



POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Aplicable de 18 May 2018

Contenido

Bienvenido	3
Nuestra política de privacidad	4
Acceso y actualización sobre la forma en que usamos su información	5
¿Qué información recopilamos y para qué la utilizamos?	7
Para suministrarle productos y servicios	7
Porque está en nuestros intereses legítimos como empresa utilizar su información	8
Comercializar e identificar los productos y servicios que pueden interesarle	8
Crear datos agregados y anónimos	9
Desarrollar nuestro negocio y crear una mejor comprensión de lo que quieren nuestros clientes	9
Realizar comprobaciones de crédito y de prevención del fraude	10
Cobro de deudas	11
Prevenir y detectar delitos	12
Cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias	12
Fuerzas del orden	12
Motivos reglamentarios	13
Compartir su información	14
Protección de su información y durante cuánto tiempo la conservamos	16
Cómo contactar con nosotros y otros detalles	17
Glosario	177

1 Bienvenido

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

¿Por qué tenemos una política de privacidad?

Primero, tenemos la obligación legal de hacerle saber qué información personal recopilamos sobre usted, para qué la utilizamos y sobre qué base. Siempre necesitamos un buen motivo y también debemos explicarle sus derechos en relación con esta información. Tiene el derecho de conocer la información que recopilamos sobre usted y a tener una copia de la misma, y puede pedirnos cambiarla si lo desea borrarla.

Los motivos por los cuales recopilamos información se exponen en esta política de privacidad, pero no le estamos diciendo todo esto solo porqué debemos hacerlo. Como proveedor de comunicación, la mayor parte de las cosas que hacemos – desde la conexión de llamadas hasta el desarrollo y promoción de nuestros servicios – implica utilizar información personal. Y creemos que es muy importante para que nuestros clientes nos confíen esta información. Queremos que tenga la total seguridad de que la mantendremos a salvo y la usaremos tanto de forma legítima como ética, respetando su privacidad.

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

Pero independientemente de lo que hagamos con su información, necesitamos una base legal para hacerlo. Generalmente nos basamos en uno de nuestros tres pilares (motivos) en nuestros procesos empresariales. En primer lugar, si nos ha hecho un pedido o ha recibido un servicio, tenemos derecho a procesar su información para que podamos prestar y facturar ese servicio.

En segundo lugar, si queremos recopilar y utilizar su información para otros fines, es posible que tengamos que pedir su consentimiento (permiso) y, si lo hacemos, ese permiso siempre debe indicarse mediante una acción positiva de su parte (por ejemplo, marcando una casilla) y ser informados. También puede retirar su permiso en cualquier momento. Normalmente necesitamos autorización si lo que se propone es más intrusivo (por ejemplo, compartir sus datos de contacto con otras organizaciones para que puedan comercializar sus propios productos o servicios con usted).

Pero no siempre necesitamos autorización. En algunos casos, tras haber evaluado si nuestro uso sería justo y no invalidaría su derecho a la privacidad, podemos llegar a la conclusión de que recae dentro del tercer pilar: nuestros 'intereses legítimos' de usar la información de una forma particular sin su permiso (por ejemplo, para proteger nuestra red contra posibles ataques cibernéticos). Pero cuando hacemos esto, debemos ponerlo en su conocimiento ya que puede tener derecho a objetar. Y si se opone específicamente al enviar sus materiales de marketing, o para el 'perfil' con fines de marketing, entonces debemos dejar de hacerlo.

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

2 Nuestra política de privacidad

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

También es aplicable incluso si no cliente nuestro e interactúa con nosotros como parte de nuestra actividad empresarial, como:

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

Si necesita facilitarnos información personal sobre alguna otra persona en relación con nuestros productos y servicios, también será aplicable la política de privacidad. Y si necesitamos la autorización de la otra persona para usar esa información, solicitaremos su consentimiento para ello.

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

¿Qué es lo que no incluye?

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

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

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

¿Quiénes somos?

En BT formamos parte de un grupo más grande de empresas. Algunas empresas y partes del **Grupo BT** tienen sus propias políticas de privacidad, y estas se aplicarán si compra sus productos o servicios directamente a ellos, aunque las políticas de EE y Plusnet son muy similares a esta.

- EE Ltd - <https://ee.co.uk/eeprivacycentre>
- Plusnet plc - <https://www.plus.net/help/legal/privacy-policy/>
- Openreach Ltd - <https://www.homeandbusiness.openreach.co.uk/privacy-policy>
- BT MyDonate - <https://www.btplc.com/mydonate/aboutmydonate/Privacypolicy/index.aspx>

Todas las demás partes del **BT Group** están cubiertas por esta política de privacidad.

Revisamos nuestra política de privacidad de forma regular. La última actualización fue el 18 May 2018. Y le informaremos en caso de cambio de las políticas, como se expone [aquí](#).

3 Acceso y actualización sobre la forma en que usamos su información

Puede acceder y actualizar la información que tenemos sobre usted, usando nuestro formulario online (www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/). Una vez examinada su solicitud, le informaremos sobre cuándo tendrá noticias nuestras.

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

- si es repetitiva;
- no tiene derecho a solicitar la información; o
- las solicitudes presentadas son excesivas.

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

¿Cansado de recibir material de marketing nuestro?

Puede optar a no recibir material de marketing nuestro en cualquier momento usando el enlace facilitado en el e-mail o el mensaje SMS (mensaje de texto) que le hayamos enviado o simplemente informando de ello cuando le llamamos. O puede usar el formulario facilitado aquí - www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/marketingpermission/bt/.

También estamos desplegando una cuenta 'MyBT' para nuestros clientes consumidores donde puede restablecer sus preferencias relativas a los materiales de marketing o de contacto en cualquier momento.

Si no tiene una cuenta 'MyBT', háganos saber en el formulario si desea dejar de recibir noticias nuestras por teléfono, e-mail, texto o correo. O díganos si desea que dejemos de usar la información sobre el uso que hace de nuestros productos y servicios (sus **registros de llamadas, búsquedas y TV**) con fines de marketing o de perfil para fines de marketing. Para más información acerca de la forma en que usamos su información con fines de marketing, vea [a continuación](#).

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

Si desea una copia de su **información de facturación**, entre en su cuenta MyBT o llame al 0800 800150 y se la enviaremos. (Debe ser el titular de la cuenta para solicitar esa información.) Si desea ver la **información de contacto** que tenemos sobre usted, también puede entrar en su cuenta. Acceder de esta forma es rápido y fácil.

También puede solicitar una copia de la información que tenemos sobre usted usando nuestro formulario online aquí - www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/.

Si trabaja para uno de nuestros clientes corporativos, puede pedirla a su empleador y este la solicitará en su nombre.

Normalmente se tarda un mes en recibir respuesta, pero podría llevar más tiempo (hasta otros dos meses) en caso de una solicitud compleja o si recibimos muchas solicitudes a la vez.

Respondemos electrónicamente salvo si nos solicita expresamente que le enviemos la información por correo.

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

Nos puede solicitar que **corrijamos, completemos, borremos o dejemos de usar** cualquier información que tengamos sobre usted a través de nuestro formulario online aquí -

www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/.

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

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

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

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

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

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

Si le proporcionamos nuestros productos y servicios, o si nos ha dicho que podemos usar su información, puede pedirnos que movamos, copiemos o transfiramos la información que nos facilitó en su día. Puede pedirnos que lo hagamos usando nuestro formulario online aquí - www.productsandservices.bt.com/consumer/edw/privacy-policy/copyform/bt/.

Le enviaremos su información personal electrónicamente. Y haremos todo lo posible para enviarla en cualquier otro formato si es necesario.

Intentaremos siempre ayudarle con su solicitud. Pero podemos negarnos si compartir la información pudiera tener un efecto negativo sobre terceros, por ejemplo porque se incluya información personal sobre otra persona, o porque la ley lo impida.

Normalmente se tarda un mes en recibir respuesta, pero podría llevar más tiempo (hasta otros dos meses) en caso de una solicitud compleja o si recibimos muchas solicitudes a la vez.

4 ¿Qué información recopilamos y para qué la utilizamos?

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

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

Para suministrarle productos y servicios

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

Esto significa que:

- registraremos los datos sobre los productos y servicios que usa o nos solicita;
- le enviaremos mensajes de información del producto o servicio (enviaremos mensajes para confirmar su pedido y comunicarle cualquier cambio que pueda afectar a su servicio, como cuando sea preciso planificar trabajos de infraestructura o solucionar cualquier cosa);
- le actualizaremos sobre cuándo entregaremos, conectaremos o instalaremos sus productos y servicios;
- le permitiremos crear y registrarse en las cuentas online que gestionamos;
- cobraremos y nos aseguraremos de que su pago nos llegue;
- filtraremos cualquier **contenido** que nos pida, a través de sus ajustes de Control Parental (o cualquier **contenido** que nos pidan nuestros socios, como un punto de acceso wi-fi);
- facilitaremos información a cualquier otra persona (si es necesario para el producto o servicio que haya pedido) o a otro proveedor de comunicación si compra determinados servicios tanto a ellos como a nosotros (si lo hacemos, seguiremos controlamos su información personal y aplicaremos estrictos controles para garantizar que esté debidamente protegida); y
- le ayudaremos en caso de ser un cliente vulnerable.

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

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

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

Si nos comunica que tiene una discapacidad o necesita cualquier otra ayuda, tendremos en cuenta que es un cliente vulnerable solo si nos autoriza o si tenemos que hacerlo por motivos legales o reglamentarios. Por ejemplo, si nos comunicó una discapacidad que debemos tener en cuenta al prestar nuestros servicios, tenemos que

registrar esa información para no volver a preguntarle al respecto. También registraremos los detalles de un **Poder Notarial** que hayamos solicitado para el registro en relación con su cuenta.

Porque está en nuestros intereses legítimos como empresa utilizar su información

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

- Identificar, y comunicarle los productos y servicios que pudieran interesarle;
- compartirla dentro del Grupo BT con fines administrativos;
- crear información agregada y anónima para usos futuros;
- detectar y evitar fraudes; y
- asegurar y proteger nuestra red.

Comercializar e identificar los productos y servicios que pueden interesarle

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

Esto significa:

- crear un perfil suyo para conocerle mejor como cliente y personalizar las comunicaciones que le enviemos (incluyendo los mensajes de mensajes);
- Informarle acerca de otros productos y servicios que puedan interesarle;
- recomendarle las mejores formas de gestionar el gasto que hace con nosotros, como sugerir un producto más adecuado en base a lo que usted usa;
- procurar identificar aquellos productos y servicios en los que esté interesado; y
- mostrarle la publicidad online más relevante y trabajar con otras marcas de renombre para que la suya también sea más adecuada.

Usamos lo siguiente para comercializar e identificar los productos y servicios que le interesan.

- Sus datos de contacto. Esto incluye su nombre, género, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento y dirección de e-mail.
- Su información de pagos y financiera.
- Información de **cookies** y **tags** colocados en sus dispositivos conectados.
- Información de otras organizaciones como datos demográficos **agregados**, intermediarios de datos (como Response One), nuestros socios y fuentes públicamente disponibles como censos electorales y directorios de empresas.
- Datos de los productos y servicios que ha comprado y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas**, **navegador** (incluyendo **dirección IP**) y **TV**.

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

Solo utilizaremos sus **registros de llamadas**, **navegador** y algunos de **TV** (como los programas que ve en los canales que proporcionamos y los producen otras organizaciones) para personalizar nuestras ofertas siempre que usted esté de acuerdo con ello.

Solo comercializaremos productos y servicios de otras organizaciones si ha confirmado que está de acuerdo con ello.

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

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

Crear datos agregados y anónimos

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

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

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

- Su género, dirección y fecha de nacimiento.
- Información sobre lo que nos compra, cómo lo ha pedido y cómo lo paga, por ejemplo, pedido online a través de banda ancha y pago mensual.
- Información de **cookies** y **tags** colocados en su ordenador.
- Información de otras organizaciones que aporten información demográfica agregada, intermediarios de datos (como Response One), nuestros socios y fuentes públicamente disponibles como censos electorales y directorios de empresas.
- Datos de los productos y servicios que ha comprado y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas**, **navegador** (incluyendo **dirección IP**) y **TV**.

Tenemos un interés legítimo en generar ideas que nos ayuden a operar nuestra red y nuestro negocio o que podrían ser útiles para otras organizaciones.

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

Esto significa:

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

Usamos la siguiente información para hacerlo.

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

Si usamos esta información para investigación de mercado, formación, pruebas, defender o presentar reclamaciones, con fines de desarrollo o para crear un perfil sobre usted, lo haremos porque es nuestro legítimo interés empresarial gestionar la empresa de forma eficiente y efectiva para poder responder a las necesidades de nuestros clientes.

Creamos un perfil suyo basado en los pedidos efectuados y en cómo usa nuestros productos y servicios. Esto nos ayuda a personalizar las ofertas que compartimos con usted. Puede pedirnos que desestimemos su perfil para fines de marketing en cualquier momento, como se ha expuesto [anteriormente](#).

Realizar comprobaciones de crédito y de prevención del fraude

Antes de suministrar un producto o un servicio (incluyendo posibles actualizaciones o renovaciones), o puntualmente si usa nuestros productos y servicios, utilizaremos la información personal facilitada junto con la información que hayamos recogido de las **agencias de referencia crediticia** (como Experian o Equifax), la alerta de seguridad Interactive Media in Retail Group (IMRG), o **agencias de prevención del fraude** (como Cifas). Utilizamos esa información para gestionar nuestros riesgos crediticios, y para evitar y detectar el fraude y el blanqueo de capitales. También usamos a estas organizaciones para confirmar su identidad. Al hacer una búsqueda, se genera una 'huella' en su expediente pero que otras organizaciones podrían ver. También podríamos compartir la información con otras organizaciones. Esto lo hacemos por legítimo interés, y el de las demás organizaciones, para evitar el fraude y el blanqueo de capitales, y para comprobar identidades, proteger el negocio y respetar las leyes que nos afectan.

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

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

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

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

Si nosotros, una agencia de referencia crediticia o de prevención del fraude, decidimos que usted supone un riesgo crediticio, de fraude o de blanqueo de capitales, podemos rehusar suministrar los servicios o la financiación solicitada, o podemos dejar de prestar los servicios actuales.

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

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

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

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

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

Callcredit - <https://www.callcredit.co.uk/crain>

Equifax - <https://www.equifax.co.uk/crain>

Experian - <http://www.experian.co.uk/crain/index.html>

Cobro de deudas

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

Prevenir y detectar delitos

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

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

- Sus datos de contacto y otras informaciones para confirmar su identidad y las comunicaciones con nosotros. Esto incluye su nombre, género, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, dirección de e-mail, contraseñas y credenciales (por ejemplo, preguntas de seguridad). No guardamos la copia original de su contraseña. En su lugar la guardamos de forma que nos permita autentificarle pero que no nos permita saber cuál es su contraseña original.
- Su información de pagos y financiera.
- Información de agencias de referencia crediticia y de prevención del fraude.

- Datos de los productos y servicios que ha comprado y cómo los utiliza – incluyendo sus **registros de llamadas, navegador** (incluyendo **dirección IP**) y **TV**.
- Imágenes en circuito cerrado de nuestras tiendas y edificios.

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

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

5. Cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias

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

Fuerzas del orden

En virtud de la legislación sobre facultades de investigación, es posible que tengamos que compartir información personal sobre usted con el gobierno y los organismos encargados del cumplimiento de la ley, como la policía, para ayudar a detectar y detener la delincuencia, enjuiciar a los delincuentes y proteger la seguridad nacional. Podrían solicitar los datos siguientes.

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

El equilibrio entre privacidad y facultad para investigar es todo un desafío. Compartimos su información personal cuando la ley dice que debemos hacerlo, pero aplicamos una firme supervisión sobre lo que hacemos y obtenemos asesoramiento experto para garantizar que estemos haciendo lo correcto para proteger su derecho a la privacidad. Puede leer más sobre nuestro enfoque relativo a las facultades para la investigación en nuestro informe sobre Privacidad y libertad de expresión en las comunicaciones del R.U

(<https://www.btplc.com/Thegroup/Ourcompany/Ourvalues/Privacyandfreeexpression/index.htm>). Y puede ver los términos de referencia de nuestro organismo de supervisión aquí -

<https://www.btplc.com/Thegroup/Ourcompany/Theboard/Boardcommittees/InvestigatoryPowers/index.htm> .

También compartiremos información personal sobre usted cuando tengamos que compartirla legalmente con otra persona. Esto podría ser cuando una ley rece que debemos compartir esa información o debido a una orden judicial.

En circunstancias limitadas, también podemos compartir su información con otras autoridades públicas, incluso si no debemos hacerlo. Sin embargo, deberíamos comprobar que una solicitud de información es legal y proporcionada (en otras palabras, apropiada a la solicitud). Y necesitaríamos las debidas garantías sobre seguridad y la forma de usar esa información y durante cuánto tiempo se conservaría.

Motivos reglamentarios

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

Si solicita un servicio telefónico, le preguntaremos si quiere que sus datos se incluyan en nuestros servicios de directorio, como Phone Book. Si lo hace, publicaremos sus datos y compartiremos esa información con otros proveedores de servicios de directorios. Los números que estén fuera del directorio no están incluidos y no aparecerán en el Phone Book.

6 Compartir su información

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

Compartimos su información personal con otras empresas del **Grupo BT**. Tenemos un acuerdo a nivel de grupo, conocido como **normas corporativas vinculantes**, para garantizar que su información personal esté protegida, sin importar la empresa del Grupo BT que tenga esa información. Puede solicitar una copia de nuestras normas corporativas vinculantes enviando un e-mail a nuestra oficina de protección de datos, los datos de contacto [aquí](#). También utilizamos otros proveedores de servicio para procesar información personal en nuestro nombre. Los detalles de cómo gestionan su información personal se exponen más abajo.

Uso de otros proveedores de servicios

Usamos a otros proveedores para realizar servicios en nuestro nombre o para ayudarnos a suministrar servicios.

También los utilizamos para:

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

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

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

Si necesitamos transferir su información personal a otra organización para su procesamiento en países que no están considerados como 'adecuados' (https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en) por la Comisión Europea, solo lo haremos si contamos con **contratos tipo** u otras salvaguardas (protecciones) apropiadas.

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

Para más detalles, o si desea una copia de nuestras normas corporativas vinculantes u otras informaciones acerca de la transferencia específica de su información personal, contacte con nosotros [aquí](#). La sección de prevención del fraude anterior ofrece datos sobre las transferencias que pueden realizar las agencias de prevención del fraude.

Países con los que compartimos información personal

BT Group es una gran organización multinacional. Nuestras **normas corporativas vinculantes** reflejan nuestra forma de trabajar. Incluyen una lista de países (a continuación) que ha sido estructurada para que podamos transferir información personal a los países en los cuales estamos presentes. Para nosotros, después del R.U y la UE en toda su amplitud, India y Filipinas son donde tienen lugar la mayoría de nuestros procesamientos de

información personal. Su información personal se utiliza con fines operativos o de asistencia al cliente o informática en esos países. Aunque nuestras normas corporativas vinculantes nos permiten transferir información personal a estos países, la información no siempre incluye su información personal en cada caso.

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

7 Protección de su información y durante cuánto tiempo la conservamos

¿Cómo protegemos su información personal?

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

¿Cuánto tiempo conservamos su información personal?

Conservaremos:

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

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

8 Cómo contactar con nosotros y otros detalles

¿Tiene alguna pregunta sobre cómo utilizamos su información?

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

Si desea más detalles, o tiene algún comentario o pregunta acerca de nuestra política de privacidad, escríbanos a:
PO Box 2681
BT Centre
81 Newgate Street
Londres
EC1A 7AJ.

Si desea presentar una queja sobre cómo hemos manejado su información personal, contacte con nuestro responsable de protección de datos, que investigará el asunto y le mantendrá informado. Si sigue sin estar satisfecho tras nuestra respuesta o cree que no estamos usando su información personal de acuerdo con la ley, también tiene el derecho de queja al regulador de la protección de datos de su país de residencia o trabajo. Para el R.U, se trata del Comisionado de Información - <https://ico.org.uk/>.

¿Cómo le comunicaremos los posibles cambios de la política?

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

9 Glosario

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

- **Datos agregados** significa información agrupada, por ejemplo el número total de llamadas realizadas en un mes o el número total de minutos de las llamadas.
- **Datos anónimos** significa los datos de los cuales se ha eliminado toda la información identificable a nivel personal.
- **Apps** significa una aplicación, como las que se descargan en el teléfono móvil o dispositivo portátil.
- **BT, nosotros o nuestro** significa British Telecommunications Plc.
- **Empresas BT Group y BT Group plc** significa EE Ltd, Plusnet plc, Openreach Ltd, BT Communications Ireland Ltd, BT Business Direct Ltd, BT Cables Ltd, Tikit Ltd, BT Fleet Ltd y Pelipod Ltd y las áreas que componen BT: Consumidor, EE, Sector empresarial y público, Servicios Global, Sector mayorista y Empresas, Tecnología, Servicio y Operaciones, Funciones del Grupo, BT Wifi, BT Shop y MyDonate.
- **Las normas corporativas vinculantes** están concebidas para permitir a las multinacionales transferir información personal desde el Espacio Económico Europeo (EEE) a sus filiales fuera del EEE y para respetar la legislación en materia de protección de datos.
- **Registros del navegador** significa los tipos de sitios web que visita, así como la fecha, hora, duración de su sesión online, **punto celular** y red utilizada, información del dispositivo, su uso de datos, su **dirección IP** y la naturaleza de los sitios web que examina.
- **Registros de llamadas** significa la fecha, hora, duración y coste de sus comunicaciones, información del dispositivo, la ubicación desde la cual se hizo y recibió la llamada, la red utilizada y el tipo de comunicación, incluyendo cuándo se hicieron llamadas al extranjero.
- **Punto celular** significa el lugar donde tenemos el equipo de antenas y comunicaciones que usamos para crear una red celular sobre la cual transmitimos las comunicaciones.

- **Contenido** significa cualquier parte de una comunicación que comparte el significado de la comunicación. Podría ser el título de un e-mail, el contenido de un mensaje de texto o un registro de un correo de voz.
 - **Cookies** son pequeños archivos de texto (hasta 4KB) creados por un sitio web y que se guardan en el dispositivo conectado del usuario, ya sea temporalmente para esa sesión o de forma permanente en el disco duro (cookie permanente). Las cookies ayudan al sitio web a reconocerle y rastrear sus preferencias.
 - **Uso de datos** significa el volumen de datos que usa o lo incluido bajo el acuerdo de servicio que mantiene con nosotros. Puede ser un volumen de carga o descarga.
 - **Información del dispositivo** significa la **dirección MAC, MSISDN, IMEI, IMSI** y los identificadores de publicidad para su dispositivo. Información del dispositivo significa también el fabricante del hardware, modelo y versión del sistema operativo del dispositivo.
 - **Cifrado** significa información cifrada en un formato ilegible que solo puede traducirse utilizando una clave especial.
 - **IMEI** (identidad del equipo móvil internacional) es un número exclusivo asignado a cada teléfono móvil individual.
 - **IMSI** (identidad del suscriptor móvil internacional) es un número exclusivo que identifica a un suscriptor móvil.
 - **Dirección IP** es una serie de números exclusiva que identifica a cada dispositivo que usa Internet o una red local.
 - **Dirección MAC** (dirección de control de acceso a medios) es un identificador exclusivo asignado a una conexión de red realizada a un dispositivo.
 - **MSISDN** (número de directorio del suscriptor internacional de estación móvil) significa un número de teléfono móvil que identifica exclusivamente una suscripción de servicio.
 - **Contractos tipo** son las cláusulas contractuales estándar establecidas por la Comisión Europea. Aportan la protección suficiente a la privacidad de las personas, los derechos fundamentales y la libertad cuando la información personal pasa de dentro del EEE a fuera del mismo. El contrato se rige por la legislación de protección de datos.
 - **Información personal** significa la información que le identifica como persona, o que puede hacerlo.
 - **Poder notarial** se refiere a la opción de elegir a un amigo o un familiar de confianza (o más de uno si lo desea) para actuar en su nombre. La persona que nombre, llamado 'apoderado', puede entonces utilizar su dinero para pagar facturas, vender activos en su nombre y hacer regalos. En el R.U, un 'apoderado' debe estar registrado en la Office of the Public Guardian para que sea válido.
 - **Obligaciones reglamentarias** significa nuestras obligaciones respecto a otros reguladores como Ofcom y la Oficina del Comisionado de Información.
 - **Registros de TV** significa datos de los dispositivos que usa (incluyendo la **información del dispositivo**), canales, programas y los anuncios publicitarios que mira, los servicios a los que accede, durante cuánto tiempo los mira y las acciones que toma al hacerlo, incluyendo como mira, registra y pasa rápidamente los distintos programas.
 - **Tags** es una instrucción insertada en un sitio web que especifica cómo el sitio, o una parte del sitio, debe ser formateado y cómo se ejecuta.
-

Offices worldwide

© British Telecommunications plc 2017
Registered office: 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ
Registered in England No: 1800000

