

Conditions de traitement et de sécurité des données de Bookassist

Ces conditions de traitement et de sécurité des données, y compris les Annexes (« conditions »), seront en vigueur et remplaceront toutes les conditions de traitement et de sécurité des données préalablement convenues à compter de la date d'entrée en vigueur. Ces conditions complètent tout contrat (« Contrat ») dans lequel Automatic Netware Ltd T/A Bookassist, 1st Floor South Block, Rockfield Central, Dublin D16 R6V0, Irlande, et ses succursales et filiales ("Processeur") a accepté de fournir au Client (« Contrôleur ») des services impliquant le traitement de données personnelles. Ensemble, le Processeur et le Client sont appelés « les Parties ».

Date d'entrée en vigueur : 25 mai 2018

§1 Définitions

« Données Client » désigne les Données personnelles dans lesquelles le Client est le Contrôleur.

« Contrôleur » désigne l'entité qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel tel que défini dans l'Article 4 GDPR.

« Groupe de sociétés » désigne toutes les sociétés mères, filiales, succursales et sociétés affiliées liées à l'entité concernée. Les entités affiliées sont limitées aux entités qui détiennent ou contrôlent directement ou indirectement plus de 50% des droits de vote de l'entité en question ou lorsque l'entité en question détient la propriété ou le contrôle de la société affiliée.

« Personne concernée » désigne la personne identifiée ou identifiable à laquelle les données personnelles se rapportent.

« Loi sur la protection des données » désigne toutes les lois et règlements contraignants de l'Union européenne (UE), de l'Espace économique européen (EEE) et de leurs États membres, la Suisse et le Royaume-Uni, applicables au traitement des données, incluant mais sans s'y limiter, au GDPR.

Par « GDPR », on entend le règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil européens du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46 /CE (Règlement général sur la protection des données).

« Données personnelles » désigne toute information qui se rapporte à une personne physique identifiée ou identifiable, dans la mesure où cette information est protégée en tant que Données personnelles dans le cadre du GDPR.

« Traitement » signifie toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des Données personnelles, que ce soit par collecte, enregistrement, organisation, structuration, stockage, adaptation ou altération, récupération, consultation, utilisation, divulgation par transmission, diffusion ou autre forme de mise à disposition, alignement ou combinaison, restriction, effacement ou destruction.

"Processeur" désigne l'entité qui traite les Données personnelles pour le compte du Contrôleur.

« Clauses contractuelles types » désigne l'accord conformément à la décision de la Commission européenne (C (2010) 593) du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données personnelles aux sous-traitants établis dans des pays tiers n'assurant pas un niveau adéquat de protection des données.

« Sous-traitant » désigne les entités autorisées en vertu des présentes conditions à traiter les données personnelles afin que le Processeur puisse exécuter le Contrat.

« Client Tiers » signifie toute entité engagée par le Processeur à la demande du Client, soit par un avenant ou une communication directe, lorsque le Client demande spécifiquement au Processeur de fournir à cette entité un accès aux Données personnelles.

§2 Termes, objectif et champ d'action

- (1) Les conditions énoncées dans les présentes s'ajoutent et sont dûment incorporées dans le contrat. Les autres termes, conditions, droits et obligations, énoncés dans le contrat demeurent en vigueur, sauf indication contraire expresse dans les présentes. En cas de conflit avec le contrat, ces conditions auront préséance.
- (2) Toute référence antérieure dans le contrat aux lois sur la protection des données en vigueur avant le 25 mai 2018 doit être interprétée comme une référence au GDPR.
- (3) Les présentes Conditions ont pour objet de détailler les obligations respectives des Parties en matière de Données personnelles conformément au GDPR y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation et la protection des Données personnelles, associées au traitement des Données personnelles par le Processeur pour le compte du Client.
- (4) Ces Conditions s'appliquent à toutes les activités associées au Contrat, lorsque les employés et / ou agents du Processeur traitent des Données personnelles pour le compte du Client.
- (5) Chaque fois qu'un consentement est requis ou qu'une référence est faite à un formulaire écrit ou à une notification, la communication électronique est suffisante.
- (6) La version anglaise est le texte faisant autorité de ces termes. À des fins d'information seulement, ces conditions peuvent être fournies dans une langue autre que l'anglais.

§3 Durée et spécifications du traitement

- (1) Le sous-traitant traitera les données personnelles conformément aux spécifications stipulées dans le contrat et pour une durée spécifiée dans le contrat ou, si elle n'est pas spécifiée, jusqu'à la fin ou la résiliation du contrat. Un détail des spécifications relatives aux données personnelles (type de données personnelles, nature, but et objet du traitement des données, catégories de personnes concernées et détails de conservation) figure à l'ANNEXE 1.
- (2) Ces instructions et spécifications de traitement peuvent être modifiées ou complétées par des instructions écrites seulement.

§4 Base sur laquelle le Processeur peut traiter des données personnelles

Le Processeur ne traitera les données personnelles que sur la base d'instructions écrites établies avec le Client, via le contrat, les addendas, les accords supplémentaires, les présentes conditions ou par des instructions à établir ultérieurement, établies par écrit et acceptées par les parties.

§5 Confidentialité

Le Processeur doit s'assurer que les personnes qui traitent les données personnelles sont soumises à un devoir de confidentialité.

§6 Sécurité

Le processeur doit veiller à mettre en place des contrôles, des procédures et des systèmes adéquats permettant de garantir que les données personnelles sont conservées en toute sécurité et de garantir

l'utilisation, le stockage et la maintenance des données personnelles. Un détail de ces mesures est fourni dans l'ANNEXE 2. Le Processeur doit informer le client si des modifications ont été apportées aux mesures prévues à l'ANNEXE 2.

§7 Accès du sous-traitant aux données personnelles

- (1) Le Processeur utilise des sous-traitants pour effectuer le traitement au nom du Client. Une liste des sous-traitants existants est présentée à l'ANNEXE 3. Le Client donne par les présentes son consentement à l'utilisation des sous-traitants énumérés à l'ANNEXE 3. Le Processeur doit obtenir le consentement du Client pour le remplacement de ces sous-traitants existants ou l'utilisation de tout nouveau sous-traitant.
- (2) Le Client a le droit de refuser son consentement uniquement pour des raisons matérielles liées au GDPR. Ce consentement ne sera pas requis si le transfert est nécessaire conformément à la loi ; dans de tels cas, le sous-traitant doit informer le client de cette exigence légale avant le transfert, à moins que cette loi n'interdise une telle divulgation pour des motifs importants d'intérêt public.
- (3) Le Processeur doit imposer les mêmes obligations en matière de protection des données que celles énoncées dans les présentes pour chaque sous-traitant avec lequel il divulgue ou transfère les données personnelles. Le Processeur doit s'assurer que ces sous-processeurs disposent d'un niveau approprié de protection des données et de sécurité de l'information.
- (4) Lorsque les données personnelles en possession du sous-traitant font l'objet d'une perquisition, d'une saisie, d'une confiscation lors d'une procédure de faillite ou d'insolvabilité, ou d'événements ou mesures similaires par des tiers, le sous-traitant notifie le client.

§8 Transfert de données personnelles en dehors de l'EEE

- (1) Aux fins de l'exécution du contrat, le Client autorise le Processeur à transférer des données personnelles en dehors de l'EEE quel que soit l'endroit où se trouvent Bookassist Corporate Group, ses sous-traitants listés dans l'annexe 3 ou des Clients Tiers.
- (2) Bookassist veille à ce que tout transfert effectué en vertu du §8 (1) soit (i) vers un pays qui a été formellement reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau adéquat de protection des données ou (ii) sinon le transfert est protégé par des mécanismes tels que les clauses contractuelles standard ou le bouclier de confidentialité UE-États-Unis.
- (3) Pour les situations non couvertes par le §8 (1), Bookassist doit demander le consentement du Client avant de transférer des données personnelles en dehors de l'EEE. Aucun consentement ne sera requis si le transfert est nécessaire conformément à la loi ; dans de tels cas, le Processeur doit informer le Contrôleur de cette obligation légale avant le transfert, à moins que cette loi n'interdise une telle divulgation pour des motifs importants d'intérêt public.

§9 Réention

Le Processeur supprime les données client conformément aux périodes de conservation définies à l'annexe 1. Le Processeur supprime toutes les copies existantes de ces données à moins que la législation européenne ou nationale n'exige le stockage des données personnelles.

§10 Assistance aux obligations du GDPR et conformité

- (1) Dans la mesure du possible, le Processeur aide le Client à répondre aux demandes et aux réclamations des personnes concernées, comme indiqué au chapitre III du GDPR et dans le respect des obligations énumérées aux articles 33 à 36 du GDPR.

- (2) Le sous-traitant confirme qu'il informera immédiatement le Client si, de l'avis du sous-traitant, une instruction du Client enfreint la loi sur la protection des données.
- (3) Le Processeur confirme qu'il informera immédiatement le Client de toute violation présumée de la loi sur la protection des données ou de toute autre irrégularité découlant des activités menées par le Client ou un Client Tiers.
- (4) À la demande du client, le Processeur mettra à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans le règlement général. À cet égard, le Processeur doit permettre et contribuer aux audits, y compris les inspections, menées par le Client et / ou par un autre auditeur nommé par le Client aux frais et dépens du Client. De telles vérifications et inspections seront effectuées pendant les heures de bureau régulières, et sans interférer avec les opérations du Processeur et avec un préavis d'un mois. Le temps et les efforts du Processeur pour de telles inspections seront limités à un jour par année civile, sauf accord contraire.
- (5) Le Client doit notifier au Processeur, sans retard injustifié, tout défaut ou toute irrégularité constatée dans le travail du Processeur concernant le respect de la loi sur la protection des données.
- (6) Le Processeur doit immédiatement enquêter et rectifier toute violation de données, tout non-respect de la loi sur la protection des données ou toute autre irrégularité dont le Processeur aurait été informé.
- (7) Le Processeur se réserve le droit d'arrêter immédiatement le traitement des données et de cesser de transférer les données personnelles à tout moment et sans pénalité si le Processeur venait à prendre connaissance de problèmes de protection des données susceptibles d'affecter l'activité et / ou la réputation du Processeur.

§11 Demandes de renseignements par des personnes concernées

Lorsqu'une personne concernée demande au Processeur de rectifier, d'effacer ou d'accéder à ses données personnelles, et lorsque le Processeur est en mesure d'établir la corrélation des données du Client, sur la base des informations fournies par la personne concernée, le Processeur transmet la demande au Client sans retard injustifié. Le Client aura l'obligation de répondre à la personne concernée. Le Processeur doit soutenir le Client, si possible, avec la demande de la personne concernée. Le Processeur ne sera pas responsable dans les cas où le Client ne répond pas totalement, correctement ou en temps opportun à la demande de la personne concernée.

§12 Contrôle et responsabilités du Client

- (1) Le Client reconnaît et accepte qu'il soit en tout temps le Contrôleur et gardera le contrôle de toutes les données personnelles.
- (2) En tant que Contrôleur, le Client sera responsable du respect de la loi sur la protection des données, y compris, mais sans s'y limiter, la légalité de contracter le Processeur pour traiter les données personnelles pour le compte du Client et la légalité de demander au Processeur d'utiliser un Client Tiers.
- (3) Il est de la responsabilité du Client de déterminer si un accord de traitement de données ou similaire est requis avec un Client Tiers conformément à l'article 28 du RGPD. Le Client reconnaît que tout Client Tiers n'est pas un sous-traitant du Processeur.

§13 Général

- (1) Le Client et le Processeur sont responsables vis-à-vis de la personne concernée conformément à l'article 82 du GDPR et sont soumis aux indemnités prévues à l'article 82 du RGPD.
- (2) En cas de litige relatif à l'objet des présentes conditions, en particulier l'attribution de la responsabilité découlant de l'article 13 (1), ce litige doit être résolu conformément aux clauses de résolution des litiges du Contrat.
- (3) Si une disposition de ces Conditions devait être ou devenir invalide, la validité des dispositions restantes ne doit en aucun cas être affectée ou compromise. Les dispositions invalides doivent être remplacées par des dispositions valables formulées de telle sorte que l'objectif prévu sera largement atteint.
- (4) Tous les coûts découlant de ces Conditions et causant une charge déraisonnable sur le Processeur doivent être notifiés au Client et un accord doit être fait quant à tout remboursement dû au Processeur.
- (5) Si le Processeur apporte des modifications à ces Conditions, le Client en sera informé et aura l'opportunité de s'y opposer.

ANNEXE 1

Spécifications de données

Type de données	Nature, objectif et objet du traitement des données	Catégories de personnes concernées	Rétention
Client Détails de la réservation client	<p>Ce traitement des données concerne le moteur de réservation de Bookassist, pour remplir le processus de réservation tel que demandé par le Client.</p> <p>Les données personnelles du client obtenues au cours du processus de réservation comprennent le nom et ses coordonnées, les détails de la carte de crédit, les détails de la réservation, y compris la référence de réservation.</p>	<p>Données personnelles du client.</p> <p>Il est possible que des données sensibles soient spécifiées par le client lors de la finalisation de la réservation dans la case « Demandes spéciales ».</p>	<p>Les données personnelles sont anonymisées 12 mois après la date de départ.</p> <p>Les données de carte de crédit sont effacées au plus tard 1 mois après la date de départ de la réservation.</p> <p>La référence de réservation est conservée indéfiniment à des fins statistiques.</p>
Client Détails de l'achat du bon d'échange du client	<p>Ce traitement des données est destiné au service d'achat de bons d'échange de Bookassist, tel que demandé par le Client.</p> <p>Les détails du bon d'échange contiennent le nom et les coordonnées de l'acheteur, les coordonnées de la carte de crédit, le nom du destinataire du bon et éventuellement ses coordonnées.</p>	<p>Données personnelles du client.</p> <p>Il est possible mais peu probable que des données sensibles puissent être spécifiées par l'acheteur dans la case "Message".</p>	<p>Les données personnelles sont anonymisées 12 mois après la date d'expiration du bon.</p>
Données de connexion de l'utilisateur	<p>Ce traitement des données est destiné à la gestion des connexions à l'extranet de Bookassist - l'Administration Hôtel de Bookassist et le système de gestion de contenu Bookassist (CMS).</p> <p>Comprend le nom, le nom d'utilisateur, le mot de passe, l'adresse électronique, le téléphone, les enregistrements de tous les accès et activités.</p>	<p>Employé du Client (ou autre personne autorisée par le Client) Données personnelles.</p>	<p>Les données de connexion de l'utilisateur sont conservées pendant 14 mois après la date d'expiration.</p>
Client Données du client obtenues via le site Web du client	<p>Ce traitement de données concerne la fourniture et l'hébergement de pages Web, de formulaires ou de pop-ups, tels que l'abonnement à la newsletter ou toute autre page Web permettant au visiteur d'entrer ses coordonnées, sur le site Web du Client – ceci s'adresse uniquement aux Clients utilisant le service de conception Web de Bookassist pour héberger et maintenir leur site Web.</p> <p>Inclut le nom et l'adresse email, peut inclure d'autres champs demandés par le Client.</p>	<p>Données personnelles du client.</p>	<p>Les données obtenues via ce formulaire / cette page sont envoyées au Client par courrier électronique. Les données ne sont pas stockées dans Bookassist.</p>

ANNEXE 2

Mesures de Sécurité

1. Emplacement du centre de données

Les données personnelles sont stockées et traitées sur les serveurs Bookassist dans des centres de données de confiance situés à Dublin et à Londres, sous le contrôle de nos partenaires d'hébergement AWS (Amazon Web Services) et Rackspace (« Hosting Partners ») :

AWS

<https://aws.amazon.com/compliance/programs/>
<https://aws.amazon.com/compliance/data-center/controls/>

Rackspace

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

2. Sécurité physique du centre de données

Nos partenaires d'hébergement sont qualifiés avec des normes de sécurité élevées telles que ISO / IEC 27001 et PCI DSS, fournissant les procédures d'accès au centre de données requises pour éviter tout accès physique non autorisé aux serveurs Bookassist.

3. Sécurité du réseau

Le réseau est segmenté en différentes couches de sécurité, ce qui permet de garder le réseau privé et le réseau interne uniquement accessibles à Bookassist et au personnel de nos partenaires d'hébergement.

Les pare-feu surveillent et gardent le contrôle de tout accès au réseau Bookassist en fonction des règles de sécurité définies.

IDS (Intrusion Detection System) surveille et empêche tout trafic réseau suspect et non autorisé.

4. Sécurité de transmission de données

Bookassist utilise des protocoles de cryptographie puissants tels que TLS / HTTP pour la transmission de données personnelles sur les réseaux publics ouverts, assurant ainsi la sécurité des communications.

5. Accès à distance et application

L'accès à distance aux serveurs et applications Bookassist est soumis à des mesures strictes de contrôle d'accès empêchant tout accès non autorisé aux données personnelles.

6. Sécurité du système d'exploitation du serveur

Bookassist a mis en place de solides procédures pour surveiller, analyser et corriger les serveurs afin de les maintenir à jour.

Bookassist surveille activement le serveur et enregistre les métriques pour garantir la sécurité et la performance correcte des serveurs et des applications.

7. Stockage de données et sauvegardes

Les données personnelles sont stockées sur des serveurs de bases de données situés sur des réseaux séparés avec de solides mesures de contrôle d'accès.

Bookassist a des politiques de sauvegarde qui assurent une récupération de données en cas de panne ou de sinistre. En tant que tel, Bookassist conserve des copies dans différents emplacements sécurisés fournis par nos partenaires d'hébergement.

8. Informations sur la carte de crédit

Bookassist suit la norme standard PCI DSS.

ANNEXE 3

Tiers approuvés par le Processeur

Nom Compagnie	Pays	Adresse	But
Amazon Web Services AWS	Irlande et USA	Burlington Road, Dublin 4, Ireland ; et 410 Terry Ave North, Seattle, WA 98109-5210, USA.	Hébergement Serveur
Rackspace	RU	Hyde Park Hayes, 5 Millington Rd, Hayes UB3 4AZ, UK	Hébergement Serveur
Google Analytics	Irlande	Google Ireland, Barrow Street, Dublin 4.	Rapport de trafic et de conversion sur le site Web
Figaro	Italie	Via del Santuario, 95028 Valverde (CT), Italy	Logiciel Channel Manager
Clickatell	RU	Bank House, 81 St Judes Road Englefield Green, Surrey TW20 0DF, UK	Messagerie SMS
Atlassian (Jira)	USA	San Francisco, California, USA	Système support Ticketing et Base de Connaissances
Socketlabs	USA	22 Essex Way #8203, Essex, VT 05451 USA	Passerelle messagerie électronique
Realex Payments (Global Payments)	Irlande	Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland	Solutions de paiement
Google G Suite	Irlande	Google Ireland, Barrow Street, Dublin 4.	Email, communication et gestion de documents
Solve	Canada	Norada Corporation, Calgary, Alberta, Canada	Système de gestion de la relation client (CRM)
Mailchimp	USA	675 Ponce de Leon Ave NE, Atlanta, Georgia, USA	Marketing Email
Questback	Norvège	Bogstadveien 54, 0366 Oslo, Norway	Sondage en ligne et logiciel de rétroaction
Dropbox	Irlande	Dropbox International Unlimited, Upper Hatch St., Dublin 2	Stockage des Données
Backupify (Datto)	USA	101 Merritt 7, Norwalk, CT 06851, United States	Sauvegarde des Données
Docsend	USA	351 California St, San Francisco, CA 94104, USA	Plateforme de Publication