



Guuk-en bezeroen datuak eta pribatutasuna babesteko politika

GUUK TELECOM, S.A.-k (aurrerantzean, Guuk) eta XFERA MÓVILES, S.A.U.-k (aurrerantzean, XFERA) Espainian eta Europar Batasunean indarrean dauden legeak betetzen dituzte, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez. Horretarako, behar diren neurri tekniko eta antolaketa neurriak hartu ditu, emandako datu pertsonalak galtzea, gaizki erabiltzea, aldatzea, bamenik gabe eskuratzea eta lapurtzea ekiditeko, kontuan harturik teknologiaren egoera, datuen izaera eta datuok dauzkaten arriskuak.

Ondoren, datuen babesari buruzko araudian xedatutakoa betez, XFERA-k egiten duen datu tratamenduaren zehaztapenak eta baldintzak jakinarazten zaizkizu.

1. NOR DA ZURE DATUEN TRATAMENDUAREN ARDURADUNA?

Hauek dira tratamenduaren arduradunak:

GUUK TELECOM, S.A. –IFZ A-75238972 eta helbide soziala ZUATZU PARKEA-2, Donostia 20018 (Gipuzkoa) dituen XFERA-k emandako telekomunikazio zerbitzuak merkaturatzeko enpresa den heinean.

XFERA MÓVILES, S.A.U., –IFZ A-82528548 eta helbide soziala Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendasen (Madril) dituen, zeinek telekomunikazio finko zein mugikorren zerbitzuak eskaintzen dituen.

Bi enpresek erantzunkidetasun erregimenean tratatzen dituzte XFERA-ren telekomunikazio zerbitzuak Guuk-en bidez kontratatzen dituzten bezeroen datuak.

Datuak babesteko XFERA-ko ordezkariarekin harremanetan jar zaitezke, eta erantzunkidetasunaren baldintzei buruzko informazio gehiago eska dezakezu, dpo@guuk.eus posta elektronikoaren bidez.

2. ZER HELBURUREKIN TRATATZEN DITUGU ZURE DATUAK ETA ZER LEGITIMAZIOREKIN?

Helburu horren barruan sartzen dira telekomunikazio zerbitzuak berezkoak dituen eta beharrezkoak diren hainbat jarduera:

1. helburua: Zerbitzuak ematea

Helburu horren barruan sartzen dira telekomunikazio zerbitzuak berezkoak dituen eta beharrezkoak diren hainbat jarduera:

- Eramangarritasuneko prozesuen kudeaketa, bai XFERA-k operadore emaile gisa diharduen kasuetan, bai operadore hartzaile gisa diharduenetan. Guuk arduratuko da prozesu horiek XFERA-ren kontura lehen mailan izapidetzeaz.
- Komunikazioa komunikazio elektronikoaren sare baten bitartez bideratzea, deia ezartzea eta desbideratzea (interkonexioa ere sartuta) XFERA-ren kontu geratuko dira.
- Interneterako sarbide zerbitzuaren hornidura, kontratatutako zerbitzuetako bat baldin bada.
- Trafikoko eta interkonexioko datuak erregistratzea eta erabiltzea, fakturazioa egin ahal izateko edo, aurreordainketako txartelen kasuan, txarteleko saldotik deskontatu ahal izateko, bai eta ez ordaintzeak gertatzen direnean judizios kanpoko erreklamazioa eta erreklamazio judiziala egin ahal izateko ere. Helburu horretarako datuen tratamendua Guuk-ek eta XFERA-k egingo dute.
- Kontratututako zerbitzu eta produktuen erabilera aztertzea sarearen gaitasunak aztertzeke, sarearen segurtasun neurriak eta sare horretan zirkulatzen duten datuak ezartzea, eta bezeroei emandako zerbitzuen kalitatea aztertzea.



Guuk-ekin zuzenean kontratatutako zerbitzu osagarrien kontratazioari dagokionez, Guuk-ek zure datuak erabiliko ditu zerbitzuaren prestazioa kudeatzeko, bai eta fakturazioa eta kobrantza kudeatzeko ere.

Aurreko helburuetarako datuen tratamendua beharrezkoa da alderdietako bat zeu zaren Kontratua gauzatzeko, eta horretarako, eskatutako datuak eman behar dituzu.

2. helburua: Guuk-en tarifa, sustapen eta hobekuntza berriei buruzko publizitatea bidaltzea

Helburu horren barruan sartzen da zure datu pertsonalak erabili ahal izatea zerbitzu prestazioari eta zerbitzuen hobekuntza eta eguneraketari buruzko komunikazioak bidaltzeko, bai eta zure zerbitzuari aplikatu ahal zaizkion promozioei buruz, tarifa berriei buruz edo zure interesekoak izan daitezkeen beste zerbitzu batzuei buruz (balio erantsiko zerbitzuei buruzkoa ere bai) dagoen publizitatea jakinarazteko ere. Publizitate informazio hori edozein bidetatik bidaliko da (testu mezuak, mezu elektronikoak, telefono deiak, posta...) eta informazio orokorra edo pertsonalizatua izan daiteke; horrela, informazio pertsonalizatua baldin bada, aurretiaz gure zerbitzuak erabili dituzun moduari erreparatuko zaio, zure profilaketa egin ahal izateko, zure zaletasunak, lehentasunak eta premiak zehaztu ahal izateko eta, horretan oinarrituta, zuretzat interesgarrienak izan daitezkeen eskaintzak identifikatu ahal izateko. Aurreko helburuetarako datuen tratamendua Guuk-en interes legitimoa du oinarri, eta, hala badagokio, XFERA-rena. Profilak egitean kontsumoari eta fakturazioari buruzko datuak jasotzen badira, 5. helburuan xedatutakoa beteko da.

Bezeroak edozein unetan egin ahal izango dio uko komunikazio komertzial berriak jasotzeari, eta eskubide horretaz baliatzeko, dpo@guuk.eus helbide elektronikora mezua bidali dezake, edo Bezeroarentzako Arreta-Zerbitzura (goian adierazitako helbidera) posta mezu bat bidali, bestela.

3. helburua: MÁSMÓVIL Taldeko beste enpresa batzuek eskaintako produktu eta zerbitzuei buruzko ekintza komertzialak gauzatzea

Baimena ematen baduzu, MÁSMÓVIL Taldeko enpresen beste produktu eta zerbitzu batzuei buruzko eskaintzak eta promozioak zuri helarazteko ekintza komertzialak egin ahal izango ditu Guuk-ek, edozein bidetatik. Emandako baimena baliogabetu dezakezu 6. paragrafoan ezarritako baldintzetan.

MÁSMÓVIL Taldearen enpresa eta marken zerrenda kontsulta dezakezu, gure web orri korporatiboan. Horretarako, egin klik [HEMEN](#).

Edozein unetan, bezeroak baimena ezeztatu ahal izango du, bere identifikazio datuak erantsi eta dpo@guuk.eus helbidera mezu elektroniko bat bidalita, gure Bezeroarentzako Arreta-Zerbitzuaren bidez, edo posta arruntez, goian adierazitako helbidera.

4. helburua: Aisialdiaren, kulturaren, aseguruaren, finantza zerbitzuen edo etxeko asistentziaren sektoreetako hirugarren enpresek eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuei buruzko ekintza komertzialak gauzatzea

Baimena ematen baduzu, aisialdiaren, kulturaren, aseguruaren, finantza zerbitzuen edo etxeko asistentziaren sektoreetako hirugarren enpresen eskaintzak eta promozioak zuri helarazteko ekintza komertzialak egin ahal izango ditu Guuk-ek, edozein bidetatik. Emandako baimena baliogabetu dezakezu 6. paragrafoan ezarritako baldintzetan.

Edozein unetan, bezeroak baimena ezeztatu ahal izango du, bere identifikazio datuak erantsi eta dpo@guuk.eus helbidera mezu elektroniko bat bidalita, gure Bezeroarentzako Arreta-Zerbitzuaren bidez, edo posta arruntez, goian adierazitako helbidera.



5. helburua: Bezeroaren trafikoaren, fakturazioaren, nabigazioaren eta geolokalizazioaren gaineko datuak aztertzea, ekintza komertzialak gauzatzeko

Baimena emanez gero, Guuk-ek eta XFERA-k bezeroaren trafikoaren, fakturazioaren, nabigazioaren eta geolokalizazioaren gaineko datuak aztertu ahal izango dituzte, haren gustu, kontsumo ohitura eta premiei buruzko informazio gehiago edukitzeko (adibidez, bere datuen eta minutuen kontsumoaren irismena eta banaketa ezagutzea), eta GUUK-en, Taldeko enpresen eta adierazitako sektoreetako hirugarren enpresen produktu eta zerbitzuei buruzko ekintza komertzialak gauzatzeko. Emandako baimena baliogabetu dezakezu 6. paragrafoan ezarritako baldintzetan.

Edozein unetan, bezeroak baimena ezeztatu ahal izango du, bere identifikazio datuak erantsi eta dpo@guuk.eus helbidera mezu elektronikoko bat bidalita, gure Bezeroarentzako Arreta-Zerbitzuaren bidez, edo posta arruntez, goian adierazitako helbidera.

6. helburua: Zure datuak Taldeko enpresei lagatzea

Baimena ematen baduzu, Guuk-ek zure datuak lagako dizkie Taldeko gainerako enpresei, honako hauetarako: 1. Informazioa partekatu ahal izateko eta, gehitutako informazioa aztertuz, alde biei balio handiagoko ekintza komertzialak gauzatzen utziko dieten azterketa estatistikoak egin ahal izateko (adibidez, bezero batek bere moduko profil batek aurretik nola jokatu duen kontuan hartuta datu tarifa handiago edo txikiagoa kontratatzeke duen joera identifikatzea). 2. Taldeko gainerako enpresak zuzenean zurekin harremanetan jarri ahal izateko, edozein komunikazio kanalen bidez, zure produktu edo zerbitzuen gaineko ekintza komertzialak gauzatzeko. Emandako baimena baliogabetu dezakezu 6. paragrafoan ezarritako baldintzetan.

Edozein unetan, bezeroak baimena ezeztatu ahal izango du, bere identifikazio datuak erantsi eta dpo@guuk.eus helbidera mezu elektronikoko bat bidalita, gure Bezeroarentzako Arreta-Zerbitzuaren bidez, edo posta arruntez, goian adierazitako helbidera.

7. helburua: Beste hirugarrenek ematen diguten informazioan oinarrituta zure profila aberastea

Baimena ematen baduzu, Guuk-ek eta XFERA-k zuri buruzko informazio gehigarria lortuko dute, kanpoko iturrien bitartez (geomarketinako enpresak, giza baliabideak, katastroa, Jabetzaren Erregistroa, zenbaki jakin baten eramangarritasun historikoen gaineko informazioa...), hori dena profilak lantzeko, marketin azterketen eta teknika eta prozedura estatistikoen eta segmentaziokoen bitartez, zure produktu edo zerbitzuetan hobekuntzak edo moldaketak egin ahal izateko edo zure profilerak hoberen egokitzen diren produktu edo zerbitzuak aukeratu ahal izateko. Emandako baimena baliogabetu dezakezu 6. paragrafoan ezarritako baldintzetan.

Edozein unetan, bezeroak baimena ezeztatu ahal izango du, bere identifikazio datuak erantsi eta dpo@guuk.eus helbidera mezu elektronikoko bat bidalita, gure Bezeroarentzako Arreta-Zerbitzuaren bidez, edo posta arruntez, goian adierazitako helbidera.

8. helburua: Zure ordainketa ahalmena egiaztatzea, ondare kaudimeneko fitxategietan eta scoring prozedura automatikoen bitartez

Guuk-ek, bere interes legitimoan oinarrituta, zure ordainketa ahalmena egiaztatu ahal izango du ondare eta kreditu kaudimenaren fitxategi komunetan, baldin eta zerbitzu hori ematen dutenek indarreko legeria betetzen badute. Horrez gain, beharrezkoa izango da bezeroarekin Kontratu harremana edukitzea, zeinaren bidez diru kopuru bat ordaindu beharko duen (adibidez, geroko ordainketako edozein Kontratu) edo finantzaketa, ordainketa geroratua (adibidez, terminal baten dirulaguntza) edo aldizkako fakturazioa eskatzen duen kontratazio berri bat ekonomikoki bideragarri den ebaluatzeko. Emandako baimena baliogabetu dezakezu 6. paragrafoan ezarritako baldintzetan.



Halaber, bezeroaren ordainketa ahalmenaren ebaluazio prozesuaren parte bezala, Guuk-ek scoring sistemetako prozedura automatizatueta jo dezake.

9. helburua: Behin Kontratua bukatuta, datuak gordetzea

Baimena ematen baduzu, behin kontratua amaituta, Guuk-ek zure datuak gordeko ditu, gehienez ere 5 urtean, xede hauekin: 1. Ekintza komertzialak gauzatzeko, eta, hala, Guuk-en, MÁSMÓVIL Taldeko enpresen eta adierazitako sektoreetako hirugarren enpresen produktu eta zerbitzuei buruzkoak edozein bidetatik jakinarazteko. 2. Alde bientzat balio handiagoa duten ekintza komertzialak (adibidez, uzteko joeraren ereduak garatzea) egiten uzten duten azterketa estatistikoak egin ahal izateko. Emandako baimena baliogabetu dezakezu 6. paragrafoan ezarritako baldintzetan.

10. helburua: Bezeroak emandako datuen zehaztasuna egiaztatzea eta iruzurraren aurka borrokatzea

Guuk-ek eta XFERA-k kontratazioetako iruzurretatik babestu nahi dituzte bezeroa eta konpainia bera. Zentzu horretan, bezeroak emandako datuen zehaztasuna egiaztatu ahal izango dute, CSV kodeen edo antzeko mekanismoen bitartez edo banku erakunde igorleari datuak baieztatzeko eskatuz.

Halaber, Hunter Sistemari atxikitzeokotan, euren bezeroen datuak IRUZURRAREN AURKAKO ENPRESEN ESPAINIAKO ELKARTEA-ren titularitatekoa den fitxategi batean sartuko dituzte. Datuak konparatu egingo dira eskaeretan iruzurra prebenitzeko Hunter Sistemari agertzen diren telefonia zerbitzuen eskaeren gaineko beste datu batzuekin, soilik zerbitzua onartzeko prozesuaren barruan iruzurra izan daitekeen informaziorik dagoen detektatzeko. Datu oker, irregular edo osatugabeak antzemango balira, zure eskabidea zehatzago aztertuko litzateke, eta datu horiek halako bezala sartuko dira fitxategian, eta lehen aipatutako helburuetarako kontsultatu ahal izango dituzte Hunter Sistemari atxikitako entitateek eta honako sektore hauetakoei: finantzak, txartel jaulkitzaileak, ordainketa baliabideak, telekomunikazioak, rentinga, aseguratzaileak, zorren erosketa, higiezinak, energia eta ur hornikuntza, aldian behingo fakturazioa eta atzeratutako ordainketa.

Hunter Sistemari atxikitako erakunde zerranda Iruzurraren aurkako Enpresen Espainiako Elkartearen web orrian egongo da eskuragarri: www.asociacioncontraelfraude.org

Bezeroak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezeztatzeko, datuei aurka egiteko, datuak eramateko edo horien tratamendua mugatzeko eskubideak erabili ditzake Iruzurraren Aurkako Enpresen Espainiako Elkartearen aurrean, helbide honetara idatziz: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID. Eskabide bat izenpetuta bidali beharko da helbide horretara, nortasun agiriarekin fotokopia batekin batera.

11. helburua: Zorra ez ordaintzearen datuak kreditu informazioko sistema komunei jakinaraztea

Guuk-en aurrean dituzun betebeharrak ekonomikoek garaiz erantzun ezean, eta horren ondoriozko zorra egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria bada, eta alde aurretik ordaintzeko errekerimendua egin ondoren, zure identifikazio datuak eta ordaintzeko dagoen zorrari buruzko datuak kreditu informazioko sistema komunen ardura duten erakundeek jakinaraziko zaizkie (adibidez, BADEXGUG, ASNEF, gertaera judizialen fitxategia, etab.), indarrean dagoen legeriaren arabera. Aurreko helburuetarako datuen tratamendua Guuk-en eta XFERA-ren interes legitimoan babesten da.

12. helburua: Informazio estatistikoa

Guuk-ek eta XFERA-k azterketa analitikoak eta historikoak egiteko Kontratu harremana indarrean dagoen bitartean erabiliko dituzte zure datu pertsonalak, kaudimen datuak barne. Era berean, eurentzat gordetzen dute datu horiek anonimatzeko eskubidea, azterketa estatistikoak eta historikoak egiteko.



13. helburua:

XFERA-k zure datuak gorde ahal izango ditu, 25/2007 Legea betez, eta legezko betebeharrak izango da tratamenduaren oinarri legitimatzailea.

3. ZER ERATAKO DATUAK TRATATZEN DITUGU?

Aurreko atalean azaldutako helburuetarako, bezeroaren datu multzoa lantzen da, zeina iturri eta kategoria hauetan sailka dezakegun:

Bezeroak zuzenean emandako datuak:

Bezeroak zuzenean emandako datuak, bai zerbitzua eskatzen den unean emandakoak, horretarako prestatutako inprimakiak betez, bai Kontratu harremanak irauten duen bitartean hainbat bitartekoren bidez emandakoak, hala nola Bezeroarentzako Arreta-Zerbitzuan aurkeztutako erreklamazioak edo informazio eskaerak. Bezeroaren ardura da datu horiek egiazkoak izatea eta eguneratuta egotea.

Bezeroa ez den beste iturri batzuetatik lortutako datuak:

Bezeroa ez den beste iturri batzuetatik lortutako datuak, bai haren baimena izateagatik bai legezko beste edozein gaitasunengatik (interes legitimoa, legezko betebeharrak bat betetzea...). Hauek dira iturri horiek:

- Sarbide publikoko iturriak.
- Administrazio Publikoko erakundeak (adibidez, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusia –GSDN–, Zerga Administrazioako Estatu Agentzia –AEAT–, etab.) edo Administrazio Judizialekoak.
- Kreditu informazioko sistema komunak (adibidez, BADEXGUG, ASNEF, Gertakari Judizialen Fitxategia, etab.).
- Identitatea babesteko edo datuak iruzurrez atzemateko fitxategiak (adibidez, Hunter Sistemak emandako fitxategia).
- Beste telekomunikazio enpresa batzuek eramangarritasun prozesuetan emandako informazioa.

Harremanaren garapenaren ondoriozko datuak:

Kontratututako zerbitzua ematearen eta jarduera horri eustearen ondorio izateagatik bezeroak zeharka emandako datuak. Kategoria horretan sartzen dira trafikoa buruzko datuak, ordainketen edo kontratatutako produktuen historia, web orri publikoaren bidezko nabigazio datuak, eremu pribatura sartzeko datuak edo antzeko beste batzuk.

XFERA-k eta Guuk-ek inferitutako datuak:

XFERA-k bezeroaren datuak aztertuz inferitutako datuak, dela algoritmo matematikoak aplikatuz, dela bere know-howa aplikatuz. Kategoria horren barruan zenbait datu jaso dira, hala nola bezeroa profilatzeko jardueren emaitzak, erakundeak erabil ditzakeen irizpideen arabera; esaterako, lotura, antzintasuna, kontratatutako zerbitzuak nola erabiltzen dituen...

Hirugarrenengandik lortutako datuak:

Baimena emanaz gero, hirugarrenek emandako datuak, hala nola, geomarketin enpresak, sare sozialak, katastroa, jabetza erregistroa, beste telekomunikazio enpresa batzuk, CNMC edo erakunde horrekin telekomunikazioen araudia betetzeko lankidetzan aritu daitezkeen beste enpresa batzuk, autonomo edo profesionalen jardura ekonomikoei buruzko informazioa ematen duten enpresak...



4. NORI JAKINARAZTEN DIZKIOGU ZURE DATUAK?

Guuk-ek eta XFERA-k aipatutako helburuak lortzeko erabiltzen dituzten datu pertsonalak hurrengo hartzaileei jakinarazi ahal izango zaizkie, komunikazioaren oinarri legitimatzailearen arabera.

Horrenbestez, taula honetan zehazten dira aurreikusitako komunikazioak eta horiek babesten dituen oinarri legitimatzailea:

HARTZAILEA	JAKINARAZITAKO DATU MOTAK	LEGEZKO GAIKUNTZA
Telekomunikazioen beste enpresa batzuk	Identifikazio datuak eta trafikoari buruzko datuak	Kontratu harremanaren garapena, zaintza eta kontrola (deiak desbideratzea, eramangarritasun prozesuen kudeaketa...)
112 Larrialdiko Zerbitzuen emaileak	Identifikazio eta lokalizazio datuak	Legezko obligazio bat betetzea
Datuen kontserbazioari buruzko 25/2007 Legea betez ahalmena duten agenteak	Esandako araudiaren 3. artikuluan edo araudi hori ordeztzeko ematen den araudian zehaztutako datuak	Legezko obligazio bat betetzea
3. eta 4. helburuetarako behar diren ondare kaudimeneko fitxategien titularrak diren enpresak	Identifikazioa datuak eta ordaintzeke egon daitezkeen zorrei buruzkoak	Interes legitimoa
CNMC-ri, abonatuaren gidan sartzeko	Identifikazio datuak	Interesdunaren adostasuna
MÁSMÓVIL Taldeko gainerako enpresei, zeintzuk grupomasmovil.com web helbidean kontsulta daitezkeen	Interesdunak emandako datu guztiak, kontratu harremanaren garapenaren ondoriozkoak edo inferitutakoak	Interesdunaren adostasuna

5. ZENBAT DENBORAN GORDEKO DITUGU ZURE DATUAK?

Datu pertsonalak bezeroarekin kontratu harremana dagoen bitartean gordeko dira, eta ondoren, 6 urtez gehienez, horretarako adostasuna eman badu. Kontratu harremana amaitu ondoren (edo, hala badagokio, 6 urteko epea igaro ondoren), datuak babesteko araudian ezarritakoaren arabera ezabatuko dira datuok, eta, ondorioz, blokeatu egingo dira. Epaileek eta auzitegiek, fiskaltzak edo administrazio publiko eskudunek eskatuta bakarrik egongo dira eskuragarri, sor daitezkeen ekintzak preskribatzeko epean, eta, epe hori igaro ondoren, erabat ezabatuko dira.

Nolanahi ere, Kontratu harremana bukatzean, faktura inpugnatzeko ekintzen ondorioz edo fakturen kobrantza lortzera bideratutako ekintzen ondorioz auzirik badago, auziak izapidetzen diren bitartean gorde ahal izango dira, behin betiko ebazpena ematen ez den bitartean (une horretan blokeatu egingo dira eta, ondorioz, ezabatu), baina frogatzen diren bitartean bakarrik erabili ahal izango dira.

6. ZEIN DIRA ZURE ESKUBIDEAK?

Datuak babesteko dugun araudiak zenbait eskubide ematen dizkizu gure zerbitzuek eskatzen duten datu tratamenduari dagokionez. Labur esanda, hauek dira eskubide horiek:

- Sartzeko eskubidea: zer datu mota tratatzen ari garen eta egiten ari garen tratamenduaren ezaugarriak ezagutzea.
- Zuzentzeko eskubidea: zure datuak aldatzeko eskatu ahal izatea, okerrak edo egiazkoak ez direlako.



- Eramateko eskubidea: tratatzen ari diren datuen kopia bat formatu elkarreragilean lortu ahal izatea.
- Legean jasotako kasuetan, tratamendua mugatzeko eskubidea.
- Datuak ezabatzeko eskubidea: datuak ezabatzeko eskatzea, tratamendua jada beharrezkoa ez denean.
- Aurka egiteko eskubidea: jakinarazpen komertzialak bidaltzeari uzteko eskatzea, arestian aipatutako moduan.
- Emandako baimena ezeztatzeko eskubidea, eskaera 10 eguneko epean prozesatuta.
- Kontrol agintaritzaren aurka erreklamazioa jartzeko eskubidea (Espainian, AEPD).

Zure eskubideak erabil ditzakezu posta arruntez helbide honetara idatziz: Avda de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid); edo posta elektronikoz helbide honetara: **dpo@guuk.eus**. Kasu guztietan, erabiliko duzun eskubidea adierazi beharko duzu eta eskariarekin batera eskatzen den dokumentazioa bidali.

AEPD-ren web orrian zure eskubideak erabiltzen lagunduko dizuten zenbait eredu aurki ditzakezu.