POLÍTICA DE PRIVACIDAD

En esta Política de Privacidad explicamos cómo ONO recopila, utiliza, comparte y protege tus datos personales cuando contratas o utilizas nuestros productos y servicios, visitas www.ono.com o interactúas con nosotros a través de nuestros canales.

Esta Política podrá actualizarse para reflejar cambios legales, operativos o en nuestros servicios. Publicaremos cada nueva versión en el Sitio Web e indicaremos su fecha de actualización.

Última actualización: 26 de octubre de 2026

1. Quiénes somos

Vodafone España, S.A.U., con NIF A-80907397, y Vodafone Servicios, S.L., con NIF B-87539284 (conjuntamente, “Vodafone”) siendo ONO una marca de Vodafone España, actuarán como corresponsables del tratamiento de los datos personales en función de los productos o servicios que sean contratados debiendo atender a las especificaciones que se regulen en las condiciones particulares de cada producto y/o servicio ya que cada una de las empresas podrá asumir responsabilidades independientes con pleno respeto a la normativa aplicable.

Como corresponsables del tratamiento ambas entidades determinan conjuntamente los fines y medios de determinados tratamientos de datos personales relacionados con la prestación y facturación de los servicios, la gestión de las comunicaciones oficiales, la atención al cliente, la tramitación de solicitudes de ejercicio de derechos, la medición de la satisfacción de los clientes, la detección y prevención del fraude, así como la realización de análisis y automatizaciones orientados a la mejora de los productos y servicios.

Ten en cuenta que en esta Política de Privacidad:

- "nosotros/nuestro" significa ONO o Vodafone;
- "tercero" significa una tercera persona o entidad distinta de ti y de Vodafone; y
- el "Grupo Vodafone en España", se refiere a las sociedades del grupo que operen en España y participen legítimamente en los tratamientos descritos en cada caso, de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable.

Domicilio: Avenida de América, 115, 28042 Madrid. Teléfono de atención de ONO 607655569

. Canales oficiales publicados en: www.ono.com.

2. Cómo contactarnos

Para cuestiones sobre esta Política puedes utilizar los canales anteriores o dirigirte al email support@ono.com.

3. Nuestros principios

Tratamos tus datos de forma lícita, leal y transparente; solo para fines determinados; limitando los datos a los necesarios; procurando que estén actualizados; conservándolos durante el tiempo adecuado; y aplicando medidas de seguridad y responsabilidad proactiva.

4. Qué información recopilamos y de dónde procede

La información tratada depende de los productos y servicios que contrates, de cómo los utilices y de cómo interactúes con nosotros. Algunos servicios podrán disponer de información de privacidad específica, que prevalecerá para sus tratamientos particulares.

4.1. Cuándo obtenemos datos

- Cuando solicitas, contratas, compras o utilizas productos o servicios, incluida la red de comunicaciones.
- Cuando te registras en ONO, pides información, te suscribes a avisos o te comunicas con atención al cliente.
- Cuando participas en encuestas, promociones, concursos o sorteos.
- Cuando visitas el Sitio Web, de acuerdo con la Política de Cookies y los permisos del dispositivo.
- Cuando has dado tu permiso a otras compañías terceras, tales como nuestros colaboradores o proveedores para compartir información tuya con nosotros.
- Cuando tu información esté disponible públicamente y legalmente esté permitido su uso.
- Si eres cliente de algún negocio o entidad que adquirimos.
- Cuando consultamos fuentes de solvencia, prevención del fraude, verificación de identidad o proveedores de red, si existe una base jurídica que lo permita.

4.2. Categorías de datos

- Identificación y contacto: nombre, apellidos, documento identificativo, dirección, fecha de nacimiento, teléfono y correo electrónico.
- Contratación, cuenta y facturación: productos, altas y bajas, pedidos, consumos, incidencias, facturas, cobros, impagos y datos bancarios o de pago necesarios.
- Tráfico y comunicaciones: números de origen y destino, fecha, hora, duración, consumo de datos y otros metadatos necesarios para prestar y facturar el servicio. No conocemos el contenido de tus llamadas o mensajes.
- Localización: datos derivados de la red y, cuando lo autorices y el servicio lo requiera, GPS, Wi-Fi, dirección IP u otros datos de ubicación.
- Portabilidad, red y dispositivo: movimientos de portabilidad, identificadores técnicos, calidad, fallos, seguridad y uso de la red.
- Interacciones: grabaciones de llamadas, chats, correos, cartas, redes sociales o aplicaciones de mensajería usadas para contactar con nosotros.
- Credenciales y preferencias: usuario, contraseñas u otros mecanismos de autenticación, permisos, consentimientos y preferencias comerciales.
- Navegación y publicidad: cookies, tecnologías similares, categorías de interés y datos de interacción, cuando proceda según tus elecciones.
- Datos procedentes de terceros autorizados: solvencia, prevención del fraude, datos demográficos y otros datos obtenidos lícitamente.

Nuestros servicios no están dirigidos a menores que no puedan contratar por sí mismos. No solicitamos

información que pueda ser clasificada como más sensible del tipo: salud, orientación sexual, afiliación sindical, religión o raza.

5. Para qué tratamos tus datos y cuál es la base jurídica

5.1. Ejecución del contrato y medidas precontractuales

Necesitamos determinados datos para tramitar el alta, verificar tu identidad, gestionar pedidos y portabilidades, prestar conectividad y otros servicios contratados, mantenerlos, facturarlos, cobrar, atender consultas e incidencias y gestionar la baja. Si no facilitas los datos imprescindibles, no podremos contratar o prestar el servicio.

- Mantenerte informado sobre pedidos, condiciones, precios, consumo, roaming, mantenimiento, seguridad e interrupciones del servicio.
- Gestionar atención al cliente y soporte a través de los canales habilitados.
- Comprobar la solvencia cuando resulte necesario para la contratación y gestionar impagos o recobros.
- Gestionar la red, detectar fallos y dimensionar su capacidad para prestar el servicio con calidad y seguridad.

Las interacciones con atención al cliente, incluidas las llamadas cuando se informe de su grabación, podrán analizarse para acreditar gestiones, controlar la calidad, formar a los agentes y mejorar la atención, aplicando los plazos y accesos autorizados.

5.2. Interés legítimo

Tras realizar la correspondiente ponderación y respetando tu derecho de oposición cuando proceda, podremos tratar datos para:

- Informarte, si ya eres cliente, sobre productos o servicios propios similares a los contratados que pensamos puedan ser de tu interés.
- Realizar gestión administrativa interna entre entidades del Grupo Vodafone en España cuando sea necesario y proporcionado.
- Prevenir, detectar e investigar fraude, suplantaciones, usos abusivos, daños a la red, impagos y amenazas de seguridad.
- Analizar el funcionamiento y uso de la red, productos y canales para mejorar el servicio, siempre con las garantías aplicables.

Para investigación estadística o mejora de productos podremos utilizar información anonimizada y agregada de manera que no permita identificarte razonablemente. Cuando el tratamiento utilice datos personales o pseudonimizados, se aplicará la base jurídica y la información que correspondan.

Cuando utilices un servicio de un tercero que emplee capacidades de la red para autenticarte o prevenir el fraude, podremos comunicar las señales estrictamente necesarias a las entidades autorizadas, siempre que exista una base jurídica válida y se apliquen las garantías correspondientes.

5.3. Consentimiento

Cuando nos hayas dado tu consentimiento, y mientras no lo retires, podremos:

- Enviarte comunicaciones sobre productos o servicios de terceras entidades o del Grupo Vodafone distintos de los que tengas contratados.
- Utilizar datos de tráfico, navegación, facturación o localización para personalizar comunicaciones comerciales o elaborar perfiles de preferencias.
- Mostrar publicidad personalizada en el Sitio Web, aplicaciones, redes sociales u otros medios digitales mediante cookies o identificadores similares.
- Compartir datos con plataformas o colaboradores publicitarios para medir o personalizar campañas, de forma pseudonimizada cuando corresponda.

Puedes otorgar o retirar tus consentimientos enviando un email a support@ono.com. La retirada no afectará a los tratamientos realizados anteriormente.

5.4. Obligaciones legales

Trataremos los datos necesarios para cumplir obligaciones legales, regulatorias, contables y fiscales; atender requerimientos de autoridades; garantizar comunicaciones de emergencia; y conservar determinados datos de tráfico y localización durante los plazos legalmente previstos.

6. Con quién compartimos tus datos

Solo comunicaremos datos cuando exista una base jurídica y resulte necesario para la finalidad correspondiente. Los destinatarios podrán incluir:

- Las entidades corresponsables y otras entidades del Grupo Vodafone en España, para los fines informados y con las garantías aplicables.
- Distribuidores, instaladores, operadores, entidades de portabilidad y colaboradores necesarios para tramitar o prestar el servicio.
- Proveedores que actúen como encargados del tratamiento, sujetos a contrato, confidencialidad, instrucciones y medidas de seguridad.
- Sistemas de información crediticia, entidades de prevención del fraude, entidades financieras y agencias de recobro, cuando proceda.
- Juzgados, tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, reguladores, autoridades y servicios de emergencia cuando exista obligación o habilitación legal.
- Terceras empresas, cuando te des de alta en su servicio y les hayas dado consentimiento para divulgar tu información con fines de autenticación y prevención del fraude.
- Terceros anunciantes, como Facebook o Google, para mostrarte anuncios en línea, en el caso de que hayas prestado tu consentimiento.
- Comunicaremos tu información, de manera razonable, con el fin de protegernos contra el fraude, defender nuestros derechos o nuestras propiedades o proteger los intereses de nuestros clientes.
- Podremos comunicar también tu información para cumplir con nuestras obligaciones para con los requerimientos legales de las autoridades. Tus datos personales solo serán proporcionados cuando estemos obligados a ello de acuerdo con la ley y a una evaluación exhaustiva de todos los requerimientos legales.

En una fusión, adquisición, reorganización o transmisión de negocio, los datos podrán comunicarse a las partes legítimamente implicadas, limitando el acceso a lo necesario y aplicando deberes de confidencialidad y las garantías exigibles.

7. Transferencias internacionales

Es posible que necesitemos transferir tu información a proveedores de servicios en países que se encuentran fuera de la Comunidad Económica Europea (CEE). La CEE está formada por los países pertenecientes a la Unión Europea, además de Suiza, Islandia, Liechtenstein y Noruega: se considera que cuentan con leyes equivalente en materia de protección de datos y privacidad. Este tipo de transferencias de datos pueden suceder si nuestros servidores (es decir, donde almacenamos datos) o nuestros proveedores de servicios están situados en países no pertenecientes a la CEE, o si usas nuestros servicios y productos durante visitas a países no pertenecientes a la CEE.

Cuando el país de destino no disponga de una decisión de adecuación vigente, aplicaremos garantías apropiadas, como las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea y, cuando resulte necesario, medidas complementarias técnicas, contractuales u organizativas. También podremos utilizar otra excepción o mecanismo admitido por la normativa cuando corresponda.

Puedes solicitar más información sobre los países, proveedores y garantías aplicables y, cuando proceda, una copia de dichas garantías, escribiendo support@ono.com.

8. Durante cuánto tiempo conservamos tus datos

Conservaremos los datos mientras sean necesarios para la finalidad para la que fueron recogidos y, cuando proceda, mientras se mantenga la relación contractual. Tras la baja, los datos quedarán bloqueados o con acceso restringido durante los plazos en que puedan exigirse responsabilidades legales, contractuales, fiscales, contables o regulatorias.

No existe un único plazo aplicable a toda la información. Cada categoría se conserva conforme a su finalidad y a la obligación legal correspondiente. Los datos sujetos a la Ley 25/2007 se conservan, con carácter general, durante doce meses desde la comunicación, sin perjuicio de las modificaciones o reglas específicas que resulten aplicables.

Los datos utilizados exclusivamente para comunicaciones comerciales se conservarán mientras siga vigente la base que las permite y no te opongas o retires el consentimiento. Conservaremos la información mínima necesaria para acreditar tus preferencias y evitar nuevos envíos cuando corresponda.

Los datos serán eliminados, bloqueados o anonimizados una vez transcurridos los plazos legales, según sea aplicable y en cumplimiento de la legislación vigente en cada momento.

9. Cómo protegemos tus datos

Aplicamos medidas técnicas y organizativas destinadas a proteger los datos frente a la destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizados. Revisamos estas medidas atendiendo al riesgo, al estado de la técnica y a la naturaleza del tratamiento.

Ningún canal de Internet es completamente seguro. Utiliza únicamente canales oficiales, protege tus credenciales y no compartas códigos de autenticación. Los sitios, redes sociales o aplicaciones de terceros se rigen por sus propias condiciones y políticas de privacidad.

10. Tus derechos

Puedes ejercer gratuitamente, cuando proceda, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad.

También puedes retirar en cualquier momento el consentimiento otorgado y solicitar no ser objeto de una decisión basada únicamente en tratamientos automatizados que produzca efectos jurídicos o te afecte significativamente, así como pedir intervención humana, expresar tu punto de vista e impugnar la decisión cuando la normativa lo reconozca.

Responderemos en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud. Atendiendo a la complejidad y al número de solicitudes, el plazo podrá prorrogarse otros dos meses; te informaremos de la prórroga dentro del primer mes. Podremos pedir información adicional si resulta necesaria para verificar tu identidad.

Si quieres contactar con nosotros en relación con tus derechos o si quieres cursar una queja sobre cómo usamos tu información personal, contacta con nosotros llamando al 607655569 o manda un escrito con fotocopia de tu documento oficial de identificación a Vodafone, con la referencia «Protección de Datos», a Avenida de América, 115, 28042 Madrid, o a través de la dirección de correo electrónico support@ono.com.

Para dejar de recibir publicidad, utiliza nuestra área de cliente, el enlace de baja del mensaje o comunícalo al agente. Seguirás recibiendo comunicaciones necesarias para prestar el servicio. También puedes consultar la Lista Robinson en www.listarobinson.es.

Vodafone se encuentra adherido al sistema de mediación de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), entidad ante la que podrás formular cualquier reclamación en materia de protección de datos con el fin de llegar a la resolución amistosa en el siguiente enlace www.autocontrol.es/servicios/mediacion.

Si consideras que el tratamiento no es conforme con la normativa, puedes reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), incluida su sede electrónica, o escribir a C/ Jorge Juan, 6, 28001 Madrid.