

Términos relativos a la seguridad y el tratamiento de datos de Bookassist

Los presentes Términos relativos a la seguridad y el tratamiento de datos de Bookassist, incluidos los Anexos, (en adelante, los «Términos») serán efectivos y sustituirán a partir de la fecha efectiva los términos relativos a la seguridad y el tratamiento de datos convenidos previamente. Estos términos complementan cualquier contrato (en adelante, el «Contrato») mediante el cual Automatic Netware Ltd operando como Bookassist, 1st Floor South Block, Rockfield Central, Dublín D16 R6V0, Irlanda, y sus sucursales y filiales (en adelante, el «encargado del tratamiento») hayan convenido proporcionar al cliente (en adelante, el «responsable del tratamiento») servicios que implican el tratamiento de datos personales. El encargado del tratamiento y el cliente son denominados colectivamente «las partes».

Fecha efectiva: 25 de mayo de 2018

1. Definiciones

«Datos del cliente de nuestro cliente» hace referencia a los datos personales cuyo responsable del tratamiento es el cliente.

«Responsable del tratamiento» hace referencia a la entidad que determina los fines y medios del tratamiento de datos personales tal como se definen en el Artículo 4 del RGPD.

«Grupo empresarial» hace referencia a todas las empresas matrices, filiales, sucursales y empresas asociadas a la entidad en cuestión. Las empresas asociadas se limitan a las entidades que controlan la propiedad o tienen el control, directa o indirectamente, de más del 50 % del derecho de voto de la entidad en cuestión, o en que la entidad en cuestión controle la propiedad o tenga el control de la empresa asociada.

«Interesado» hace referencia a la persona identificada o identificable a quien conciernen los datos personales.

«Legislación en materia de protección de datos» hace referencia a todas las leyes y reglamentos vinculantes de la Unión Europea (UE), el Espacio Económico Europeo (EEE) y sus Estados miembros, Suiza y Reino Unido, que son aplicables al tratamiento de datos personales, incluido el RGPD, entre otros.

«RGPD» hace referencia al 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

«Datos personales» hace referencia a toda información sobre una persona física identificada o identificable, en la medida en que dicha información está protegida como datos personales en virtud del RGPD.

«Tratamiento» hace referencia a cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

«Encargado del tratamiento» hace referencia a la entidad que trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

«Cláusulas contractuales tipo» hace referencia al acuerdo fundamentado en la decisión de la Comisión Europea (C(2010) 593), de 5 de febrero de 2010, relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países que no garantizan un nivel de protección de datos adecuado.

«Subencargado del tratamiento» hace referencia a las entidades autorizadas en virtud de estos Términos para tratar datos personales con el objeto de que el encargado del tratamiento pueda ejecutar el Contrato.

«Tercero del cliente» hace referencia a cualquier entidad contratada por el encargado del tratamiento a petición del cliente, ya sea por medio de una adenda o de comunicación directa, en la que el cliente solicita específicamente al encargado del tratamiento que proporcione a dicha entidad acceso a los datos personales.

2. Términos, finalidad y ámbito

- (1) Los términos que se establecen en el presente documento son adicionales y se incorporan debidamente al Contrato. Otros términos, condiciones, derechos y obligaciones que se estipulan en el Contrato continúan con plena vigencia y efectos salvo que se especifique lo contrario de forma expresa en el presente documento. En caso de conflicto con el Contrato, prevalecerán estos Términos.
- (2) Cualquier referencia anterior que se haga en el Contrato a la legislación en materia de protección de datos vigente antes del 25 de mayo de 2018 se interpretará en adelante como referencia al RGPD.
- (3) El objeto de estos Términos es detallar las obligaciones respectivas de las partes con respecto a la protección de datos en virtud del RGPD, incluida la utilización y la protección de los datos personales, entre otros, asociadas al tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento por cuenta del cliente.
- (4) Los presentes Términos se aplican a todas las actividades asociadas al Contrato en las que los empleados y/o agentes del encargado del tratamiento traten datos personales por cuenta del cliente.
- (5) Cuando se requiera consentimiento o se haga referencia a un formulario o notificación por escrito, bastará con una comunicación electrónica.
- (6) La versión en inglés es el texto auténtico de estos Términos. Los presentes Términos pueden proporcionarse en otro idioma que no sea el inglés solo con fines informativos.

3. Duración y especificaciones del tratamiento

- (1) El encargado del tratamiento tratará datos personales de conformidad con las especificaciones establecidas en el Contrato y durante el plazo especificado en el mismo; en caso de que no se especifique un plazo, hasta la rescisión o finalización del Contrato. En el ANEXO 1 encontrará desglosadas las especificaciones sobre datos personales (el tipo de datos personales, su naturaleza, las finalidades y el objeto del tratamiento de datos, las categorías de interesados e información sobre la conservación).
- (2) Estas instrucciones y especificaciones sobre el tratamiento pueden alterarse, modificarse o complementarse únicamente con instrucciones por escrito.

4. Base sobre la cual el encargado del tratamiento puede tratar datos personales

El encargado del tratamiento solo puede tratar datos personales sobre la base de instrucciones por escrito establecidas con el cliente, ya sea por medio del Contrato, adendas, acuerdos complementarios, los

presentes Términos o por medio de instrucciones que se establecerán en el futuro, estipuladas por escrito y convenidas por las partes.

5. Confidencialidad

El encargado del tratamiento se asegurará de que las personas que traten datos personales tengan la obligación de mantener la confidencialidad.

6. Seguridad

El encargado del tratamiento se asegurará de que se disponga de los controles, procesos y sistemas adecuados para garantizar que los datos personales se conserven de forma segura en todo momento, así como garantizar un uso, almacenamiento y mantenimiento correctos de dichos datos. En el ANEXO 2 se desglosan estas medidas. El encargado del tratamiento informará al cliente si se produce cualquier alteración en las medidas dispuestas en el ANEXO 2.

7. Acceso a los datos por parte del subencargado del tratamiento

- (1) El encargado del tratamiento se servirá de subencargados del tratamiento para llevar a cabo el tratamiento por cuenta del cliente. En el ANEXO 3 se presenta una lista de los Subencargados del tratamiento existentes. Por el presente, el cliente da su consentimiento para el uso de los subencargados del tratamiento enumerados en el ANEXO 3. El encargado del tratamiento deberá obtener el consentimiento del cliente para sustituir a cualquiera de los subencargados del tratamiento existentes mencionados o para incorporar a un nuevo subencargado del tratamiento.
- (2) El cliente tiene derecho a abstenerse de otorgar su consentimiento exclusivamente por razones materiales relacionadas con el RGPD. Dicho consentimiento no se requerirá si la transferencia es necesaria con arreglo a la legislación; en estos casos, el encargado del tratamiento informará al cliente del requisito legal en cuestión antes de la transferencia, salvo que la ley prohíba dicha revelación por motivos importantes de interés público.
- (3) El encargado del tratamiento impondrá las mismas obligaciones en materia de protección de datos que se establecen en el presente documento a cada subencargado del tratamiento al cual revele o transfiera los datos personales. El encargado del tratamiento se asegurará de que los subencargados del tratamiento tengan el nivel adecuado de protección de datos y seguridad de la información.
- (4) En caso de que los datos personales que estén en posesión del encargado del tratamiento sean objeto de registro e incautación, de una orden de embargo, confiscación durante procedimientos de quiebra o insolvencia, o eventos o medidas similares por parte de terceros, el encargado del tratamiento lo notificará al cliente si estos eventos afectan a los datos del cliente de nuestro cliente.

8. Transferencia de datos personales fuera del EEE

- (1) Con fines de ejecución del Contrato, el cliente autoriza al encargado del tratamiento a transferir datos personales fuera del EEE a cualquier lugar en el que estén ubicados el Grupo empresarial de Bookassist, sus subencargados del tratamiento enumerados en el Anexo 3 o terceros del cliente.
- (2) Bookassist deberá garantizar que las transferencias que se produzcan en virtud del artículo 8(1) sean (i) a un país reconocido por la Comisión Europea como país poseedor de un nivel adecuado de protección de datos o (ii) que las transferencias ofrezcan garantías de otro tipo por medio de mecanismos como las Cláusulas contractuales tipo o el Escudo de la privacidad UE-EE. UU.
- (3) En las situaciones que no prevén en el artículo 8(1), Bookassist recabará el consentimiento del cliente antes de transferir los datos personales fuera del EEE. No se requerirá el consentimiento si la transferencia es necesaria con arreglo a la legislación; en estos casos, el encargado del

tratamiento informará al responsable del tratamiento del requisito legal en cuestión antes de la transferencia, salvo que la ley prohíba dicha revelación por motivos importantes de interés público.

9. Conservación

El encargado del tratamiento eliminará los datos del cliente de nuestro cliente de conformidad con los períodos de conservación estipulados en el Anexo 1. El encargado del tratamiento eliminará todas las copias existentes de dichos datos personales salvo si el Derecho de la UE o nacional requieren su almacenamiento.

10. Asistencia con las obligaciones y el cumplimiento del RGPD

- (1) El encargado del tratamiento ofrecerá asistencia al cliente en la medida de lo posible, para satisfacer las solicitudes y reclamaciones de los interesados, tal como se detalla en el capítulo III del RGPD, y para cumplir las obligaciones que se enumeran en los Artículos 33-36 del RGPD.
- (2) El encargado del tratamiento confirma que informará de inmediato al cliente si, en la opinión del encargado, una instrucción del cliente infringe la legislación en materia de protección de datos.
- (3) El encargado del tratamiento confirma que informará de inmediato al cliente de cualquier presunta infracción de la legislación en materia de protección de datos o de cualquier otra irregularidad derivada de actividades llevadas a cabo por el cliente o cualquier tercero del cliente.
- (4) A petición del cliente, el encargado del tratamiento facilitará el acceso a información que sea necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el RGPD. A este respecto, el encargado del tratamiento permitirá y contribuirá a las auditorías, incluidas las inspecciones, llevadas a cabo por el cliente y/u otro auditor designado por el cliente y por cuenta y riesgo del cliente. Dichas auditorías e inspecciones se realizarán durante el horario normal de trabajo, no interferirán en las actividades del encargado del tratamiento, y requerirán un preaviso de un mes. El tiempo y el esfuerzo invertidos por el encargado del tratamiento para dichas inspecciones se limitará a un día por año natural, salvo que se acuerde lo contrario.
- (5) El cliente notificará al encargado del tratamiento sin retrasos injustificados cualquier defecto o irregularidad detectado en el trabajo del encargado del tratamiento con respecto al cumplimiento de la legislación sobre protección de datos.
- (6) El encargado del tratamiento investigará y rectificará inmediatamente cualquier violación de la seguridad de los datos, incumplimiento de la legislación sobre protección de datos u otras irregularidades que se hubieran notificado al encargado del tratamiento o de las cuales este tuviera constancia.
- (7) El encargado del tratamiento se reserva el derecho a detener de inmediato el tratamiento de datos y la transferencia de datos personales en cualquier momento y sin penalización en caso de que el encargado del tratamiento tenga conocimiento de cualquier problema relacionado con la protección de datos que pueda afectar al negocio y/o a la reputación del encargado del tratamiento.

11. Peticiones de los interesados

Si una persona interesada solicita al encargado del tratamiento rectificar, suprimir o acceder a sus datos personales, y el encargado del tratamiento es capaz de relacionar al interesado con el cliente, sobre la base de la información proporcionada por el interesado, el encargado del tratamiento reenviará la petición del interesado al cliente sin retrasos injustificados. Será obligación del cliente responder al interesado. El encargado del tratamiento ofrecerá asistencia al cliente, en la medida de lo posible, con la petición del interesado. El encargado del tratamiento no será responsable en caso de que el cliente no responda a la petición del interesado de forma total, correcta y en tiempo oportuno.

12. Control y responsabilidades del cliente

- (1) El cliente reconoce y acepta que en todo momento será el responsable del tratamiento y tendrá el control de todos los datos personales.
- (2) Como responsable del tratamiento, el cliente asume la responsabilidad de cumplir la legislación en materia de protección de datos, incluida, entre otros, la legalidad de contratar al encargado del tratamiento para tratar los datos personales por cuenta del cliente y la legalidad de solicitar al encargado del tratamiento que utilice a un tercero del cliente.
- (3) Asimismo, es responsabilidad del cliente determinar si se requiere un acuerdo de tratamiento de datos o similar con cualquier tercero del cliente en virtud del Artículo 28 del RGPD. El cliente reconoce que cualquier tercero del cliente no es un subencargado del encargado del tratamiento.

13. General

- (1) El cliente y el encargado del tratamiento serán responsables frente al interesado de conformidad con el Artículo 82 del RGPD y estarán sujetos a las indemnizaciones que se establecen en el Artículo 82 del RGPD.
- (2) Si surge cualquier conflicto en relación con el objeto de estos Términos, en particular con la atribución de la responsabilidad derivada del Artículo 13(1), el conflicto se resolverá de acuerdo con las cláusulas de resolución de conflictos del Contrato.
- (3) En caso de que una disposición de los presentes Términos sea o pase a ser nula, la validez del resto de disposiciones no se verá afectada u obstaculizada en ningún caso. Las disposiciones nulas se sustituirán por disposiciones válidas formuladas de tal modo que se alcance en gran medida el fin previsto.
- (4) Se notificarán al cliente todos los costes que puedan derivarse de los presentes Términos que supongan una carga no razonable para el encargado del tratamiento, y se convendrá un acuerdo sobre el reembolso que se deba al encargado del tratamiento.
- (5) Si el encargado del tratamiento realiza cambios en los presentes Términos, se le notificará al cliente y se ofrecerá a este último la oportunidad de oponerse a ello.

ANEXO 1

Especificaciones de los datos

Tipo de datos	Naturaleza, finalidad y objeto del tratamiento de datos	Categorías de interesados	Conservación
<p>Datos de la reserva del cliente de nuestro cliente</p>	<p>Este tratamiento de datos es para el motor de reservas de Bookassist, para completar el proceso de reserva conforme a la petición del cliente.</p> <p>Los datos personales del cliente de nuestro cliente obtenidos durante el proceso de reserva incluyen el nombre y los datos de contacto del cliente, los datos de la tarjeta de crédito, y los detalles de la reserva, incluida la referencia de la misma.</p>	<p>Datos personales del cliente de nuestro cliente.</p> <p>Es posible que el cliente especifique datos sensibles durante la realización de la reserva en el cuadro de peticiones especiales.</p>	<p>Los datos personales se anonimizan transcurridos 12 meses desde la fecha de salida del alojamiento.</p> <p>Los datos de la tarjeta de crédito se eliminan como máximo transcurrido un mes desde la fecha de salida del alojamiento.</p> <p>La referencia de la reserva se conserva de forma indefinida con fines estadísticos.</p>
<p>Datos de la compra de bonos del cliente de nuestro cliente</p>	<p>Este tratamiento de datos es para el servicio de compra de bonos de Bookassist conforme a la petición del cliente.</p> <p>Los datos sobre la compra de bonos incluyen el nombre y los datos de contacto del comprador, los datos de su tarjeta de crédito, el nombre del destinatario del bono y también pueden incluir los datos de contacto del destinatario.</p>	<p>Datos personales del cliente de nuestro cliente.</p> <p>Es posible, aunque improbable, que el comprador proporcione datos sensibles en el cuadro del mensaje.</p>	<p>Los datos personales se anonimizan transcurridos 12 meses a contar desde la fecha de caducidad del bono.</p>
<p>Datos de inicio de sesión del usuario</p>	<p>Este tratamiento de datos es para la gestión de los datos de inicio de sesión para las Extranets de Bookassist: la Administración de hoteles de Bookassist y el sistema de gestión de contenidos (CMS) de Bookassist.</p> <p>Incluye el nombre, el nombre de usuario, la contraseña, la dirección de correo electrónico, el teléfono, y registros de todos los accesos y actividades.</p>	<p>Datos personales del empleado del cliente (u otra persona autorizada por el cliente).</p>	<p>Los datos de inicio de sesión del usuario se almacenan durante 14 meses a partir de su fecha de caducidad.</p>
<p>Datos del cliente de nuestro cliente obtenidos a través del sitio web del cliente</p>	<p>Este tratamiento de datos es para el suministro y alojamiento de páginas web, formularios o ventanas emergentes, como la suscripción al boletín informativo o cualquier otra página web que requiera que el visitante al sitio web introduzca sus datos de contacto, en el sitio web del cliente. Esto solo es relevante para clientes que utilicen el servicio de diseño web de Bookassist para el</p>	<p>Datos personales del cliente de nuestro cliente.</p>	<p>Los datos obtenidos a través de este formulario/página se envían al cliente por correo electrónico. Los datos no se almacenan en Bookassist.</p>

	<p>alojamiento y mantenimiento de su sitio web.</p> <p>Incluye el nombre y la dirección de correo electrónico, y puede incluir otros campos requeridos por el cliente.</p>		
--	--	--	--

ANEXO 2

Medidas de seguridad

1. Ubicación del centro de datos

Los datos personales se almacenan y tratan en servidores de Bookassist que se encuentran en centros de datos de confianza ubicados en Dublín y Londres, controlados por nuestros socios de hosting AWS (Amazon Web Services) y Rackspace (en adelante, «socios de hosting»):

AWS

https://aws.amazon.com/es/compliance/programs/?nc1=h_ls
<https://aws.amazon.com/es/compliance/data-center/controls/>

Rackspace

<https://www.rackspace.com/es/compliance>

2. Seguridad física del centro de datos

Nuestros socios de hosting cualificados garantizan altos niveles de seguridad conforme a las normas ISO/CEI 27001 y PCI DSS; ofrecen los procedimientos de acceso al centro de datos requeridos con el fin de evitar el acceso físico no autorizado a los servidores de Bookassist.

3. Seguridad de la red

La red está segmentada en diferentes niveles de seguridad, que hacen que solo puedan acceder a la red privada y la red interna Bookassist y el personal de nuestros socios de hosting.

Disponemos de firewalls que supervisan y controlan todo acceso a la red de Bookassist sobre la base de las normas de seguridad definidas.

Contamos, además, con un sistema de detección de intrusos (IDS) que controla e impide cualquier tráfico en la red que pueda ser sospechoso o no autorizado.

4. Seguridad en la transmisión de datos

Bookassist utiliza protocolos de criptografía seguros como TLS/HTTP para la transmisión de datos personales a través de redes públicas abiertas, con lo cual se mantiene la seguridad en las comunicaciones.

5. Acceso remoto y acceso a aplicaciones

El acceso remoto a los servidores y aplicaciones de Bookassist está sometido a estrictas medidas de control de acceso que evitan el acceso no autorizado a los datos personales.

6. Seguridad del sistema operativo de los servidores

Bookassist ha implementado procedimientos sólidos para controlar, analizar y aplicar parches en los servidores con el fin de mantenerlos actualizados.

Bookassist controla de forma activa las métricas de los registros y los servidores para garantizar la seguridad y el rendimiento adecuado de los servidores y las aplicaciones.

7. Almacenamiento de datos y copias de seguridad

Los datos personales se almacenan en servidores de bases de datos ubicados en redes segregadas con un estricto control del acceso.

Bookassist dispone de políticas de copias de seguridad que garantizan la recuperación de los datos en caso de fallo o desastre. En este contexto, Bookassist conserva copias en diferentes ubicaciones seguras proporcionadas por nuestros socios de hosting.

8. Información de tarjetas de crédito

Bookassist se adhiere a las normas de seguridad de la información en la industria de medios de pago (PCI DSS).

ANEXO 3

Terceros aprobados de los que se sirve el encargado del tratamiento

Nombre de la empresa	País	Dirección	Finalidad
Amazon Web Services AWS	Irlanda y EE. UU	Burlington Road, Dublín 4, Irlanda; y 410 Terry Ave North, Seattle, WA 98109-5210, EE. UU.	Hosting del servidor
Rackspace	Reino Unido	Hyde Park Hayes, 5 Millington Rd, Hayes UB3 4AZ, Reino Unido	Hosting del servidor
Google Analytics	Irlanda	Google Ireland, Barrow Street, Dublín 4, Irlanda.	Informes de conversión y tráfico del sitio web
Figaro	Italia	Via del Santuario, 95028 Valverde (CT), Italia	Software de gestión de canales
Clickatell	Reino Unido	Bank House, 81 St Judes Road Englefield Green, Surrey TW20 0DF, Reino Unido	Mensajes de texto SMS
Atlassian (Jira)	EE. UU.	San Francisco, California, EE. UU.	Tickets y base de conocimientos
Socketlabs	EE. UU.	22 Essex Way #8203, Essex, VT 05451, EE. UU.	Puerta de enlace para correos electrónicos
Realex Payments (Global Payments)	Irlanda	Sir John Rogerson's Quay, Dublín 2, Irlanda	Soluciones de pago
Google G Suite	Irlanda	Google Ireland, Barrow Street, Dublín 4, Irlanda.	Correo electrónico, comunicación y gestión de documentos
Solve	Canadá	Norada Corporation, Calgary, Alberta, Canadá	Sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM)
Mailchimp	EE. UU.	675 Ponce de Leon Ave NE, Atlanta, Georgia, EE. UU.	Mercadotecnia por correo electrónico
Questback	Noruega	Bogstadveien 54, 0366 Oslo, Noruega	Software de encuestas y comentarios en línea
Dropbox	Irlanda	Dropbox International Unlimited, Upper Hatch St., Dublín 2, Irlanda	Almacenamiento de datos
Backupify (Datto)	EE. UU.	101 Merritt 7, Norwalk, CT 06851, EE. UU.	Copia de seguridad de los datos
Docsend	EE. UU.	351 California St, San Francisco, CA 94104, EE. UU.	Plataforma de publicación