

POLÍTICA DE PRIVADESA CLIENTS SERVEIS TELECOMUNICACIONS

La prestació dels Serveis de **RACCTEL+**, comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client persona física o de Representants del Client persona física o Client persona jurídica (d'ara endavant el Representant), que seran tractades d'acord amb el que es preveu en la present Política de Privadesa.

RACCTEL+ es reserva el dret de modificar els presents termes quant al tractament de dades personals dels nostres clients o els seus Representants per adequar-los a novetats legals o jurisprudencials, o a canvis en els processos de negoci. En aquests casos, els Clients o els seus Representants seran convenientment informats d'aquests canvis, amb raonable antelació a la posada en pràctica.

Data entrada en vigor de la versió actual: 1/05/2024

- ➡ **Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?**
- ➡ **Amb quina finalitat tractem les dades i sota quina legitimació?**
 - ➡ **Tractaments relacionats amb la prestació del servei**
 - ➡ **Tractaments relacionats amb la prevenció del frau**
 - ➡ **Solvència patrimonial**
 - ➡ **Millora de la qualitat dels nostres serveis**
 - ➡ **Informació comercial**
- ➡ **A qui comuniquem les vostres dades?**
- ➡ **Transferències internacionals**
- ➡ **Durant quant de temps conservarem les dades?**
- ➡ **Informació necessària i actualitzada**
- ➡ **Quins són els vostres drets?**
- ➡ **Codis de conducta**

➡ Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?

Les Societats següents en qualitat de Corresponsables del Tractament:

- Euskaltel SA, CIF: A-48766695 i domicili al Parc Tecnològic, Edifici 809. 48160 Derio i
- R Cable i Telecable Telecomunicaciones SAU, CIF: A-15474281 i domicili al carrer Reial 85 15003, La Corunya

Totes dues tenen la mateixa delegada de Protecció de Dades (DPD o DPO), amb qui es pot contactar enviant un correu electrònic a dpd@euskaltel.com

Què significa Corresponsables?

Significa que totes dues Societats han determinat de manera conjunta la finalitat de cadascun dels tractaments de dades personals relacionades amb els seus Clients que realitzaran, així com els mitjans a utilitzar en aquests tractaments, sistemes d'informació i altres.

Independentment de si us adreceu a una Societat o a l'altra a l'hora de sol·licitar algun dret en protecció de dades, seran atesos igualment. Tot i això, per tal de ser més àgils necessitem que ens informeu que sou client de **RACCTEL+**.

Per regular aquesta Corresponsabilitat totes dues Societats hem signat un contracte d'específic on figuren les funcions i les responsabilitats de cada una. Serà responsabilitat de la Societat amb la qual existeix la relació contractual:

- Facilitar-vos tota la informació relativa al tractament de les vostres dades.
- Obtenir les proves necessàries de la legitimitat del tractament, incloent-hi els consentiments.
- Tramitar i donar resposta als drets que ens sol·liciteu: accés, oposició, supressió, portabilitat, etc.
- Comunicar-vos i/o comunicar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades qualsevol violació de les vostres dades personals que us pugui suposar un risc.

Mentre que serà responsabilitat conjunta de les dues Societats:

- Definir cada tractament de dades i la informació que cal transmetre-us sobre aquests tractaments.
- Realitzar les diferents anàlisis de riscos en protecció de dades, Avaluacions d'Impacte en Protecció de Dades i les consultes a l'Agència Espanyola de Protecció de dades que siguin necessàries.
- Mantenir segures les vostres dades mitjançant la definició, la implantació, el seguiment i l'evolució de les mesures de seguretat necessàries, segons les citades anàlisis de riscos.
- Gestionar adequadament els incidents de seguretat que es puguin produir per tal de reduir-ne l'impacte.

← Tornar

➡ Amb quina finalitat tractem les dades i sota quina legitimitat?

Les dades que recaptem en relació amb la relació contractual establerta amb els nostres Clients seran tractades amb les finalitats següents:



Tractaments relacionats amb la prestació del servei

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<p>Client: gestió de les sol·licituds de contractació, provisió, activació i prestació dels serveis, facturació i cobrament, descompte en saldos per a prepagament, atenció a dubtes, incidències o reclamacions derivades de la prestació del servei.</p> <p>Representant: manteniment del contacte amb el Client al qual representa per a les finalitats anteriors.</p> <p>Tots dos: Gestió de l'accés a l'àrea privada de clients (web i/o App)</p>	<p>Client: execució d'un contracte o mesures precontractuals.</p> <p>Representant: interès legítim per mantenir el contacte amb el client que representi i amb el qual tenim un contracte.</p>	Dades identificatives, de contacte, serveis contractats, consums i ús dels serveis, dades de facturació i pagament, incloent-hi mitjans de pagament, recàrregues i factures emeses. Així com dades d'identificació de dispositius, trànsit de telecomunicacions, incloent-hi adreça IP i localització, en la mesura que siguin necessàries per a la prestació del servei i la seva facturació.	<p>Durant la relació contractual.</p> <p>Les dades relatives a la Llei 25/2007 es mantindran 12 mesos des de la seva generació.</p> <p>Les factures electròniques es mantindran a la disposició del client 3 anys.</p>
<p>Client: Gestió de les sol·licituds de portabilitat numèrica entre Operadors de telecomunicació.</p>	Obligació legal: article 33 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.	Dades identificatives, números a portar, operadora origen/destinació.	<p>Portabilitat sortint: durant la gestió de la portabilitat.</p> <p>Portabilitat entrant: durant la relació contractual.</p>
<p>Client: gestionar les reclamacions de quantitat que el Client degui per la prestació de serveis.</p> <p>Representant: gestió del contacte amb el client al qual representi per a la reclamació de quantitats degudes per aquest client.</p>	Interès legítim: estem facultats per iniciar les accions necessàries per al recobriment de les quantitats degudes pels clients.	Dades identificatives i de contacte, dades de facturació i pagament.	Fins al pagament del deute.
<p>Clients: Comunicació al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC, amb diverses finalitats establertes legalment, com, per exemple, proporcionar informació als serveis d'emergència (112).</p>	Obligació legal: Circulars CNMC 1/2013 i 5/2014 Consentiment: Per figurar en guies d'abonat i sistemes de consulta, així com l'ús d'aquestes dades amb finalitats publicitàries.	Dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en certes ocasions, de localització.	<p>Mentre duri la relació contractual.</p> <p>Per aparèixer en guies, fins que ens en retireu el consentiment.</p>



Tractaments relacionats amb la prevenció del frau

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
Client i/o usuari: Identificació del trànsit irregular fraudulent per tal de procedir al bloqueig de les trucades entrants o sortints, en cas que es detecti que el Client pugui ser perjudicat.	Obligació legal: D'identificació del trànsit irregular per Operadores de Telecomunicació recollida al Reial decret 381/2015.	Dades identificatives i de contacte, dades de trànsit de telecomunicacions, productes i serveis contractats.	12 mesos des de la realització del bloqueig.
Client i/o Representant: verificació de l'exactitud de les dades aportades en el marc de la contractació i comparació amb sol·licituds potencialment fraudulententes en altres Societats del Gruo i també en el Sistema Hunter o altres Operadors de Telecomunicació.	Interès legítim: Protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació. Arran de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, podrà ser rebutjada, per la qual cosa us informem que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas si es produeix la denegació.	Dades identificatives, de contacte, adreces, mitjans de pagament, informació del punt de venda, i si s'escau: IP, dades de dispositiu, de trànsit i navegació. Verificació de dades, per exemple, a l'AEAT o entitats bancàries.	Durant la relació contractual, i per a les denegades per possible frau 5 anys. Les dades en el sistema Hunter es mantindran durant 1 any i durant 5 anys les de casos potencialment fraudulententes.

A **RACCTEL+**, amb la finalitat de protegir el client i la mateixa companyia enfront de possibles fraus i/o suplantacions d'identitat, podem verificar l'exactitud de les dades aportades en el marc de la contractació dels nostres productes i/o serveis. Així mateix, tenim implantat un sistema específic de protecció que pot detectar automàticament aquest tipus de situacions a través del tractament de dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financeres i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, trànsit o navegació. Així mateix, podem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

Si els nostres sistemes automàtics de detecció de frau i/o suplantació d'identitat denegen la contractació, podreu sol·licitar-nos la revisió humana del procés de contractació i obtenir tota la informació sobre els motius, adreçant-vos a docu@euskaltel.com

Sistema Hunter antifrau

RACCTEL+, per tal de protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació, està adherit a l'Associació Espanyola d'Empreses contra el frau. Els seus membres són corresponsables del tractament de les dades del sistema Hunter.

Les dades facilitades en una sol·licitud de contractació seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin en el Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament a fi de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran incloses com a tals en el sistema i podran ser consultades, per a les finalitats anteriorment

esmentades, per part de les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents al sector de les telecomunicacions. Se'n pot consultar el llistat a <https://asociacioncontraelfraude.com>

Podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les vostres dades davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud, adreçant-vos a: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID, a través de l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del vostre document identificatiu.

← Tornar



Solvència patrimonial

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<p>Client i/o Representant: Creació d'un perfil sobre la vostra solvència, per a la qual cosa es consultaran els deutes vençuts i reclamables en altres Societats del Grup així com Sistemes d'informació creditícia i fitxers de solvència patrimonial.</p>	<p>Interès legítim: avaluar la viabilitat de la nova contractació, i reduir el risc d'impagament.</p> <p>En cas que l'anàlisi resulti negativa, us informem que la vostra sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas.</p>	<p>Dades identificatives, dades de facturació i pagament, deutes vençuts i exigibles, informació de Sistemes d'Informació creditícia.</p>	<p>Durant la relació contractual</p>
<p>Client: En cas d'impagament i si en resulta un deute cert, vençut i exigible, inscripció en Sistemes d'informació creditícia (en Corresponsabilitat amb Equifax Ibérica, SL o Experian Bureau de Crédito, SAU, segons el cas).</p>	<p>Interès legítim: Recollit a l'article 20 de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals.</p>	<p>Dades identificatives, import del deute, categoria de serveis sobre els quals es genera el deute.</p>	<p>Fins a la cancel·lació del deute o durant 6 anys des que és exigible.</p>



Millora de la qualitat dels nostres serveis

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
<p>Clients i Usuaris: Millora de la qualitat dels serveis prestats, a través de processos destinats a predir, detectar, gestionar</p>	<p>Interès legítim: Millora contínua dels productes i serveis prestats als Clients i Usuaris a través de</p>	<p>Dades facilitades durant la contractació, així com les generades per l'ús dels serveis, incloent-hi contactes</p>	<p>Durant la relació contractual i fins a 18 mesos una vegada finalitzada.</p>

i resoldre incidències tècniques o de qualsevol índole en els serveis prestats.	l'anàlisi detallada de les xarxes, sistemes i processos que els suporten.	amb departaments interns, ús de la web, App, etc., incloent-hi la generació de Perfils. Més detall a continuació.	
---	---	---	--

RACCTEL+, sobre la base del seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de clients, pot també analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització d'aquest, l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, la qual cosa suposa l'elaboració d'un **Perfil de l'ús de serveis**, bàsicament amb tres finalitats:

- Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, enrutar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.).
- Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).
- Elaborar models de pensió d'abandonament i altres models estadístics.

Per a aquestes finalitats utilitzem dades pseudonimitzades, així com informació sobre l'ús que el Client fa dels serveis que posem a la seva disposició entenent com a tal: servei de telecomunicacions (que inclou la gestió correcta de la relació contractual, facturació i pagaments, la qualitat del servei de telecomunicacions i de la xarxa), serveis de consulta com l'app o servei d'atenció al client i la qualitat d'aquests serveis, així com la resolució d'incidències. Per exemple, a títol enunciatiu es poden utilitzar les dades següents: tipus i/o nombre de trucades realitzades, existència d'itinerància, horaris, volum de navegació, zones de major o menor incidència de trànsit, imports mitjans de factura o recàrrega, incidències, tipologia d'incidència, temps d'espera en atenció al client, tipus d'atenció rebuda, temps de resolució d'incidències, reintents de trucada fallida, si s'utilitza o no l'app, etc. De vegades s'utilitzaran sistemes d'Intel·ligència Artificial per fer aquestes anàlisis.

En aquests casos, **RACCTEL+** adoptarà les mesures oportunes a fi de garantir que l'impacte en el dret a la protecció de dades del client sigui el mínim. Per exemple, tractarà només aquelles dades que siguin estrictament necessàries per a aquesta finalitat. El Client pot oposar-se al tractament de les seves dades amb aquesta finalitat escrivint a docu@euskaltel.com

← Tornar



Informació comercial

Finalitat	Base de legitimació	Dades tractades	Termini de tractament
Clients: Enviament d'informació sobre millors tarifes als usuaris finals a través dels mitjans de comunicació habituals amb una periodicitat, almenys, anual.	Obligació legal. Article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.	Dades identificatives, informació dels serveis contractats i dades de contacte.	Mentre duri la relació contractual

<p>Clients i/o Representants: Enviament de comunicacions comercials, per mitjans electrònics o no electrònics, relatives a productes i/o serveis similars als contractats, notícies, invitacions a esdeveniments o a participar en concursos, i altres accions de promoció de la Societat.</p>	<p>Interès legítim: oferir al client productes o serveis similars als contractats. I per personalitzar les comunicacions segmentant els destinataris a partir de dades recaptades en la contractació, recàrregues i consums.</p> <p>Consentiment: Per a les personalitzacions.</p>	<p>Dades identificatives i de contacte, serveis i productes contractats, adreça.</p> <p>Si hi ha consentiments específics: dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis. Més detall a continuació.</p>	<p>Fins que us hi oposeu o fins a 12 mesos després de finalitzar la relació contractual.</p>
<p>Client o Representant: Enviament de comunicacions comercials, per mitjans electrònics o no electrònics, informació sobre productes i/o serveis diferents als contractats o prestats per altres empreses del nostre Grup.</p>	<p>Consentiment</p>	<p>Dades identificatives i de contacte.</p> <p>Si hi ha consentiments específics: dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis. Més detall a continuació.</p>	<p>Mentre no ens en retireu el consentiment</p>
<p>Client i Representant: Enviar comunicacions comercials de tercers amb els quals tenim acords comercials</p>	<p>Consentiment: Sectors de l'energia, financer, gran consum (per exemple, informàtica, electrònica, cura personal o llar) i oci.</p>	<p>Dades identificatives i de contacte.</p> <p>Si hi ha consentiments específics: dades de trànsit i navegació, dades de localització, dades demogràfiques, dada d'ús dels serveis. Més detall a continuació.</p>	<p>Mentre no ens en retireu el consentiment</p>

RACCTEL+, emparant-se en l'interès legítim que ens assisteix per a la Personalització de les nostres ofertes i, en últim terme, oferir productes i serveis que responguin millor a les necessitats i desitjos dels Clients, podem segmentar els destinataris de cada campanya a partir de les dades recaptades en el marc de la contractació, recàrregues i consum (per exemple, per dirigir una oferta únicament als residents en una localitat o àrea geogràfica concreta, o als Clients que hagin contractat una tarifa determinada).

Mentre que a **RACCTEL+**, entenem per **elaboració de perfil** l'ús de dades personals, dada d'ús dels nostres serveis, així com dades de facturació, pagaments, recàrregues o consums amb la

finalitat d'analitzar o predir aspectes com ara les preferències personals, interessos i comportaments, percepció de qualitat dels nostres serveis, etc. Seguidament expliquem els perfils que podem arribar a realitzar en cada un dels tractaments que duem a terme:

Elaboració de perfil i enriquiment de bases de dades amb finalitats comercials

A **RACCTEL+**, utilitzem l'elaboració del perfil amb finalitat comercial, en aquells casos en els quals l'interessat n'hagi proporcionat el consentiment, per a tenir un major comprensió dels comportaments dels nostres clients, com, per exemple, la seva propensió a adquirir línies addicionals, línies convergents, a abandonar **RACCTEL+**, etc. Per fer-ho, utilitzem models estadístics basats en l'anàlisi de l'ús dels nostres serveis i les interaccions realitzades pels nostres clients. L'objectiu és poder conèixer amb més detall quins són els interessos dels nostres Clients per oferir-los informació comercial sobre els nostres productes o serveis (oferts per **RACCTEL+** o qualsevol altra [empresa del Grup](#)) que sigui rellevant en funció del seu perfil, interessos i necessitats. Entre les dades que podem tractar amb aquestes finalitats, a més de les dades recaptades en el marc de la contractació, facturació i consum, es troba informació personal que ens hagi pogut proporcionar el client en diferents contextos, com per exemple edat, adreça o qualsevol altra que ens hagi facilitat en el marc de campanyes específiques o enquestes, com ara interessos, informació sobre el terminal o preferències.

El Client pot graduar el seu consentiment sobre com desitja que utilitzem dades provinents d'altres fonts per enriquir la informació que disposem sobre els nostres Clients sobre la base d'informació personal i estadística no personalitzada, com, per exemple:

- a) Bases de dades de fonts d'accés públic (publicacions/bases de dades posades a la disposició del públic per autoritats oficials o tercers, per exemple, el Butlletí Oficial de l'Estat o Registres Públics)
- b) Criteris geogràfics (província, localitat, codi postal, àrea censal...),
- c) Informació cadastral,
- d) Dades sociodemogràfiques (renda mitjana o taxa d'atur per districte o població de residència)
- e) Dades rebudes de les interaccions digitals realitzades pels clients, per exemple, per mitjà de l'ús de galetes, píxels o qualsevol tecnologia de seguiment. Aquestes actuacions es troben regulades en la política de galetes, que es pot consultar aquí.
- f) Dades d'interaccions amb altres productes i serveis digitals com són la nostra aplicació, galetes i píxels de les nostres pàgines webs, actuacions als nostres perfils de xarxes socials i les dades que podem recaptar a través dels serveis com ara SmartWifi.
- g) Dades derivades de serveis prestats per altres empreses del Grup en cas que es doni el consentiment perquè ens facilitin tals dades.

Aquest tractament de dades requereix el consentiment del Client, i aquesta informació es conservarà mentre el Client no retiri el seu consentiment.

Trànsit i navegació per a promocions comercials

RACCTEL+, en cas que el client manifesti el seu consentiment, podrà tractar-ne les dades de trànsit, entenent com a tal l'ús que es realitza dels serveis contractats (durada de les trucades, horaris en els quals es fa un nombre més gran de trucades, tipus de contingut consumit -veu, vídeo, missatgeria, fotografies, música...-), amb la finalitat de realitzar la promoció comercial de serveis de comunicacions electròniques en la mesura i durant el temps necessari per a la realització d'aquesta promoció.

Tractarem les dades de trànsit amb aquesta finalitat mentre el Client no retiri aquest consentiment.

Localització per a promocions comercials

RACCTEL+, podrà tractar dades de localització sobre la base del consentiment dels Clients amb la finalitat de proporcionar informació comercial sobre la base d'aquesta localització. Per fer-ho, només se'n tractarà la dada de codi postal sobre la base de la connexió de dispositiu mòbil per conèixer si es troba en un codi postal diferent del que ens figura en el contracte així com els dies d'aquesta connexió.

Tractarem les dades de trànsit amb aquesta finalitat mentre el Client no retiri aquest consentiment.

← Tornar


➡ A qui comuniquem les vostres dades?









RACCTEL+ mai compartirà les vostres dades personals amb tercers, llevat que en tinguem el vostre consentiment, que hi hagi una obligació legal o que sigui necessari per mantenir la relació contractual, prestar els serveis i altres tasques associades a aquestes finalitats.




D'una banda, ens recolzem en empreses especialitzades que ens ajuden amb algunes de les funcions necessàries per a la prestació dels serveis, i que per al desenvolupament de les seves tasques necessiten accedir i tractar dades personals, actuant com a encarregats del tractament. Aquests proveïdors de confiança, que podran tractar les dades per a les finalitats informades prèviament, pertanyen als sectors de: Atenció al Client, Logística, Gestió administrativa, Publicitat i comunicació, Serveis Jurídics, Empreses de Recobriment, Sistemes d'informació, Ciberseguretat, Gestió documental, entre d'altres.

En relació amb l'acord de col·laboració subscrit entre RACC i Euskaltel en virtut del qual Euskaltel presta serveis de telecomunicacions sota la marca RACCTel+ es facilitaran al REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA (RACC) les dades següents: DNI, número telèfon mòbil, tipus de servei (mòbil o paquet de serveis) alta o baixa de servei i data, tret que s'indiqui el contrari mitjançant la marcació de la casella corresponent, sobre la base de l'interès legítim del RACC. Per al cas de socis del RACC, la finalitat serà realitzar el seguiment i la supervisió del compliment de les obligacions de l'acord amb Euskaltel i gestionar de manera integral tots els beneficis i avantatges associats a la contractació per part dels seus socis dels productes i serveis del RACC. En el cas de no socis del RACC, amb la finalitat que el RACC pugui prestar serveis d'atenció al client, intermediació i supervisió dels serveis objecte del contracte actual. Podreu tenir accés a la informació detallada sobre la validesa de l'interès legítim del RACC per a aquesta comunicació sol·licitant-ho a dpd@euskaltel.com

D'altra banda, **RACCTEL+** ha de comunicar les vostres dades a altres organitzacions i/o administracions per poder prestar-vos els serveis o en compliment de les seves obligacions legals:

Destinatari	Categories de Dades	Bases de legitimació
 Altres operadors	Dades identificatives, de contacte i de trànsit	Execució d'un contracte (enrutament de trucades, interconnexió, gestió de STA)
	Dades identificatives, número de telèfon	Obligació legal per al procés de Portabilitat numèrica (article 33 de la Llei 11/2022 general de telecomunicacions)

	Número de telèfon, data de portabilitat.	Interès legítim dels clients per detectar possibles fraus en la contractació.
 Entitat Bancària respecte de la qual s'ha acceptat la domiciliació de "Càrrec Directe SEPA".	Dades identificatives, de facturació i cobrament, mitjans de pagament.	Execució d'un contracte
 Titulars de fitxers comuns de solvència patrimonial: Equifax Ibèrica, SL, i Experian Bureau de Crédito, SAU.	Dades identificatives i deute pendent	Interès legítim: art. 20 Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals
 Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud	Dades identificatives, de contacte, mitjans de pagament, productes i serveis contractats.	Interès legítim per part de les empreses adherides de detectar informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei
Altres empreses del Grup	Dades identificatives, de contacte, mitjans de pagament, deute, productes i serveis contractats.	 Interès legítim: Prevenció del frau
	Dades de contacte	 Interès legítim: Optimització d'accions comercials per evitar duplicitats entre marques del Grup
	Dades identificatives, de contacte, mitjans de pagament, facturació i cobrament, trànsit de telecomunicacions.	 Interès legítim: Finalitats administratives internes del Grup Empresarial
	Dades identificatives, de contacte, productes i serveis contractats amb finalitats comercials	 Consentiment
Terceres empreses: Sectors de l'energia, financer, gran consum, oci, entre d'altres.	Dades identificatives, de contacte, personalització comercial (si hi ha consentiment).	 Consentiment

 <p>Sistema de Gestió de Dades d'Abonat (CNMC)</p>	<p>Serveis d'emergència– Dades identificatives, de contacte i localització</p>	<p>Obligació legal: Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014</p>
	<p>Guies d'abonat – Dades identificatives i de contacte</p>	<p>Consentiment</p>
	<p>Ús d'informació de guies d'abonat amb finalitats comercials – dades identificatives i de contacte</p>	<p>Consentiment</p>
 <p>Agents facultats (com ara Forces i cossos de seguretat de l'Estat) i Jutges i Tribunals</p>	<p>Els previstos en la legislació vigent. Més informació AQUÍ</p>	<p>Obligació legal: Llei 25/2007 de conservació de dades i codi penal, entre d'altres</p>
 <p>Administracions públiques, com ara Agència Tributària, CNMC, Ministeri competent, autoritats en matèria de consum, Agència Espanyola de Protecció de Dades</p>	<p>El que sigui requerit en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació. En el cas del trànsit irregular: dades de trànsit de telecomunicacions</p>	<p>Obligacions legals</p>

Cooperació amb Agents Facultats

Us informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar un cert tipus de dades en relació amb el vostre servei de telecomunicacions a les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractades amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptades o generades en el marc de la vostra relació contractual amb **RACCTEL+** o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com ara informació de trucades entrants i sortints, adreces IP assignades, dades d'ubicació o adreces de correu electrònic emissores o receptors de comunicacions. La base de legitimació d'aquest tractament és el compliment d'obligacions legals. Les dades tractades amb aquesta finalitat seran tractades mentre la línia estigui activa i, després d'això, en els terminis legalment previstos. Les dades de trànsit tractades amb l'única finalitat de complir l'esmentada legislació seran conservades durant un any.

← Tornar

➡ Transferències internacionals

En la taula següent es poden consultar els països fora de l'Espai Econòmic Europeu en els quals podran realitzar-se tractaments de dades personals per part de proveïdors de la societat dins de la prestació dels serveis indicats a continuació:

Servei	País
Suport tècnic expert	Índia

A més del que s'indica en la taula anterior, **RACCTEL+** pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar puntualment dades d'usuaris des de fora de l'Espai Econòmic Europeu, com ara algun servei tècnic o de suport, sobre la base de l'execució del contracte en els termes previstos en les finalitats de la taula de l'apartat 2.

En tot cas, s'han definit garanties per tal d'assegurar un nivell adequat de protecció de les dades personals. Aquestes garanties solen consistir en la subscripció de clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea amb aquells proveïdors que es trobin en aquesta situació o normes corporatives vinculants, depenent de cada cas. Si voleu obtenir una còpia o informació sobre aquestes garanties, podeu escriure a la nostra Delegada de Protecció de Dades a l'adreça de correu electrònic indicada a l'apartat 1.

← Tornar

➡ Durant quant de temps conservarem les dades?

RACCTEL+ només utilitzarà les dades mentre siguin necessàries per a la finalitat amb la qual s'han recaptat. Podeu obtenir informació sobre aquests terminis a les taules de l'apartat 2. Es procedirà a bloquejar les dades una vegada finalitzats aquests terminis, a disposició només de les autoritats policials o Jutges i Tribunals, el Ministeri Fiscal o les Administracions Públiques competents fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament (article 32 de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals), en un termini que generalment és de sis anys després de la finalització del contracte. Tot això tret que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial. Si n'hi ha, es mantindran les dades fins que el procediment finalitzi i el resultat sigui ferm.

No obstant això, hi ha categories de dades i finalitats per als quals s'apliquen diferents terminis de conservació, que es poden consultar a l'apartat 2.

← Tornar

➡ Informació necessària i actualitzada

Perquè la informació facilitada estigui sempre actualitzada i no contingui errors, el Client o el Representant haurà de comunicar, com més aviat millor, les modificacions de les dades personals que es vagin produint a través les vies de comunicació publicades a la web del Responsable. Així mateix, es podran actualitzar aquestes dades personals a través de l'àrea privada de Client.

D'altra banda, hi ha dades que cal emplenar obligatòriament, de tal manera que l'omissió d'alguna d'aquestes dades podria comportar la impossibilitat de prestar el servei contractat.

← Tornar

➡ Quins són els vostres drets?

Us informem que, conforme amb el que es preveu en la legislació de protecció de dades, teniu els drets següents:

- Dret d'accés: Conèixer quin tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.
- Dret de rectificació: Sol·licitar la modificació de les dades perquè són inexactes o no veraces.
- Dret de portabilitat: Obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractades.
- Dret a la limitació del tractament en els casos recollits en la Llei.
- Dret de supressió: Sol·licitar la supressió de les dades quan el tractament ja no resulti necessari.
- Dret d'oposició: Sol·licitar el cessament d'ús de les dades quan la base legal, de les indicades a la taula de l'apartat 2, sigui l'interès legítim (com ara per a l'enviament de comunicacions comercials).
- Dret de revocar el consentiment prestat. Es pot fer en qualsevol moment trucant a atenció al client o a través de l'àrea privada.

Teniu informació detallada sobre cada dret, i també ajuda per exercitar-los, [a la nostra web](#). Podeu exercitar aquests drets a través de correu postal a Parque Tecnológico Edificio 809, 48160 Derio (Vizcaya) o bé per correu electrònic a l'adreça docu@euskaltel.com indicant el dret que voleu exercitar i acompanyant la documentació requerida. Així mateix, us informem que podeu interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a www.aepd.es

En el cas que tingueu algun dubte sobre el tractament de les dades personals, podeu contactar amb la nostra Delegada de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpd@euskaltel.com.

← Tornar

➡ Codis de conducta

RACCTEL+ està adherida al **Codi de Conducta Tractament de Dades en l'Activitat Publicitària**, que té com a finalitat demostrar el compliment de les obligacions de protecció de dades en els tractaments amb finalitats publicitàries o que versen sobre publicitat.

Consulteu [aquí](#) tota la informació sobre aquest codi de conducta.

← Tornar