

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE AURA

AURA ES EL ASISTENTE DIGITAL CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE MOVISTAR. AQUÍ TE EXPLICAMOS TODO LO QUE TIENES QUE SABER PARA HABLAR CON AURA.

- Con Aura podrás sacar el máximo partido a tus productos y servicios Movistar. En concreto, podrás, según te permita la aplicación o el dispositivo en el que se integre Aura, realizar consultas y gestionar tu TV, tu Wi-Fi, así como tu línea y tus servicios de telecomunicaciones contratados. Aura también te ofrece control y transparencia sobre el uso de tus datos personales.
- Para ello, Aura incorpora funcionalidades de inteligencia artificial con el objetivo de aprender a responder mejor a tus consultas, proveerte resultados, sugerencias y notificaciones personalizadas y relevantes, así como facilitarte el descubrimiento de nuevos usos y funcionalidades interesantes para ti.
- Aura está disponible a través de la app **Movistar+**, de **Mi Movistar**, así como a través del dispositivo **Movistar Home** o el **mando vocal Movistar+**. Para interactuar con Aura a través de estos canales deberás ser cliente Movistar, así como tener contratados los productos y servicios para los que Movistar+, Mi Movistar, mando vocal Movistar+ y Movistar Home están disponibles, los cuales podrán tener sus propios términos y condiciones complementarios a los de Aura. Por otro lado, Aura también podrá estar disponible en algunas páginas web **Movistar** como, por ejemplo, la relativa a Movistar Money, pero, a diferencia de los anteriores, para interactuar con Aura a través de este canal no es imprescindible que seas cliente Movistar.
- Las interacciones y respuestas de Aura podrían no ser siempre coherentes, precisas o correctas, así como estar limitadas en función del canal desde el que accedes, tu perfil o tipo de contrato y, en su caso, si eres titular o usuario de la línea. Algunas funcionalidades de Aura pueden no estar disponibles en todos los canales. Por otro lado, no todas las funcionalidades de gestión y atención al cliente de Movistar están disponibles a través de Aura. Si hay alguna duda que Aura no pueda resolver siempre podrás acudir a otros canales de atención al cliente de Movistar.
- Movistar podrá modificar estas condiciones por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas del dispositivo Movistar Home, de Movistar+, de Mi Movistar, el mando vocal Movistar+ o de la página web Movistar, cambios tecnológicos que afecten a Aura, variaciones de las condiciones existentes y evolución del mercado; comunicándotelo previamente siempre que ello suponga nuevos tratamientos de datos y/o un cambio significativo de estas condiciones. Por ello, también te recomendamos que consultes estas condiciones periódicamente. Si continúas utilizando Aura una vez comunicado el cambio, entenderemos que estás de acuerdo con el mismo.

- **Privacidad:**

- i. Las empresas corresponsables del tratamiento de tus datos en Aura son las siguientes (en función de los productos y servicios contratados): Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (conjuntamente “Movistar”).
- ii. Cuando interactúas con Aura, Movistar tratará tus conversaciones con Aura, tus datos necesarios para su funcionamiento, así como, en su caso, tus datos de cliente, facturación y/o de los productos y servicios contratados relacionados con las consultas que realices; todo ello para que puedas disfrutar de Aura, así como para conocer su calidad y mejorar la experiencia de usuario y funcionalidades de acuerdo con la Política de Privacidad de Movistar (disponible a través de [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), o solicitando un ejemplar en el 1004 o en las Tiendas Movistar).
- iii. Movistar sólo recogerá y tratará estos datos cuando interactúes con Aura y los conservará durante los plazos indicados en la Política de Privacidad de Movistar. En concreto, Movistar conservará tus datos durante el transcurso de tu interacción con Aura y mientras evalúe su calidad y experiencia.
- iv. Para que Aura funcione correctamente, Movistar contrata a proveedores de confianza que tienen acceso a tus datos (puedes consultar las categorías de estos proveedores y aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional)).
- v. Te recordamos que Movistar adopta las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de tus datos y que puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad escribiendo, con la referencia “DATOS”, al correo [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com) y/o al Apartado de Correos nº 46155, 28080, Madrid, así como llamando al nº de teléfono gratuito 224407.