

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

IDENTIFICACIÓN

- SIMYO (Marca Registrada de ORANGE ESPAÑA VIRTUAL S.L.U.)
- Titular: ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L.U. (en adelante, “SIMYO”)
- NIF: B-85057974
- Domicilio social: Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
- Delegado de Protección de Datos (DPO): El Usuario puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al domicilio de SIMYO o a través del correo electrónico orangeproteccion.datos@es.orange.com con referencia “Oficina DPO”.

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

SIMYO es consciente de la importancia que para usted supone el uso que hacemos de su información personal y el modo en que la compartimos. Esta Política de Privacidad tiene por objeto ayudarle a entender qué datos recopilamos, con qué finalidad los tratamos y nuestros esfuerzos por protegerlos. Apreciamos la confianza que deposita en nosotros para que los tratemos con las garantías adecuadas y de conformidad con los principios de transparencia, minimización, limitación de la finalidad, exactitud, integridad y confidencialidad, así como respetando el resto de obligaciones y garantías establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales.

Los datos personales que el cliente o usuario facilite serán tratados como se describe en detalle a continuación.

¿DEDÓNDEPROCEDEN Y QUÉDATOS TRATAMOS?

- **Datos que nos has facilitado directamente.**
- **Datos recabados de forma automatizada o través de cookies**

Información derivada de los productos y servicios contratados tales como: datos de navegación y uso de los canales digitales, datos relacionados con tu contacto con SIMYO, datos de localización, datos sobre audiencias de TV, etc. Igualmente recabamos datos de forma automatizada cuando visitas o navegas por nuestro sitio web pudiendo recoger información a través de cookies (pequeños archivos de texto almacenados en tu navegador) o dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos sobre la navegación. Para obtener más detalles sobre el uso que hacemos de estas cookies y cómo poder configurarlas consulta nuestra Política de Cookies <https://www.simyo.es/aviso-legal-uso-cookies.html>

- **Datos obtenidos de fuentes externas**

Información para analizar la viabilidad económica de tus solicitudes y operaciones, obtenida de los sistemas de información crediticia (Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito S.L. y Experian Bureau de Crédito, S.A.). Adicionalmente, siempre que nos hayas facilitado tu consentimiento expreso, utilizaremos otras fuentes de información para enriquecimiento de tu perfil comercial, que permita a SIMYO la adopción de decisiones automatizadas.

¿CON QUÉ FINALIDAD Y CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DEL USUARIO?

Los datos personales facilitados por el cliente o usuario serán tratados por SIMYO para gestionar adecuadamente los productos y servicios que nos solicites y contrates y para otras finalidades adicionales en los términos informados en la presente Política de Privacidad, conforme a las siguientes bases legitimadoras:

- **Finalidades basadas en el cumplimiento de la relación comercial o institucional y la ejecución del contrato:** Aquellas necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios de telecomunicaciones, el mantenimiento y la gestión de la relación a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el contrato firmado entre las partes, como las que se detallan a continuación:
 - ✓ Gestionar el registro del Usuario y permitir el acceso a las actividades y herramientas disponibles a través del Sitio Web www.simyo.es y aplicaciones móviles de SIMYO).
 - ✓ Llevar a cabo el alta de Usuario, así como el desarrollo, mantenimiento y la gestión de la relación precontractual y contractual con SIMYO.
 - ✓ Gestionar, tramitar y dar respuesta a peticiones, solicitudes, incidencias o consultas del usuario, cuando éste facilite sus datos a través de los formularios habilitados al efecto en el Sitio Web www.simyo.es.
 - ✓ Analizar los datos de tráfico del Usuario que permita mantener la seguridad de las redes, impidiendo intromisiones ilegítimas o la utilización fraudulenta de los servicios, así como mejorar el servicio que te prestamos, realizando análisis estadísticos anonimizados sin asociarlos a ninguna información personal, tratando datos globales de uso.
 - ✓ De forma periódica, SIMYO envía a determinados clientes encuestas de satisfacción sobre el servicio contratado, la claridad de la factura, la calidad de red de móvil o Fibra, etc.

- **Finalidades basadas en el Interés Legítimo:** Aquellas perseguidas por SIMYO para la satisfacción de intereses legítimos, siempre que los mismos se encuentren dentro de las expectativas razonables del cliente, que sobre dichos intereses no prevalezcan frente a los intereses, derechos y libertades fundamentales del interesado. En cualquier momento podrás ejercitar tu derecho de oposición a este tipo de tratamientos que se describen a continuación:
 - ✓ Realizar un análisis de riesgo con carácter previo a la contratación, con el fin de permitir o rechazar la contratación de nuestros servicios. Para ello, podremos adoptar decisiones automatizadas basados en la consulta de tus datos en ficheros de información crediticia que permitan elaborar perfiles teniendo en cuenta estos análisis de solvencia y riesgo.
 - ✓ Asimismo, en caso de impago, podremos comunicar tus datos personales asociados a una deuda a las entidades responsables de dichos sistemas de información crediticia para su publicación en los ficheros de solvencia Asnef y Badexcug.
 - ✓ Realizar controles de tráfico y elaborar “perfiles de riesgo” así como otras acciones de prevención, para evitar usos fraudulentos que pongan en riesgo la seguridad de esta compañía. Igualmente se utilizarán para evitar que puedan darse situaciones en las que se pudiera causar un perjuicio al cliente como consecuencia de la actuación fraudulenta de terceros. Para ello podremos analizar mediante algoritmos matemáticos (tratamiento automatizado) los datos relativos al consumo medio realizado, comportamiento de pagos, y otros de similar analogía, que permitan asignar límites de consumo por línea contratada. Los datos serán los correspondientes a los últimos 3 años.

- ✓ Efectuar encuestas de satisfacción y estudios de mercado que tengan como finalidad conocer las preferencias e intereses comerciales de los clientes.
- ✓ Para elaborar un “perfil comercial básico” analizaremos tus preferencias utilizando para ello los datos derivados de la prestación del servicio, consumo y facturación media de los productos, así como las audiencias de televisión y/u otros dispositivos, que formen parte de la oferta que tengas contratada con SIMYO para el envío de comunicaciones comerciales personalizadas propias y de terceros, a través de cualquier medio. En relación con lo anterior, SIMYO podrá realizar análisis sobre los datos disponibles del cliente durante la vida del contrato, para incluir en este perfil estimaciones sobre el canal de compra preferido, si el cliente utiliza medios digitales, su grado de propensión a la baja, la edad y género, así como datos de consumos y audiencias de televisión y en los diferentes dispositivos utilizados, así como cualquier otro datos de análoga tipología.
- ✓ Comunicar tus datos a empresas del Grupo Orange en España, para que las mismas puedan tratarlos con finalidades comerciales, siempre que se trate de productos y servicios de la misma naturaleza que los contratados, para que estas puedan remitirte publicidad y beneficiarte así de las ventajas de sus productos. Estas comunicaciones comerciales podrán remitirse por cualquier medio, incluidos medios electrónicos.
- **Finalidades que requieren consentimiento:** SIMYO solicitará el consentimiento expreso e inequívoco para el tratamiento de tus datos con las siguientes finalidades:
 - ✓ Para utilizar tus datos de navegación, tráfico y localización, con el fin de analizar tus preferencias y poder completar con estos datos tu “perfil comercial” y así poder mejorar la personalización de las comunicaciones comerciales que te remitamos. En este sentido te informamos que datos de navegación son aquellos datos técnicos asociados a las visitas web realizadas incluyendo dirección Ip, fecha y hora de conexión, consulta DNS, etc.; los datos de tráfico son el nº origen y destino, dirección Ip pública y/o privada de cada conexión, dirección MAC, etc.; y datos de geolocalización son los datos asociados a la posición geográfica del servicio móvil. Los datos que trataremos serán los correspondientes al último año.
 - ✓ Para permitir el envío de comunicaciones comerciales por parte de SIMYO ajustadas a mi “perfil comercial” de productos y servicios de compañías con las que SIMYO colabora en los sectores de telecomunicaciones, financieros, seguros, tecnología, energía, audiovisual, seguridad, educación, ocio, automoción, publicidad, gran consumo.
 - ✓ Para gestionar la presencia de tus datos en las guías y/o servicios de consulta sobre números de abonado conforme a los datos que hayas suministrado a SIMYO.
 - ✓ Para comunicar tus datos personales, incluido tu “perfil comercial”, a empresas participadas o del Grupo Orange en España, siempre que se trate de productos y servicios de diferente naturaleza a los que se hubieran contratado para que estas puedan remitirte comunicaciones comerciales y puedas beneficiarte de la comercialización de sus productos. Las comunicaciones comerciales podrán remitirse por cualquier medio, incluidos medios electrónicos.
 - ✓ Para que SIMYO pueda elaborar un perfil comercial recurriendo a información facilitada por terceros, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en información sobre impagos, análisis de solvencia, productos contratados, fraude etc.

- ✓ Para comunicar tus datos, incluido tu “perfil comercial”, a compañías con las que SIMYO colabora en los siguientes sectores: telecomunicaciones, financieros, seguros, tecnología, energía, audiovisual, seguridad, educación, ocio, automoción, publicidad, gran consumo, con la finalidad de poder facilitarte información comercial adaptada a ti, relacionada con tu localización, navegación y hábitos de consumo o comportamiento de pago, así como aquella otra información que podamos inferir sobre ti, siempre que dispongamos de tu consentimiento. Puedes consultar información detallada de las empresas con las que colaboramos en tu área de cliente. Las comunicaciones comerciales podrán remitirse por cualquier medio, incluidos medios electrónicos. Los datos tratados en este sentido responderán siempre a la situación actual del cliente.

- **Finalidades en cumplimiento de una obligación legal o interés público:**
 - ✓ Utilizaremos tus datos de uso de los servicios y de tráfico y los conservaremos para cumplir con nuestras obligaciones legales y poder, en su caso, atender requerimientos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y el Centro Nacional de Inteligencia en virtud de lo establecido en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
 - ✓ La gestión de los procesos de portabilidad numérica que implican tanto el tratamiento de los datos por parte del consultante de la solicitud y la entidad donante, como la comunicación de datos a la operadora de destino de la portabilidad.
 - ✓ Cualquier otra obligación de carácter legal que resulte de aplicación, como las derivadas de obligaciones tributarias, Judiciales, Servicios de emergencias, etc.
 - ✓ Tratamientos de anonimización de datos o conjuntos de datos, mediante técnicas y herramientas que permitan obtener resultados agregados con el fin de realizar estimaciones con fines estadísticos, de interés público o de investigación científica o histórica.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO TRATARÁ SIMYO LOS DATOS DEL USUARIO?

SIMYO tratará los datos personales del usuario en cumplimiento del principio de limitación del plazo de conservación, durante el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades para las que los mismos fueron recabados y serán conservados durante el tiempo necesario para la prestación de los servicios solicitados y en atención a los plazos de prescripción previstos en la legislación vigente para el ejercicio o defensa de posibles reclamaciones administrativas o judiciales. En estos casos, la información se mantendrá debidamente bloqueada con acceso restringido a determinados perfiles, con las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de la información evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos. Transcurridos dichos plazos los datos serán eliminados o anonimizados, según proceda, y de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

Asimismo, en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, SIMYO conservará la información de tráfico y localización durante un plazo de 12 meses con el objetivo de cumplir con el deber de información en caso de recibir un requerimiento de las Autoridades Judiciales competentes.

En relación al plazo de conservación de los datos tratados para la elaboración de perfiles responderán a la situación actual del cliente y en cualquier caso no excederá de 12 meses.

En los casos en que obtenemos datos automáticamente a través de cookies, podrá limitar su uso en el tiempo eliminándolas de los navegadores o dispositivos. Puede consultar instrucciones detalladas en nuestra [Política de Cookies](https://www.simyo.es/aviso-legal-uso-cookies.html).
<https://www.simyo.es/aviso-legal-uso-cookies.html>

¿A QUÉ DESTINATARIOS SE COMUNICARÁN LOS DATOS DEL USUARIO?

Los datos del Usuario podrán ser comunicados en su caso a:

- Las Administraciones Públicas en los casos previstos por la Ley.
- Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al Centro Nacional de Inteligencia en virtud de lo establecido en la Ley 25/2007, 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
- Los Bancos y Entidades Financieras para el cobro de los servicios ofrecidos.
- Otras empresas del grupo empresarial para fines administrativos internos y la gestión de los productos y servicios contratados.
- Otras empresas participadas y del Grupo Orange en España (puedes consultar las sociedades del Grupo y su sector de actividad en la página Web www.simyo.es) con la finalidad de que sean tratados por éstas para remitirte comunicaciones comerciales, incluso por medios electrónicos, siempre que dispongamos de tu consentimiento.
- Compañías con las que SIMYO colabora de los siguientes sectores: telecomunicaciones, financieros, seguros, tecnología, energía, audiovisual, seguridad, educación, ocio, automoción, publicidad y gran consumo, con la finalidad de poder facilitarte, por medios electrónicos y/o convencionales, información comercial, siempre que dispongamos de tu consentimiento previo.
- Las entidades responsables de Los Ficheros de Información Crediticia a los que podrán ser comunicados los datos relativos a impagos e incidencias en el pago de productos o servicios contratados a SIMYO o a terceros.
- Entidades de recobro para la cesión total o parcial de la cartera de créditos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones que resulten impagadas.
- Entidades de referencia que tramitan la Portabilidad numérica entre las Operadoras de Telecomunicaciones.
- Proveedores y distribuidores que realizan funciones necesarias para la correcta prestación del servicio, en nombre y/o por cuenta de SIMYO, los cuales pueden encontrarse ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, aportando en todo caso las garantías necesarias para asegurar un nivel adecuado de protección de los datos personales.

RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario:

- Garantiza que los datos que facilita a SIMYO son verdaderos, exactos, completos y actualizados. A estos efectos, el Usuario responde de la veracidad de todos los datos que comunique y mantendrá debidamente actualizada la información facilitada, de tal forma que responda a su situación real.
- Será responsable de las informaciones falsas o inexactas que proporcione a través del Sitio Web y de los daños y perjuicios, directos o indirectos, que ello cause a SIMYO o a terceros.
- En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en la Política de Privacidad, eximiendo a SIMYO de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, SIMYO podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

COMUNICACIONES COMERCIALES Y PROMOCIONALES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Una de las finalidades para las que SIMYO trata los datos personales proporcionados por los Usuarios y Clientes es para remitirles comunicaciones comerciales por medios electrónicos con información relativa a productos, servicios, promociones y ofertas, según los casos en base al interés legítimo de SIMYO o al consentimiento del Usuario.

En caso de que el Usuario desee dejar de recibir este tipo de comunicaciones por parte de SIMYO, o revocar el consentimiento otorgado, puede hacerlo a través del Área de Cliente, o bien enviar la solicitud mediante correo electrónico dirigido a datos@soydesimyo.es o a través de nuestro servicio gratuito de Atención al Cliente.

EJERCICIO DE DERECHOS

El Cliente podrá revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado, así como ejercer de manera gratuita, los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: tendrá derecho a obtener confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y a tener acceso a los mismos.
- Derecho de rectificación: tendrá derecho a obtener la rectificación de los datos inexactos o incompletos que le conciernan.
- Derecho de supresión: tendrá derecho a obtener la supresión de los datos personales que le conciernan cuando ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recabados.
- Derecho a la portabilidad de sus datos, así como a la limitación del tratamiento, en los supuestos previstos en la normativa de protección de datos.
- Derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales de manera que el responsable del tratamiento tendrá que dejar de tratarlos. No obstante, cuando el tratamiento se realice con fines de investigación, fines estadísticos o procesos de anonimización de datos, será necesario acreditar por parte del interesado, motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal, para excluir del tratamiento los datos relativos al interesado.
- Derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en decisiones automatizadas adoptadas por parte de SIMYO. Tienes derecho a que un agente intervenga para explicarte la decisión adoptada mediante ese tratamiento automatizado, recoger tus comentarios sobre ello e impugnar en su caso tal decisión.
- Interponer una reclamación relativa a la protección de sus datos personales a través del sistema de mediación de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) en el siguiente enlace www.autocontrol.es/servicios/mediacion o bien ante la Agencia Española de Protección de Datos a través de la sede electrónica de su portal web (www.agpd.es), o bien mediante escrito dirigido a su dirección postal (C/Jorge Juan, 6, 28001-Madrid).

Los interesados podrán ejercer sus derechos enviando un escrito a SIMYO, Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón (Madrid), con la Ref. "Protección de Datos", o bien a través del correo electrónico orangeproteccion.datos@es.orange.com adjuntando copia de su documento de identidad.

Así mismo, el cliente podrá revocar en cualquier momento los consentimientos otorgados a través del Área de Clientes en el Portal de Privacidad o bien a través del correo electrónico orangeproteccion.datos@es.orange.com adjuntando copia de su documento de identidad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

La seguridad de la información es uno de nuestros firmes compromisos y en cumplimiento de la legislación vigente SIMYO tratará los datos del Usuario en todo momento de forma absolutamente confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de los mismos, adoptando al efecto las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

ACERCA DE NUESTRO USO DE LA TECNOLOGÍA UTIQ

La tecnología Utiq es ofrecida por Utiq SA/NV, una empresa europea de tecnología publicitaria que trabaja en conjunto con los operadores de telefonía colaboradores que ayudan a impulsar la tecnología (puedes ver la lista [aquí](#)). La tecnología Utiq permite a sitios web como nosotros realizar nuestras acciones de marketing digital.

Usamos la tecnología Utiq en este sitio web. Si das tu consentimiento para activarla, la usaremos para reconocerte como el mismo usuario y recopilar información sobre tu uso de nuestra web para ofrecerte contenido y publicidad personalizada o analizar aspectos relativos a tus intereses, dependiendo de qué consentimientos nos has dado para estas finalidades. Si das tu consentimiento para activar la tecnología Utiq en [alguna de nuestras otras webs](#), podremos usar la tecnología Utiq para reconocerte y recopilar información sobre tu uso a través de esas webs.

La tecnología Utiq no está habilitada de forma predeterminada y solo se activa cuando das tu consentimiento. Además, solo está disponible si eres cliente de uno de los operadores de telefonía colaboradores.

Actuamos como corresponsables del tratamiento junto con Utiq con respecto a ciertas operaciones de tratamiento. Como parte de nuestro acuerdo de corresponsabilidad:

- Recopilamos tu consentimiento con respecto a la tecnología Utiq, incluido el consentimiento para el tratamiento que lleva a cabo Utiq y tu operador de telefonía.
- Te proporcionamos acceso a un enlace dedicado en la parte inferior de nuestro sitio web para ofrecerte información sobre la tecnología y cómo administrarla.
- Utiq te proporciona un portal de privacidad ("consenthub") para facilitar el ejercicio de tus derechos de protección de datos y permitirte administrar fácilmente tus consentimientos de Utiq. En cualquier momento, en un solo lugar.
- Sin perjuicio de que puedas ejercer tus derechos con respecto a cualquiera de los responsables del tratamiento, Utiq actúa como punto de contacto común para cualquier pregunta o solicitud que puedas tener en relación con la tecnología Utiq.

Puedes ver y retirar todos los consentimientos Utiq que hayas dado a cualquier sitio web que participe con Utiq, acudiendo al portal de privacidad de Utiq ("[consenthub](#)").

Para más información acerca de la tecnología Utiq, consulta la [política de privacidad de Utiq](#).



Fecha de publicación: 08/07/2024

SIMYO podrá actualizar la presente Política de Privacidad en cualquier momento. Dicha actualización se hará pública en cualquier caso por parte de SIMYO, y será comunicada directamente al cliente o usuario en el supuesto de que la misma afecte a los consentimientos otorgados.

Versiones anteriores:

https://www.simyo.es/documentos/Condiciones_privacidad_y_datos_anterior03.pdf

https://www.simyo.es/documentos/Condiciones_privacidad_y_datos_anterior02.pdf

Copyright © Grupo Orange en España. Todos los derechos reservados.