

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES LLAMAYA

La prestación de los Servicios de LLAMAYA, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en la presente Política de Privacidad.

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

El responsable del tratamiento será la sociedad **XFERA MOVILES, S.A.U.**, con NIF **B-92877141**, con domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### 2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?

2.1. Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que le ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades:

#### a) Gestión de la relación contractual

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, el registro de la tarjeta, la realización de recargas y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada, a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Los datos que podemos tratar con esta finalidad son los relacionados con la propia relación contractual, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, consumos y uso de los servicios, calidad del servicio, recargas, incluyendo medios de pago y facturas emitidas.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice.

## **b) Prestación de servicios de telecomunicaciones**

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

Las categorías de datos objeto de tratamiento con esta finalidad incluyen datos de contacto, datos de identificación de dispositivos, IP, datos de tráfico y navegación, incluyendo datos de localización asociados al tráfico. Estos datos serán tratados en la medida en la que sean necesarios para prestar el servicio, la gestión de las redes e interconexiones y la detección, gestión y solución de incidencias.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual y en el caso de la portabilidad la adopción de medidas precontractuales, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice. Además, ciertos datos de tráfico y localización serán conservados por los plazos previstos conforme a la legislación vigente en materia de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

### **c) Verificación de información**

LLAMAYA podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros, información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación.

Para este tratamiento, LLAMAYA tiene como base de legitimación el interés legítimo en proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, LLAMAYA tratará los datos estrictamente necesarios para realizar la verificación y solo en la medida en que estos resulten necesarios para la prevención del fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### **d) Prevención del fraude**

Le informamos que LLAMAYA se encuentra adherido sistema Hunter (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>). Conforme a los compromisos de LLAMAYA con este sistema, esta incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE.

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación

Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

La comunicación de datos por parte de LLAMAYA a este sistema se lleva a cabo en base al interés legítimo, tanto de LLAMAYA, como del cliente de prevenir el fraude. En este sentido, LLAMAYA tratará los datos estrictamente necesarios para prevenir el fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

#### e) Información comercial propia

LLAMAYA puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los perfiles de LLAMAYA en redes sociales y otras plataformas...) en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

En relación con lo anterior, amparándonos en el interés legítimo que nos asiste para personalizar nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que han contratado una determinada tarifa).

Con idéntica finalidad y amparándonos también en el interés legítimo, podemos utilizar datos estadísticos publicados por las Administraciones Públicas a los exclusivos efectos de determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (como por ejemplo, para dirigir una oferta a los Clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Dichos datos estadísticos no serán utilizados para realizar perfilado o para el enriquecimiento de nuestras bases de datos, salvo tras haber obtenido el previo consentimiento del Cliente, tal y como se recoge en el apartado 2.3.c) de esta Política de Privacidad.

En cualquier momento el Cliente puede oponerse al envío de esta información o a la personalización de la misma a través de los procedimientos proporcionados en las propias comunicaciones comerciales o los descritos en la presente Política de Privacidad. En caso de oponerse solo a la personalización, lo cual puede hacer escribiendo a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com), podrá seguir recibiendo información comercial, pero esta probablemente no le resulte tan relevante.

Si desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Trataremos sus datos con esta finalidad mientras seas cliente de LLAMAYA y no se haya opuesto a la recepción de estas comunicaciones.

Una vez deje de ser Cliente, le informamos que podremos seguir informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios conforme lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, a lo cual podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro servicio de atención al cliente o por cualquier otro medio previsto en las presentes Condiciones.

#### **f) Libro Registro y cooperación con los agentes facultados.**

Le informamos que, en cumplimiento de la legislación vigente (Ley 25/2007, de conservación de datos), estamos obligados a llevar un Libro registro en el que conste la identidad de los Clientes que adquieran una tarjeta en modalidad prepago. Los datos que se recogen en este Libro Registro, son nombre, apellidos, nacionalidad y número de documento identificativo (DNI, NIE o pasaporte) y tiene por finalidad la detección, investigación y enjuiciamiento de delitos graves contemplados en el Código Penal o en las leyes penales especiales, así como cooperar con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Además de los datos incluidos en el Libro Registro se tratarán con esta finalidad información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación. La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales. Los datos tratados con esta finalidad serán tratados mientras que la línea permanezca activa y, tras ello, por los plazos legalmente previstos para ello, que actualmente es de un año.

## g) Sistema de gestión de abonado

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

2.2. Le informamos que LLAMAYA, en base a su interés legítimo de incrementar y fidelizar su cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

- a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)
- b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)
- c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos

Para estas finalidades utilizamos datos seudonimizados, así como, por ejemplo, tipo y/o número de llamadas realizadas, existencia de roaming, horarios, volumen de navegación, zonas de mayor o menor incidencia de tráfico, importes medios de factura, incidencias, tipología de incidencia, tiempo de espera en atención al cliente, tipo de atención recibida, tiempo de resolución de incidencias etc.).

En estos casos, LLAMAYA adoptará las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del cliente sea el mínimo. Por ejemplo, LLAMAYA seudonimizará los datos y tratará aquellos que sean

estRICTAMENTE necesarios para ese fin. El Cliente puede oponerse al tratamiento de sus datos con esta finalidad escribiendo a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)

2.3. Además, en aquellos casos en los que el Cliente nos facilite su consentimiento podemos tratar tus datos con las siguientes finalidades:

**a) Envío de información comercial de otros servicios de LLAMAYA o de otras empresas del Grupo**

LLAMAYA pertenece a un grupo empresarial en constante crecimiento, puedes encontrar información de qué empresas pertenecen al Grupo, en el que trabajamos para ofrecer más y mejores servicios de diversa naturaleza (tales como energía, seguridad, financieros, o gran consumo – cuidado personal, tecnología, hogar, electrónica o informática) y ocio que puedan ser de interés para nuestros Clientes. De modo que, en caso de que el Cliente lo consienta, podremos tratar sus datos identificativos y de contacto en base a ese consentimiento para remitirle información comercial, incluidos por medios electrónicos (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los perfiles de LLAMAYA en redes sociales y otras plataformas...), de productos o servicios de otras empresas del Grupo o servicios distintos a los que fueron objeto de la contratación prestados por LLAMAYA.

En caso de que el Cliente así lo consienta, trataremos los datos con esta finalidad mientras no retire tal consentimiento y en la medida en la que permanezca activo.

**b) Envío de información comercial de terceros**

Asimismo, en ocasiones, LLAMAYA, llega a acuerdos comerciales con terceras empresas pertenecientes a los sectores de la energía, financiero, gran consumo (por ejemplo, informática, electrónica, cuidado personal u hogar) y ocio, para informar de sus productos o servicios a nuestros Clientes. Por ello, en caso de que el Cliente lo consienta, LLAMAYA tratará datos identificativos y de contacto del Cliente en base a su consentimiento y podrá remitir información comercial de estos terceros, incluidos por medios electrónicos (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los perfiles de LLAMAYA en redes sociales y otras plataformas...).

En caso de que el Cliente así lo consienta, trataremos los datos con esta finalidad mientras el Cliente no retire tal consentimiento y en la medida en la que permanezca activo.

### c) Perfilado y enriquecimiento de bases de datos

En LLAMAYA, entendemos por perfilado el uso de datos personales, datos de facturación o consumos con la finalidad de analizar o predecir aspectos tales como sus preferencias personales, intereses y comportamientos.

En LLAMAYA, utilizamos el perfilado, en aquellos casos en los que el interesado haya proporcionado su consentimiento, para tener un mayor entendimiento de los comportamientos de nuestros clientes, como, por ejemplo, su propensión a adquirir líneas adicionales, líneas convergentes, o a abandonar LLAMAYA, etc. Para ello utilizamos modelos estadísticos basados en el análisis del uso de nuestros servicios y las interacciones realizadas por nuestros clientes. El objetivo es poder conocer con más detalle cuáles son los intereses de nuestros Clientes para ofrecerles información comercial sobre nuestros productos o servicios (ofertados por LLAMAYA o cualquier otra empresa del Grupo) que sea relevante en función de su perfil, intereses y necesidades.

Entre los datos que podemos tratar con estos fines, además de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo, se encuentra información personal que nos haya podido proporcionar el cliente, como por ejemplo edad, dirección o cualquier otra que nos haya facilitado en el marco por ejemplo de campañas específicas o encuestas, como por ejemplo intereses, o información sobre su terminal o preferencias.

El Cliente puede graduar su consentimiento sobre cómo desea que utilicemos datos provenientes de otras fuentes para enriquecer la información que disponemos sobre nuestros Clientes en base a información personal y estadística no personalizada, como, por ejemplo:

- a. Bases de datos de fuentes de acceso público (publicaciones/bases de datos puestas a disposición del público por autoridades oficiales o terceros, por ejemplo, el Boletín Oficial del Estado o Registros Públicos)
- b. Criterios geográficos (provincia, localidad, código postal, área censal...),
- c. Información catastral,
- d. Datos sociodemográficos (renta media o tasa de paro por distrito o población en la que reside)
- e. Datos recibidos de las interacciones digitales realizadas por los clientes, por ejemplo, por medio del uso de cookies, pixels o cualquier tecnología de seguimiento. Estas actuaciones se encuentran reguladas en la política de cookies, la cual puede consultar [aquí](#).
- f. Datos de interacciones con otros productos y servicios digitales como son nuestra APP, Cookies y Pixeles de nuestras páginas webs, actuaciones que realiza en nuestros perfiles de redes sociales, etc.

Este tratamiento de datos requiere del consentimiento del Cliente, conservando esta información mientras el Cliente no retire su consentimiento.

#### **d) Tráfico y navegación**

LLAMAYA, en caso de que el cliente manifieste su consentimiento, podrá tratar sus datos de tráfico, entendiendo como tal el uso que se realiza de los servicios contratados (duración de las llamadas, horarios en los que se realiza un mayor número de llamadas, tipo de contenido consumido -voz, video, mensajería, fotografías, música...-), con la finalidad de realizar la promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas en la medida y durante el tiempo necesario para la realización de dicha promoción.

LLAMAYA tratará los datos de tráfico con esta finalidad mientras el Cliente no retire tal consentimiento.

Respecto de los tratamientos basados en el consentimiento el interesado puede, en cualquier momento, retirar los consentimientos otorgados. Esto puede hacerlo a través de su área privada de usuario o el servicio de atención al cliente.

Si quiere información sobre los tratamientos de los usuarios de nuestras páginas web, puede consultar nuestra Política de Cookies.

### **3. ¿A quién comunicamos sus datos?**

En cumplimiento de la legislación vigente, o con la finalidad de prestar el Servicio, LLAMAYA está obligado a comunicar datos personales a diversos organismos o terceros, los cuales detallamos en el siguiente cuadro:

<b>Destinatario</b>	<b>Categorías de datos</b>	<b>Base de legitimación</b>
Otros operadores	Datos identificativos, de contacto y de tráfico	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, interconexión, gestión de los procesos de portabilidad, gestión de STA)
Sistema de Gestión de Datos de Abonado (CNMC)	Servicios de emergencia y agentes facultados (como fuerzas y cuerpos de seguridad) – Datos identificativos, de contacto y localización	Obligación legal
	Guías de abonado – Datos identificativos y de contacto	Consentimiento
	Uso de información de guías de abonado con fines comerciales – datos identificativos y de contacto	Consentimiento
Agentes facultados (tales como Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado)	Los previstos en la legislación vigente, tales como datos identificativos, de contacto, de localización y tráfico	Obligación legal
Administraciones públicas, tales como autoridades en materia de consumo, Agencia	Los requeridos en cada caso. Habitualmente, datos identificativos, de contacto y de facturación	Obligación legal

Española de Protección de Datos		
Titulares de ficheros comunes de solvencia patrimonial	Datos identificativos y deuda pendiente	Interés legítimo

#### **4. Transferencias internacionales**

Asimismo, le informamos que LLAMAYA no tiene previsto llevar a cabo transferencias internacionales de datos personales de clientes con carácter general, si bien, puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como algún servicio de atención al cliente o soporte, en base a la ejecución del contrato en los términos previstos en las finalidades primera y segunda. En estos casos LLAMAYA se asegura de contar con garantías adecuadas sobre las que puede obtener información en [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com). Estas garantías consisten en la suscripción de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea con aquellos proveedores que se encuentren en esta situación o Normas Corporativas vinculantes, dependiendo de cada caso.

#### **5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Con carácter general, los datos derivados de la contratación serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que la misma adquiera firmeza.

No obstante, hay categorías de datos y finalidades para los que se aplican distintos plazos de conservación. Puede consultar cada plazo de conservación específico en las finalidades que se listan en la sección “2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?“.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva -fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado-, si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

#### **6. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, siendo su petición procesada en el plazo aproximado de 10 días.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

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

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)