cada Producto o Servicio Telefónica Empresas o Movistar contratado.

Adicionalmente, durante la vigencia de la relación contractual, se podrán incorporar otros datos para estas u otras finalidades, en cuyo caso el Cliente o usuario será debidamente informado en el momento de la recogida de los mismos, por ejemplo, a través del número de atención telefónica, canal online o Apps. De manera que, antes de realizar cualquier tratamiento adicional no previsto en la presente Política, se comunicará al Cliente en la “Información sobre privacidad” o en la cláusula de privacidad de las Condiciones particulares de cada producto, servicio, aplicación o formulario.

El Cliente será el único responsable de toda la información que proporcione a Telefónica Empresas 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, representantes y/o interlocutores para la entrega. Telefónica Empresas no se responsabiliza de la utilización de datos falsos, inexactos, incompletos, no actualizados proporcionados por el Cliente.

A estos efectos, los tratamientos de los datos de la empresa realizados por Telefónica Empresas son los siguientes:

### **1º. TRATAMIENTOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

Para la ejecución del contrato y cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la prestación de los Productos y Servicios Telefónica Empresas, se podrá utilizar, de entre las categorías de datos recogidas en el apartado 3, aquellas que sean necesarias para la correcta ejecución del mismo. Además, necesitamos tratar los datos de la empresa para poder prestarle con la máxima calidad los mejores productos y servicios, para adaptarnos a sus necesidades, así como para mejorar la experiencia del Cliente



en el disfrute de dichos productos y servicios. Tratar los datos de nuestros Clientes, permitirá a Telefónica Empresas ser más eficientes y por ello, nos ayudará a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que prestamos.

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 Telefónica Empresas, los tratamientos que puedan ser necesarios para cumplir con dicho contrato se realizará con las siguientes finalidades:

- a. Prestar el servicio, mantenerlo y gestionar la relación contractual con el Cliente o Usuario.
- b. Atención al Cliente a través de cualquier canal de Telefónica Empresas al que pueda dirigirse: 1489 o su asesor personal en su caso, páginas y Apps de Telefónica Empresas, área privada, redes sociales o cualquier otro medio de comunicación autorizado por Telefónica Empresas, incluyendo herramientas, dispositivos y/o aplicaciones que Telefónica Empresas ponga a disposición del Cliente para la gestión de sus productos y servicios, como por ejemplo los chats.
- c. Conocer cómo se utilizan los Productos o Servicios, Páginas web y Apps Telefónica Empresas contratados o puestos a disposición del mismo para detectar tendencias y correlaciones, realizar analíticas, estudios o evaluaciones sobre el uso del mismo, entender y predecir las necesidades de los Clientes y/o usuarios, nivel de satisfacción, así como para tomar mejores decisiones de negocio (p.ej. cómo mejorar y evolucionar dichos Productos y Servicios) y personalizar tu experiencia.
- d. En relación con Productos o Servicios, Páginas web y Apps Movistar que tengan integrado AURA, el asistente digital con inteligencia artificial de Movistar, el Cliente o usuario es informado de que para el funcionamiento de la misma será necesario que AURA pueda tratar la conversación y el acceso a la información solicitada por el Cliente o usuario. Asimismo, se monitorizará la interacción del usuario con la aplicación y/o dispositivo, con la finalidad de que el mismo mejore sus especificaciones y el tipo de consultas realizadas, todo ello, con objeto de conocer la calidad de servicio que ofrecemos y la usabilidad de la aplicación y/o dispositivo por parte del cliente. Esto nos ayudará a identificar los aspectos más valorados por el Cliente y aquellos que debemos mejorar.
- e. Acreditar la contratación, realización de analíticas para automatización de gestiones con el objetivo de mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, verificar la satisfacción de los Clientes o usuarios, a través de la grabación de su voz y, en su caso, transcripción de atención proporcionada a través de los canales habilitados al efecto.
- f. Comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso a sistemas de información crediticia de forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio Telefónica Empresas y mientras se mantenga vigente la citada relación contractual. Los sistemas de información crediticia concretos utilizados por Telefónica Empresas, se encuentran identificados en el apartado "fuentes externas" de [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas)

- g. 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., incluyendo un plazo de tres meses tras haber dejado de ser Cliente o Usuario. Por ejemplo, para conocer los motivos de su marcha o insatisfacción. Para ello, Telefónica Empresas, cuenta con terceros de confianza a los que encarga la realización de estas encuestas o estudios de mercado para la obtención de los resultados anónimos.
- h. 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.
- i. Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación de telecomunicaciones.
- j. Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los Productos y Servicios Telefónica Empresas, así como, su contratación irregular, incluyendo cualquier mecanismo utilizado por Movistar con el objetivo de verificar la correcta identificación del cliente o usuario.
- k. Invitar a los clientes, a través su interlocutor, a jornadas, eventos o acciones públicas organizadas por Telefónica que pudieran resultar de su interés.
- l. 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**

Telefónica Empresas podrá tratar los datos obtenidos del Cliente o Usuario, los datos derivados de la prestación del servicio o producto Telefónica Empresas (datos de sus productos o servicios Telefónica Empresas, y sus visitas a las páginas webs y apps de Telefónica Empresas) así como los generados por Telefónica Empresas y fuentes externas, según corresponda para cada una de las finalidades descritas a continuación, salvo que el Cliente Empresa indique lo contrario:

- a. Tratamiento de los datos de tráfico para la detección de tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde la conexión del Cliente o usuarios y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos, con el fin de que Telefónica Empresas pueda remitir al Cliente información o alerta de ciberseguridad por cualquier medio.
- b. Análisis o predicción de forma muy básica de aspectos relativos a las preferencias e intereses del Cliente Empresa para que Telefónica Empresas pueda ofrecerle ofertas adaptadas de Productos y Servicios Telefónica Empresas por cualquier medio.
- c. Cesión, a otras empresas del Grupo Telefónica que presten Productos y Servicios Telefónica Empresas, siempre que fuera necesario y de forma puntual, con el objetivo de ofrecerle por cualquier medio ofertas personalizadas de dichos

Productos y Servicios Telefónica Empresas, así como para evitar la reiteración innecesaria de comunicaciones comerciales.

- d. Tratamiento de los datos de los productos o servicios Telefónica Empresas, los consumos de Movistar+ (televisión y de otros dispositivos) y las visitas en nuestras páginas web y Apps Movistar, con el fin de analizar o predecir de forma muy básica aspectos relativos a sus preferencias personales e intereses y que, Telefónica Empresa pueda ofrecer al mismo, por cualquier medio, ofertas personalizadas de productos y Servicios Telefónica Empresas.

Adicionalmente, y previo consentimiento por parte del Cliente, se podrán tratar los datos indicados anteriormente para que Telefónica Empresas pueda ofrecer al mismo, ofertas de Productos y Servicios Telefónica Empresas, durante un plazo máximo de dos años desde la finalización del contrato con Telefónica Empresas.

En todo caso, las comunicaciones derivadas de los tratamientos anteriores serán remitidas por cualquier medio habilitado a los interlocutores y/o representantes designados por el Cliente Empresa.

El tratamiento de estos datos de carácter personal realizado por Telefónica Empresas se ampara en el interés legítimo con la finalidad de mantener la relación jurídica existente con el Cliente empresa que ha contratado los Productos y servicios Telefónica Empresas. Para la realización de este tratamiento, el Cliente empresa se hace responsable de facilitar la existencia de la presente Política así como de la información sobre el ejercicio de derechos expuesto a continuación a los interlocutores cuyos datos se estén siendo tratados por Telefónica Empresas en este contexto.

El derecho de oposición a estos tratamientos podrá realizarse tanto por el Cliente Empresa respecto al tratamiento de los datos para recibir ofertas adaptadas, como por el interlocutor respecto a la recepción de las mismas por los medios electrónicos, mediante el envío de la notificación pertinente a las direcciones que constan en el apartado "Ejercicio de Derechos" de la presente Política de Datos de Telefónica Empresas.

## 6. Plazos de conservación de la información

Se informa 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, y en consecuencia ha establecido los siguientes plazos de conservación que serán aplicables en función de la finalidad y de la base legitimadora, salvo que en algún supuesto se haya especificado un plazo diferente en la presente Política o en las condiciones de prestación de cada uno de los productos y servicios Telefónica Empresas:

- Para realizar los tratamientos relacionados con la ejecución del contrato, los datos serán conservados durante el tiempo que sea estrictamente necesario para cumplir con las finalidades que requiera cada Producto o Servicio. Por ejemplo, se conservarán los datos obtenidos del Cliente mientras éste se encuentre en estado de alta; y la información sobre tráfico, navegación y localización se tratará durante un periodo que puede oscilar entre 3 y 12 meses para cumplir con las obligaciones de mantenimiento de la seguridad de las redes o prevención del fraude.
- En aplicación de la legislación civil, mercantil y fiscal, los datos relacionados con la contratación y la facturación de los productos y servicios contratados se almacenarán durante un plazo de 8 años desde la baja del Cliente.
- En cumplimiento de la Ley 25/2007, se conservarán los datos de tráfico y localización 12 meses que podrán ser solicitados mediante requerimiento judicial.
- Para realizar los tratamientos relacionados con el análisis de los datos para predecir los intereses y preferencias del Cliente o del usuario, los datos se almacenan y se tratan por periodos de 12 meses, salvo que para cumplir con la finalidad prevista sea necesario un periodo superior. Por ejemplo, los servicios que han sido contratados por el Cliente durante la vigencia de la relación contractual con Telefónica Empresas.

Transcurrido los plazos anteriormente indicados, los datos podrán ser destruidos, bloqueados o anonimizados, según proceda, y de conformidad con lo indicado por la legislación.

## 7. Ejercicio de derechos

De conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, Telefónica Empresas informa al Cliente que sus representantes legales y/o interlocutores designados en su caso, tienen los siguientes derechos derivados de la normativa aplicable:

- **Acceso:** permite al titular de los datos obtener información sobre si en Telefónica Empresas estamos tratando datos personales que le conciernen o no, y, en tal caso, el derecho a obtener información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.
- **Rectificación:** permite corregir errores y modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos.
- **Supresión:** permite que los datos sean suprimidos y dejen de tratarse por Telefónica Empresas, salvo que exista la obligación legal de conservarlos y/o no prevalezcan otros motivos legítimos para su tratamiento por Telefónica Empresas. Por ejemplo, cuando los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos, el Cliente podrá solicitar que suprimamos sin dilación indebida esos datos.
- **Limitación:** bajo las condiciones establecidas legalmente, permite que el tratamiento de datos se paralice, de tal manera que se evite por parte del

Encargado del tratamiento su tratamiento en un futuro, que únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

- **Oposición:** en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. Telefónica Empresas dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- **Portabilidad:** permite al interesado recibir sus datos personales que le incumban, que haya facilitado a Telefónica Empresas y poder transmitirlos directamente a otro responsable en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica. Para el ejercicio de este derecho, será necesario que el Cliente proporcione un correo electrónico válido.

Telefónica Empresas o Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar al representante y, en su caso, al interlocutor del Cliente Empresa el ejercicio de estos derechos gratuitamente, siendo necesario para tal ejercicio que se adjunte copia de su documento oficial de identificación a través de los siguientes medios:

- a) Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com](mailto:privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com) indicando en la solicitud qué derecho ejerce y a qué números de teléfono concretos o email de los que representante y/o interlocutor del Cliente empresa es titular afecta la citada solicitud.
- b) A través de otros medios que se puedan poner a disposición del Cliente según disponibilidad, por ejemplo, a través de la App de Telefónica Empresas.
- c) Para las empresas que no sean Clientes de Telefónica Empresas, podrán ponerse en contacto a través de la siguiente dirección de correo electrónico [privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com](mailto:privacidad.telefonicaempresas@telefonica.com).

Tal y como establece la legislación, el ejercicio de estos derechos será atendido por Telefónica Empresas en el plazo máximo de un mes. No obstante, y en función de la complejidad de la solicitud, la completa implementación de determinados derechos podría conllevar un plazo superior que en ningún caso superará los dos meses adicionales.

Por otro lado, es posible que el Cliente o usuario haya proporcionado los datos a través de otros canales y páginas web concretas que Telefónica Empresas pone a disposición de sus usuarios para actividades concretas a las que no le resulta aplicable esta Política. El Cliente podrá consultar el listado de páginas web en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas)

Asimismo, y especialmente cuando el representante legal y/o 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\\_Movistar@telefonica.com](mailto:DPO_Movistar@telefonica.com)

Además, informamos que Telefónica Empresas se encuentra adherida 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](mailto:mediacion@autocontrol.es)

Por último, el Cliente tendrá derecho a presentar reclamación ante la autoridad nacional de control, 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  
Teléfonos: 901 100 099/91 266 35 17

## 8. Información que compartimos: destinatarios o categorías destinatarios

Telefónica Empresas únicamente intercambiará datos personales con terceros destinatarios, para cualquiera de las finalidades previstas en la presente Política de Datos de Clientes Empresa, 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 los términos expuestos a continuación:

### a) Necesarias para la prestación del servicio

Telefónica Empresas tienen contratados 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 representante y/o interlocutor con los servicios comerciales y técnicos de Telefónica Empresas, en función de los productos y/o servicios que el Cliente tenga contratados. El Cliente podrá encontrar la relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como, de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo en el ejercicio de sus funciones en [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas).

En ningún caso los datos de carácter personal del representante y/o 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, dada la configuración de la oferta comercial de Telefónica Empresas y en función de las necesidades técnicas para la prestación de los servicios que forman parte de la misma, 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, ofrecer la oferta comercial que más se adapte a las circunstancias del Cliente por ejemplo, en caso de tener limitaciones de cobertura que impliquen una solución satélite, otras operadoras de telecomunicaciones, proveedores de servicios de tarificación adicional, así como, el resto de proveedores que se indiquen en las Condiciones de los Productos o Servicios, así como a sus intereses y preferencias.

**b) Comunicaciones de datos a empresas del Grupo Telefónica que el Cliente haya permitido en virtud de la presente Política:**

Las comunicaciones de datos mencionadas en el apartado 5.2. se realizarán únicamente a las empresas del Grupo Telefónica que presten Productos o Servicios Telefónica Empresas, cuyo listado actualizado está disponible en el siguiente enlace [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas) Dicha cesión será realizada siempre que el Cliente no se haya opuesto a la misma y sea necesaria para la finalidad indicada en cada uno de los casos. En ningún caso, se producirá un acceso permanente a los datos personales por parte de las empresas del Grupo Telefónica.

**c) Comunicaciones de datos a sistemas de información crediticia**

El Cliente Empresa es informado 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.

En este sentido, le informamos de que los sistemas de información crediticia con los que trabaja Telefónica Empresas son ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A.

**d) Comunicaciones de datos a entidades financieras y de pago**

Los datos serán comunicados a las entidades de crédito y de pago en la medida necesaria para la gestión del cobro de los servicios contratados y en particular de los adeudos domiciliados.

Asimismo, el Cliente es informado de que las facturas emitidas por Telefónica Empresas podrán ser objeto de operaciones de factoring con entidades financieras, de manera que es posible que se produzca la cesión del crédito a cobrar por Telefónica Empresas a favor de una entidad financiera concreta. En caso de que tu factura sea objeto de una operación de factoring este aspecto será informado en la propia factura. Para esta actividad, Telefónica Empresas trabaja con las entidades que podrás consultar en [www.movistar.es/operacionesfactoring](http://www.movistar.es/operacionesfactoring).

### **e) Cumplimiento de una obligación legal**

Telefónica Empresas también podrá comunicar datos personales a terceros debidamente habilitados legalmente cuando sea necesario para cumplir con la legislación.

Telefónica Empresas podrá 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 Telefónica Empresas contratan la gestión de algunas de las funciones necesarias para la prestación del servicio con encargados de tratamiento situados fuera del Espacio Económico Europeo 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 [www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicionalempresas).

## **10. Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de tu información**

Telefónica Empresas se preocupa por garantizar la seguridad, el secreto y la confidencialidad de sus datos, comunicaciones e información personal. Por eso, como parte de nuestro compromiso y en cumplimiento de la legislación vigente, hemos adoptado las más adecuadas medidas de seguridad y medios técnicos para evitar la pérdida de información, mal uso o su acceso sin autorización.

Cuando se reciben los datos del Cliente, se utilizan adecuados procedimientos y funciones de seguridad y medios técnicos para impedir cualquier acceso no autorizado.

Los datos personales que se puedan recabar por medio de las distintas comunicaciones que se mantengan con el Cliente serán tratados con absoluta confidencialidad, comprometiéndonos a guardar secreto respecto de los mismo y garantizando el deber de guardarlos adoptando todas la medidas necesarias y razonables que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecidos en la legislación aplicable.



En los casos de violación de seguridad de datos personales que entrañen riesgo para los derechos de las personas, Telefónica Empresas tomará las medidas de necesarias para poner remedio a la situación y mitigar los posibles efectos negativos que dicha violación pudiera haber causado. Asimismo, lo notificará a los Clientes o Usuarios y a la Autoridad Nacional competente cuando así sea requerido por la normativa de protección de datos aplicable.

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 Telefónica Empresas 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 Telefónica Empresas actúe como encargado de tratamiento, serán de aplicación las Condiciones Particulares para el tratamiento de datos en la prestación de servicios "Telefónica Empresas".

## 11. Cookies

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

Si como cliente de Telefónica Empresas aceptas las cookies de nuestras páginas web, también aceptas que Telefónica Empresas te identifique como cliente o usuario y pueda tratar la información para análisis internos y para los tratamientos que hayas permitido o autorizado asociados a tu condición de cliente, siendo aplicable la presente Política de Datos de Telefónica Empresas además de lo indicado en la Política de cookies.

Si deseas obtener información detallada sobre cómo Telefónica Empresas utiliza las cookies, puedes consultar [aquí](#) la Política de Cookies.

## 12. Cambios de la política

Telefónica Empresas podrá actualizar la presente Política de datos de Clientes Empresa en cualquier momento. Dicha actualización se hará pública por parte de Telefónica Empresas, en cualquier caso, y será comunicada directamente al Cliente o Usuario en el supuesto de que la misma afecte a sus derechos o libertades. Por ejemplo, se hará pública la inclusión de un nuevo tratamiento que requiera de un consentimiento del interesado dado que éste habrá de ser explícitamente aceptado, y se notificará directamente al Cliente o Usuario la modificación del alcance del interés legítimo que afecte al tratamiento de sus datos.

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de Telefónica Empresas al Cliente relacionadas con la Política de Privacidad se realizarán con el preaviso legal necesario, de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) información en factura; (b) envío por correo postal o electrónico a cualquiera de las direcciones que el Cliente facilite a Telefónica Empresas; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número/s de teléfono del Cliente o Usuario, (d) mediante un SMS.

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 de datos de Clientes Empresa publicada.

## 13. Miscelánea

Estas condiciones constituyen la Política de datos de Empresas en relación al uso de sus productos y servicios, 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 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 Telefónica Empresas que se completarán y serán interpretadas de forma coherente y sistemática respetando, en todo caso, la voluntad del Cliente empresa, representante y/o interlocutor respecto de los tratamientos generales aquí incluidos, sin afectar por ello las condiciones específicas de los servicios contratados.

Adicionalmente se informa que existen otras Políticas de Privacidad que pueden ser aplicables en función del tipo de Cliente del que se trate:

- La Política de Privacidad de Clientes Movistar
- La Política de Privacidad Movistar para no clientes

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 Telefónica Empresas 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.