



Identificación

- **Titular: Orange Espagne, S.A.U.**(en adelante, “Orange”)
- **NIF:** A-82009812
- **Domicilio social:** Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
- **Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid:** Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468.
- **Delegado de Protección de Datos (DPO):** El Usuario puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al domicilio de ORANGE o a través del correo electrónico orangeproteccion.datos@orange.com con referencia “Oficina DPO”.

1. Declaración de privacidad

ORANGE 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.

2. ¿De dónde proceden y qué datos tratamos?

- **Datos que nos has facilitado directamente.**
Los datos que nos has facilitado como cliente para contratar nuestros servicios, o como usuario a través de los formularios del Sitio Web www.orange.es, como por ejemplo: nombre de usuario y contraseña, tu nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, teléfono, etc., así como cualquier otro tipo de información facilitada con carácter posterior durante el transcurso de la relación contractual.
- **Datos recabados de forma automatizada a través de cookies**
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](#).

3. ¿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 ORANGE para la prestación del servicio 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:** 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.orange.es
 - Llevar a cabo el alta de Usuario, así como el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con ORANGE.
 - 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.orange.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, ORANGE 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 necesarias para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por ORANGE, siempre que los mismos se encuentren dentro de las expectativas razonables del cliente, y en base a su relación contractual como los que se mencionan 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, consultar ficheros de información crediticia, así como elaborar perfiles sobre una lógica basada en criterios de ORANGE sobre la superación de análisis de solvencia y riesgo. Asimismo, podremos realizar un control de tráfico y otras acciones de prevención para evitar usos fraudulentos y detectar malos usos que pongan en riesgo la Seguridad.
 - Realizar encuestas de satisfacción y estudios de mercado que tengan como finalidad conocer las preferencias e intereses de los propios clientes.
 - Elaborar un “perfil comercial básico” 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 ORANGE para el envío de comunicaciones comerciales personalizadas propias y de terceros, a través de cualquier medio. En relación con lo anterior, ORANGE 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 otros dispositivos.
- **Finalidades que requieren consentimiento explícito:** ORANGE solicitará el consentimiento expreso e inequívoco con las siguientes finalidades:
 - Utilizar tus datos de navegación, tráfico y geolocalización, con el fin de analizar tus preferencias y poder completar tu “perfil comercial” para 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.

- 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 ORANGE, siempre que hayas manifestado previamente tu consentimiento.
- Comunicar tus datos personales, incluido tu “perfil comercial”, a empresas participadas o del Grupo Orange en España, 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.
- Comunicar tus datos, incluido tu “perfil comercial”, a compañías con las que ORANGE colabora en los siguientes sectores: telecomunicaciones, financieros, seguros, tecnología, energía, audiovisual, seguridad, educación, ocio, automoción, publicidad, gran consumo y “tercer sector”, con la finalidad de poder facilitarte información comercial adaptada a ti, relacionada con tu ubicación, 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.

4. ¿Durante cuánto tiempo tratará Orange los datos del usuario?

ORANGE 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 los conservará durante el plazo que resulte de aplicación en función de la finalidad y la base legitimadora, esto es para tratamientos basados en la relación contractual serán conservados durante el tiempo necesario para la prestación de los servicios solicitados y en atención a los plazos 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. Transcurridos dichos plazos los datos podrán ser 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, ORANGE 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 la Autoridad Judicial competente.

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](#).

5. ¿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.orange.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 ORANGE colabora de los siguientes sectores: telecomunicaciones, financieros, seguros, tecnología, energía, audiovisual, seguridad, educación, ocio, automoción, publicidad, gran consumo y “tercer sector”, con la finalidad de poder facilitarte, por medios electrónicos y/o convencionales, información comercial, siempre que dispongamos de tu consentimiento previo.
- Los Ficheros de Información Crediticia y los Sistemas de Prevención contra el Fraude, a los que podrán ser comunicados los datos relativos a impagos e incidencias en el pago de productos o servicios contratados a ORANGE 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 ORANGE, 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 ORANGE 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 ORANGE 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 ORANGE de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, ORANGE 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.

6. Comunicaciones comerciales y promocionales por medios electrónicos

Una de las finalidades para las que ORANGE 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 ORANGE o al consentimiento del Usuario.

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

7. Ejercicio de derecho

El Cliente o Usuario 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**: tendrá derecho a oponerse al tratamiento de sus datos amparado en el interés legítimo de ORANGE. En cuyo caso, ORANGE dejará de tratar sus datos, salvo en aquellos casos en los que el tratamiento se esté realizando con fines de investigación, fines estadísticos o procesos de anonimización de datos, en tales supuestos 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 obtener intervención humana, a expresar tu punto de vista y a impugnar las decisiones automatizadas a adoptadas por parte de ORANGE.
- 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 (AUTO-CONTROL) 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 ORANGE, 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@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@orange.com adjuntando copia de su documento de identidad.

8. Medidas de seguridad

La seguridad de la información es uno de nuestros firmes compromisos y en cumplimiento de la legislación vigente ORANGE 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.

Fecha de publicación: 07/02/2020

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

[Versiones anteriores](#)