

# Lobster.

The full English mobile

## Política de Privacidad

Ultima actualización 10 diciembre 2018 (V1.2)

### **Lobster**

María Tubau 3, Planta 5 Modulo C

Madrid, 28050

Spain

T 1661

E [hello@lobster.es](mailto:hello@lobster.es)

W [lobster.es](http://lobster.es)

C.I.F: B87836607

# Política de Privacidad

Lobster informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Lobster.

## ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?

El responsable de tratamiento de los datos personales es la entidad ZINNIA TELECOMUNICACIONES, S.L con C.I.F. B87836607 y domicilio en MADRID, CALLE MARÍA TUBAU 3, PLANTA 5, MÓDULO C (28050) (en adelante, por su nombre comercial, “Lobster”)

Asimismo, te comunicamos que el Delegado de Protección de Datos es la persona encargada de velar por la protección de tu derecho fundamental a la protección de datos personales. Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos de Lobster [dpo@lobster.es](mailto:dpo@lobster.es)

## ¿Qué datos son tratados y de qué fuentes son obtenidos?

Lobster podrá tratar los siguientes datos:

- Datos identificativos (nombre y apellidos, NIF/DNI, dirección, teléfono, imagen/voz, firma).
- Metadatos de comunicaciones electrónicas (registros de llamadas y SMS -CDRs, MSISDN, direcciones MAC, direcciones IP, datos de navegación, datos de localización de la comunicación, datos de localización distintos de los anteriores en llamadas a servicios de emergencias).
- Datos económicos y financieros (facturación, datos bancarios, tarjeta de crédito, información crediticia).
- Datos sobre fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad.

En el momento de la contratación, el Cliente deberá proporcionar los datos marcados como obligatorios en el formulario correspondiente, no siendo posible dicha contratación de no estar de acuerdo el Cliente en proporcionar cualquiera de dichos datos. El Cliente garantiza que la información facilitada es veraz y exacta, y autoriza a Lobster a requerirle, si ésta así lo estima conveniente o necesario, datos adicionales o complementarios con la finalidad de asegurar y confirmar la identidad del Cliente.

Si el Cliente no es el titular de los datos facilitados (datos de personas dependientes, empleados, familiares, etc.), garantiza que está facultado y ha obtenido el

consentimiento de su titular para la entrega y será responsable frente a Lobster de la misma.

Lobster también recaba datos personales directamente del Cliente a través de sus canales de atención, y datos de tráfico al utilizar el Servicio de Lobster.

También recogemos información sobre el incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito facilitados por sistemas de información crediticia y agencias de prevención de fraude.

### **Finalidad y legitimación del tratamiento**

Lobster trata los datos personales y de tráfico del Cliente con las siguientes finalidades:

- **Formalizar el contrato y prestar el Servicio en ejecución del Contrato.**

Lobster trata sus datos identificativos para la contratación del servicio y facturación del mismo. Por otra parte, sus datos de tráfico son tratados por Lobster para poder ofrecerle el servicio de comunicaciones móviles contratado. Lobster le informa que el encaminamiento de las llamadas que usted realice a través del servicio de comunicaciones electrónicas de Lobster implica necesariamente la transmisión de datos de tráfico para la conducción de la llamada y su terminación en la numeración deseada. No obstante, la transmisión de metadatos de tráfico no permite su identificación personal y tampoco se transmiten datos de localización distintos a los datos de tráfico excepto en el caso de llamadas a servicios de emergencias y ello por obligación legal.

- **Interés legítimo de Lobster**

Lobster podrá utilizar sus datos de tráfico de manera anónima y agregada, con fines estadísticos y para conocer el estado y funcionamiento de la red a fin de garantizar una gestión eficiente de la misma y poder desarrollar nuevas funcionalidades.

Lobster también podrá tratar sus datos personales y de tráfico para el control interno de su crédito y la prevención del fraude.

- **Cumplimiento de una obligación legal**

Lobster está obligado al cumplimiento de determinadas obligaciones legales, que legitiman el tratamiento de sus datos personales y de tráfico, especialmente:

- obligaciones de conservación y cesión de datos de identificación y datos sobre comunicaciones electrónicas a los agentes autorizados en virtud de la la ley 25/2007 de 18 de octubre;
- las derivadas del cumplimiento de la Ley 9/2014 de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, tales como: (a) el tratamiento y la comunicación de datos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para su posterior cesión a las entidades habilitadas en virtud de la Circular 1/2013 relativa al procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre números de abonado y emergencias, (b) al nodo central y a otros operadores de comunicaciones electrónicas en el marco de la gestión de la portabilidad si usted solicita el cambio de operador conservando su numeración, (c ) a otros operadores en el marco de las obligaciones de identificación de tráfico no permitido o irregular con fines fraudulentos establecidas en el Real Decreto 381/2015 de 14 de mayo así como (d) a otros operadores con los que Lobster colabore para dar cumplimiento a las obligaciones de interceptación legal de las comunicaciones en caso de producirse tal solicitud de interceptación por parte de los agentes facultados;
- el tratamiento de datos personales relativos a la política de uso razonable para determinar la residencia o vínculos estables con España en virtud de lo establecido por el Reglamento (UE) 531/2012 sobre itinerancia; y
- otras obligaciones legales de comunicación de datos a Administraciones Públicas, incluyendo a la Agencia Española de Protección de Datos, o a Órganos Judiciales.

- **Consentimiento**

Lobster podrá enviarle comunicaciones comerciales sobre sus servicios o efectuar llamadas de atención comercial previo consentimiento expreso por su parte. Dicho consentimiento deberá prestarse en el momento de la contratación, pudiendo modificar dicha opción y retirar dicho consentimiento (si lo ha prestado) en todo momento en su Área de Cliente o mediante llamada al 1661. Si usted no consiente o se opone a este tratamiento no le enviaremos comunicaciones comerciales.

### ¿A quién se comunican sus datos?

Lobster podrá encargar el tratamiento de sus datos a proveedores de confianza establecidos dentro de la Unión Europea.

Tales terceros tendrán la condición de Encargados del Tratamiento, por lo que no tratarán los datos personales para fines propios o diferentes a los establecidos en esta Política de Privacidad. Lobster se asegura de que todas estas entidades cumplan con

su Política de Privacidad y con la normativa europea de protección de datos, que a su vez les resulta directamente aplicable a los Encargados del tratamiento.

Tratan sus datos por encargo de Lobster:

- empresas del grupo para la prestación de servicios de atención al cliente;
- puntos de venta de los servicios de Lobster en España, los cuales actúan bajo contrato y con pleno respeto a la política de privacidad de Lobster para recabar sus datos personales identificativos;
- proveedores de red (operadores de comunicaciones electrónicas) para la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas contratado; y
- entidades bancarias o/y de crédito encargados de gestionar el cobro de los servicios contratados por cuenta de Lobster.

Lobster le informa de que algunos de estos proveedores de confianza se encuentran establecidos en Gibraltar. Le informamos de que la normativa europea sobre protección de datos resulta de plena aplicación en Gibraltar.

Lobster también podrá comunicar sus datos a:

- Entidades y organismos públicos para el cumplimiento de las obligaciones legales de Lobster descritas anteriormente en esta política de privacidad.
- Terceros operadores de comunicaciones electrónicas para la gestión de los procesos de portabilidad o/y control del fraude en cumplimiento de obligaciones legales.

#### ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Se informa al cliente de que, en cumplimiento del principio de limitación del plazo de conservación, los datos recogidos serán tratados única y exclusivamente durante el tiempo necesario y para las finalidades para las que se hayan recabado en cada momento. Serán pues mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales o para responder de posibles reclamaciones en aplicación del Código Civil y normativa fiscal.

Como regla general los datos de cliente (identificativos, de contacto, facturación) serán conservados durante un período de 5 años desde la finalización de la relación contractual con Lobster. Una vez finalizado ese plazo Lobster podrá mantener los datos

bloqueados durante el periodo en que pudieran existir cualesquiera responsabilidades derivadas del Servicio prestado por Lobster al Cliente.

En cuanto a los datos de tráfico y metadatos de comunicaciones, Lobster debe cumplir determinadas obligaciones legales, por ejemplo, la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones que implica almacenar la información de tráfico y localización durante un plazo de 12 meses para aportar en caso de requerimiento judicial.

### ¿Qué medidas adoptamos para proteger sus datos personales?

Lobster se preocupa por garantizar la seguridad, el secreto y la confidencialidad de tus datos, comunicaciones e información personal. Por ello, en cumplimiento de la legislación vigente y como parte de nuestro compromiso, hemos adoptado las más exigentes y robustas medidas de seguridad y medios técnicos y organizativos para garantizar la seguridad de tus datos y evitar su destrucción, pérdida, acceso ilícito o alteración ilícita. A la hora de determinar estas medidas, se han tenido en cuenta criterios como el alcance, el contexto y los fines del tratamiento; el estado de la técnica y los riesgos existentes.

### ¿Cuáles son sus derechos sobre sus datos personales?

De conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, Lobster informa al cliente que tiene los siguientes derechos derivados de la normativa aplicable:

- **Acceso:** permite al titular de los datos obtener información sobre si en Lobster estamos tratando datos personales que le conciernen o no y, en tal caso, derecho a obtener información sobre tus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.
- **Rectificación:** permite corregir errores y modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos.
- **Supresión:** permite que los datos sean suprimidos y dejen de tratarse por Lobster, salvo que exista obligación legal de conservarlos y/o no prevalezcan otros motivos legítimos para su tratamiento por Lobster conforme. Por ejemplo, cuando los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos, el cliente podrá solicitar que suprimamos sin dilación indebida esos datos.

- **Limitación:** bajo las condiciones establecidas legalmente, permite que el tratamiento de datos se paralice, de tal manera que se evite por parte de Lobster su tratamiento en un futuro, que únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- **Oposición:** en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. Lobster dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. En particular, puede oponerse en todo momento a la realización o envío de comunicaciones comerciales por parte de Lobster gestionando dicho consentimiento a través de su Área de Cliente o llamando al 711, a la inclusión de todos o algunos de sus datos personales en las guías telefónicas de abonados, y al tratamiento de sus datos personales y de tráfico únicamente cuando ya no sean necesarios para la transmisión de comunicaciones, la facturación del servicio o para la tramitación, respuesta y, en su caso, defensa de posibles reclamaciones.
- **Portabilidad:** permite al interesado recibir sus datos personales y poder transmitirlos directamente a otro responsable en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica. Para el ejercicio de este derecho, será necesario que el cliente proporcione un correo electrónico válido.

El Cliente podrá ejercitar los anteriores derechos dirigiéndose por escrito a LOBSTER (CALLE MARÍA TUBAU 3, PLANTA 5, MÓDULO C, 28050 MADRID), por correo electrónico a: [personaldata@lobster.es](mailto:personaldata@lobster.es), adjuntando copia del DNI o documento equivalente a fin de garantizar su identificación, o a través del Área Personal de Cliente.

Asimismo, y especialmente cuando el Cliente considere que no ha obtenido satisfacción plena en el ejercicio de sus derechos, podrá escribir al delegado de protección de datos de Lobster.

También podrá presentar reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de Protección de Datos que en España es la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).