

OBJETO DEL CONTRATO:

Con la Contratación del Plan Santander One Digital, el cliente tendrá acceso a asesoramiento y asistencia jurídica en las materias y en los supuestos que se indican a continuación.

- Suplantación de identidad (usurpación del estado civil) y protección de datos de carácter personal
- Acoso escolar y ciberbullying
- Borrado digital

El Banco prestará estos servicios a través de LEGALITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L. (en adelante, Legalitas), que actuará por cuenta del Banco en virtud del acuerdo de colaboración que tienen suscrito a estos efectos.

Cesión de datos personales a Legalitas Asistencia Legal, S.L. Con la finalidad de que el cliente pueda acceder a estos servicios, el Banco cederá los datos personales del cliente a la compañía LEGALITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L., con NIF B82305848 y domicilio en Avda. de Leopoldo Calvo-Sotelo Bustelo, 6, 3º, 28224 Pozuelo de Alarcón, (Madrid). Se cederán los datos personales mínimos necesarios para identificar al cliente que solicite los servicios de asistencia jurídica y poder responder a sus consultas, que son nombre, apellidos, NIF y domicilio, correo electrónico, número de teléfono móvil. La cesión de estos datos es necesaria para la adecuada prestación de los servicios que el cliente solicite; puede consultar la política de privacidad completa en www.legalitas.com/politica-privacidad. El Banco también comunicará la cancelación del contrato, en caso de que se produzca a instancia de cualquiera de las partes.

Además, el cliente, al formalizar el Plan Santander One Seguridad Digital, dispondrá en la App de Banco Santander de una funcionalidad específica, denominada "caja fuerte digital", consistente en la posibilidad de almacenamiento de contraseñas privadas y documentos en los servidores del Banco de forma segura y encriptada. La información almacenada por el cliente no será accesible para el Banco. Para acceder a este archivo el cliente seguirá las instrucciones y método de seguridad que se le indicarán en la propia App del Banco, donde se le informará también del peso máximo que puede alcanzar la información almacenada.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

1) Asistencia frente a casos de suplantación de identidad (usurpación de estado civil) y protección de datos personales.

El cliente podrá solicitar y obtener asesoramiento en temas relacionados con:

- Protección de la propia imagen, en casos de difusión o captación de la imagen sin consentimiento.
- Protección de datos personales: ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad y oposición a ser objeto de decisiones individuales basadas únicamente en tratamientos automatizados.
- Derecho al olvido, cancelación y supresión de datos en buscadores y páginas web de alojamiento.
- Denuncias ante la Agencia Española de Protección de Datos por uso ilegítimo de datos personales realizado por terceros.
- Infracciones relativas a suplantación de identidad (usurpación de estado civil) y atentados contra la intimidad.
- Sustracción de claves o interceptación de comunicaciones en la red.
- Solicitud de indemnizaciones por tratamiento de datos a través de internet vulnerando la normativa.

Asimismo, el cliente podrá solicitar la redacción y revisión de los siguientes escritos:

- Requerimientos para solicitar la retirada de contenidos on-line o cese de actuaciones on-line dirigidos a buscadores de internet, sitios web y redes sociales.
- Reclamación extrajudicial ante responsables de contenidos web, medios de comunicación o motores de búsqueda.

- Solicitudes para el ejercicio de los derechos individuales en materia de tratamiento de datos de carácter personal (acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad, oposición a decisiones individuales basadas únicamente en tratamientos automatizados).
- Ejercicio del derecho al olvido, cancelación y supresión de datos en buscadores y páginas web.
- Reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos por tratamiento de datos con infracción de la normativa vigente sobre tratamiento de datos de carácter personal.

2) Asistencia frente al acoso escolar y ciberbullying

Con este servicio el cliente podrá obtener asistencia y asesoramiento legal en casos como:

- Acoso escolar y ciberbullying cometidos a menores en colegios, redes sociales o internet. El servicio consiste en la detección de estos casos y en el asesoramiento en cuanto a la forma de actuar frente a los mismos.
- Violencia digital ejercida sobre menores. Ante estos casos un perito experto emitiría un informe con certificación de veracidad, que serviría para poder presentar una denuncia.
- Actuaciones en contra de la buena reputación de un menor, mediante la difusión en internet de imágenes o comentarios falsos o injuriosos. El servicio cubrirá la cancelación de esos datos en internet.
- También se prestará asesoramiento frente a actuaciones que puedan derivar en responsabilidad penal, como difusión de contenidos ilícitos, descarga de vídeos, transmisión de imágenes de contenido explícito.
- Situaciones en que se desee solicitar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos, mediante la presentación de los oportunos escritos.

En los casos en que el afectado sea un menor de edad, el cliente que solicite el servicio deberá ser el representante legal del menor.

3) Borrado de huella digital

El cliente podrá solicitar este servicio para sí mismo o en relación con un familiar o un pariente fallecido, siempre que aporte la documentación que le sea requerida, y que con carácter general consistirá en:

- La autorización del familiar o de los herederos del fallecido, en su caso.
- Fotocopia del DNI, y libro de familia y certificado de defunción, en su caso.
- Una dirección de correo electrónico a efectos de comunicaciones y notificaciones.

Este servicio consiste en la gestión del "borrado" de la huella e identidad digitales. A modo de ejemplo, se indican algunas de las gestiones que el cliente podrá solicitar:

- Elaboración y gestión de escritos de solicitud de borrado de perfiles e identidades digitales.
- Tramitar la baja en servicios ubicados en la "nube".
- Cancelación o gestión de cuentas de correo electrónico.
- Cancelación o cambio de nombre en blogs y webs.
- Tramitar la baja en suscripciones en periódicos on-line.
- Tramitar la baja en páginas de Match Meeting.

Estos servicios no incluirán gestiones en relación con información ubicada en países en los que no se aplique una legislación análoga a la española sobre protección de datos de carácter personal.

CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

A) Identificación del cliente.

Para acceder a la prestación de los servicios, el cliente deberá facilitar a LEGALITAS los datos de identificación y autorización, en su caso, que le sean requeridos para comprobar el derecho a obtener el oportuno asesoramiento.

En caso de que el cliente modifique sus datos de contacto durante la vigencia de este contrato, deberá comunicarlo sin tardanza a BANCO SANTANDER. Si el cambio se produjese durante la prestación de un determinado servicio, el cliente deberá ponerlo en conocimiento de LEGÁLITAS para poder seguir recibiendo el oportuno asesoramiento.

B) Alcance de los servicios.

Los servicios que se han descrito se prestarán únicamente ante situaciones de hecho que tengan lugar en territorio español, a las que les resulte de aplicación la legislación española y en las que la jurisdicción competente sea la de los jueces y tribunales españoles.

El contenido del asesoramiento jurídico no podrá ser utilizado por el cliente para fines distintos al estricto aprovechamiento personal para el que haya sido solicitado. La difusión pública del citado asesoramiento queda totalmente prohibida, a no ser que el cliente cuente con la autorización expresa y específica de BANCO SANTANDER y de LEGÁLITAS.

Queda fuera del alcance de los servicios el asesoramiento en contra de los intereses de BANCO SANTANDER o de LEGÁLITAS.

No se prestará ningún servicio que suponga un conflicto de intereses, es decir, cuando el cliente plantee su reclamación o solicite asesoramiento contra BANCO SANTANDER, contra LEGÁLITAS o alguna de las empresas agrupadas bajo su marca, o entre dos Usuarios de LEGÁLITAS.

C) Horario de atención de peticiones y consultas.

El cliente podrá solicitar los servicios entre las 9:00 y las 20:00 horas (horario peninsular), de lunes a viernes, excepto los días festivos nacionales. Las consultas o la documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 9:00 horas de la mañana.

Para atender situaciones de urgencia, es decir, cuando la obtención de unas consecuencias jurídicas más favorables, o menos desfavorables, dependa de recibir un consejo legal especializado de forma inmediata, el horario de atención de consultas será de 24 horas todos los días del año.

D) Realización y resolución de consultas

El cliente podrá acceder a los abogados de LEGÁLITAS por vía telefónica o por correo electrónico para consultar las cuestiones jurídicas que se le presenten en su ámbito personal o familiar sobre las materias que se han enumerado en la descripción de los servicios.

Números de teléfono de atención de consultas: 91 422 80 03

Dirección de correo electrónico: santanderone@legalitas.es

LEGÁLITAS contestará verbalmente las consultas planteadas y, aun en caso de que la resolución de la consulta se realice por escrito, quedan excluidos de este contrato y de los servicios que se prestan a su amparo, la elaboración de informes o dictámenes jurídicos.

Las consultas serán respondidas por LEGÁLITAS en el mismo momento en que sean planteadas o en un plazo máximo de tres días hábiles, en función de la complejidad del asunto.

En este contrato se incluyen únicamente los escritos o documentos especificados en la descripción de los servicios. Estos escritos se elaborarán de acuerdo con los datos facilitados por el propio cliente y se remitirán al cliente por correo electrónico, por fax o por correo ordinario.

El plazo máximo de elaboración de los escritos o revisión de documentación es de 3 días hábiles, contados desde que el cliente haya facilitado todos los datos necesarios a estos efectos. No se incluye dentro de los servicios objeto de este contrato la firma, presentación y subsiguiente tramitación de los escritos, que serán de cuenta del cliente.

En caso de que el escrito que haya solicitado el cliente esté sujeto a un plazo legal, el cliente deberá hacer llegar a LEGÁLITAS toda la documentación e información necesarias para su elaboración con una antelación mínima de 3 días hábiles al vencimiento del plazo.

DURACIÓN DEL SERVICIO:

Se establece que la duración de estos servicios será la misma que tenga el plan ONE Seguridad Digital contratado con el Banco Santander y sujeto a los términos establecidos para dicho Plan.

Si el cliente tiene contratada su banca por internet, la correspondencia ordinaria del Banco la recibirá de forma on-line, no obstante, en cualquier momento durante la vida de este contrato, podrá elegir recibir la correspondencia por correo postal.

RECLAMACIONES POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Las reclamaciones que puedan presentar los clientes que ostenten la condición de consumidores en los términos de la legislación vigente, serán tratadas por el servicio de atención al cliente de LEGÁLITAS; podrán ser remitidas a atencionalcliente@legalitas.es y serán respondidas por el medio adecuado en el plazo máximo de 30 días. En caso de respuesta desestimatoria, el consumidor puede dirigirse a los organismos de consumo de su comunidad autónoma o recurrir a la plataforma del REGLAMENTO (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (<http://ec.europa.eu/odr>).