

## Termini di elaborazione e di sicurezza dei dati di Bookassist

Questi Termini di elaborazione e di sicurezza dei dati, compresi gli Allegati ("Termini"), entreranno in vigore e sostituiranno tutti i termini di elaborazione e di sicurezza dei dati precedentemente concordati, a partire dalla data effettiva. Questi termini completano qualsiasi contratto ("Contratto") ove l'Automatic Netware Ltd T/A Bookassist, 1st Floor South Block, Rockfield Central, Dublino D16 R6V0, Irlanda, e le sue filiali e sussidiarie ("Elaboratore") abbiano accettato di fornire al Cliente ("Controllore") servizi comportanti il trattamento dei dati personali. Unitamente, l'Elaboratore e il Cliente sono indicati come "le Parti".

**Data di entrata in vigore: 25 maggio 2018**

### §1 Definizioni

L'espressione "Dati dell'Utente del Cliente" indica i dati personali dei quali il Cliente è il controllore.

"Controllore" indica l'entità che determina le finalità e i mezzi del Trattamento dei dati personali, come definito nell'articolo 4 del GDPR.

"Gruppo aziendale" indica tutte le società madri, controllate, filiali e consociate collegate all'entità soggetto. Le entità affiliate sono limitate alle entità che detengono la proprietà o il controllo diretto o indiretto di oltre il 50% degli interessi di voto della persona interessata, o laddove l'entità interessata detenga tale proprietà o controllo della società collegata.

"Soggetto dei dati" indica la persona identificata o identificabile a cui si riferiscono i dati personali.

"Legge sulla protezione dei dati" indica tutte le leggi e le normative vincolanti dell'Unione europea (UE), dello Spazio economico europeo (SEE) e dei loro stati membri, della Svizzera e del Regno Unito, applicabili al Trattamento dei dati personali, incluso, ma non limitato a, il GDPR.

"GDPR": tale acronimo si riferisce al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, datato 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche, in merito al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, e che abroga la direttiva 95/46/ CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

"Dati personali" indica qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, nella misura in cui tali informazioni siano protette come dati personali ai sensi del GDPR.

"Elaborazione" indica qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite sui dati personali, anche con mezzi automatici, quali raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, adattamento o alterazione, reperimento, consultazione, utilizzo, divulgazione per trasmissione, diffusione o messa a disposizione, allineamento o combinazione, restrizione, cancellazione o distruzione.

"Elaboratore" indica l'entità che elabora i dati personali a nome del Controllore.

"Clausole contrattuali standard" indica l'accordo, ai sensi della decisione della Commissione europea (C(2010) 593) del 5 febbraio 2010, inerente alle clausole contrattuali standard per il trasferimento di dati personali verso elaboratori aventi sede in paesi terzi, che non garantiscono un livello adeguato di protezione dei dati.

"Sub-elaboratore" indica le entità autorizzate, ai sensi dei presenti Termini, ad elaborare i dati personali, per consentire all'Elaboratore di rispettare il Contratto.

"Terza parte del cliente" indica una qualsiasi entità impegnata dall'Elaboratore su richiesta del Cliente, tramite un addendum o una comunicazione diretta, tramite i quali il Cliente richiede specificamente all'Elaboratore di fornire a tale entità l'accesso ai dati personali.

## **§2 Termini, finalità e campo d'applicazione**

- (1) I presenti Termini sono un'aggiunta debitamente incorporata nel Contratto. Gli altri termini, condizioni, diritti e obblighi stabiliti nel Contratto continuano a essere pienamente validi ed efficaci, salvo diversamente ed espressamente variato nel presente Contratto. In caso di qualsiasi conflitto con il Contratto, questi termini prevarranno.
- (2) Qualsiasi precedente riferimento, all'interno del Contratto, correlato alle leggi sulla protezione dei dati in vigore prima del 25 maggio 2018, dovrà in seguito essere inteso come riferimento al GDPR.
- (3) Lo scopo di questi Termini è di precisare i rispettivi obblighi delle Parti in relazione ai dati personali, in conformità con il GDPR, inclusi, ma non limitati a, l'uso e la protezione dei dati personali associati al trattamento dei dati personali da parte dell'Elaboratore a nome del Cliente.
- (4) I presenti Termini si applicano a tutte le attività associate al Contratto, laddove i dipendenti e gli incaricati dell'Elaboratore trattino i dati personali a nome del Cliente.
- (5) Ogni qualvolta sarà richiesto il consenso o verrà fatto riferimento a una forma scritta o alla notifica, sarà sufficiente la comunicazione elettronica.
- (6) La versione inglese è la fonte autorevole di questi Termini. A scopo puramente informativo, i presenti Termini possono essere forniti in una lingua diversa dall'inglese.

## **§3 Durata e specifiche del trattamento**

- (1) L'Elaboratore tratta i dati personali in conformità con le specifiche stabilite nel Contratto e per la durata specificata nel Contratto o, se non specificato, fino alla conclusione del Contratto o alla sua risoluzione. L'elenco delle specifiche dei dati personali (il tipo di dati personali, la natura, le finalità e l'oggetto del trattamento dei dati, le categorie di soggetti interessati e i dettagli relativi alla conservazione) è consultabile nell'ALLEGATO 1.
- (2) Tali istruzioni e specifiche di elaborazione possono essere modificate, alterate o aggiunte solo previa istruzioni scritte.

## **§4 Base sulla quale l'Elaboratore può trattare i dati personali**

L'Elaboratore dovrà trattare i dati personali solo sulla base di istruzioni scritte stabilite con il Cliente, tramite il Contratto, le Appendici, gli Accordi Supplementari e i presenti Termini, o mediante istruzioni da stabilire in futuro, definite per iscritto e concordate dalle Parti.

## **§5 Riservatezza**

L'Elaboratore deve garantire che le persone che trattano i dati personali siano soggette all'obbligo di riservatezza.

## **§6 Sicurezza**

L'Elaboratore dovrà garantire che queste dispongano di adeguati controlli, processi e sistemi mediante i quali assicurare che i dati personali siano custoditi in modo sicuro in ogni momento, e garantire l'uso, la conservazione e il mantenimento corretti dei dati personali. Un elenco di tali misure è consultabile

nell'ALLEGATO 2. L'Elaboratore deve informare il Cliente in caso di modifiche alle misure stabilite nell'ALLEGATO 2.

### **§7 Accesso del Sub-elaboratore ai dati personali**

- (1) L'Elaboratore utilizza Sub-elaboratori per eseguire il trattamento a nome del Cliente. Un elenco dei Sub-elaboratori esistenti è riportato nell'ALLEGATO 3. Il Cliente qui vi fornisce il consenso all'utilizzo dei Sub-elaboratori elencati nell'ALLEGATO 3. L'Elaboratore deve ottenere il consenso del Cliente per la sostituzione di uno qualsiasi di questi Sub-elaboratori esistenti o per l'utilizzo di nuovi Sub-elaboratori.
- (2) Il Cliente ha il diritto di negare il consenso solo per motivi materiali connessi al GDPR. Tale consenso non sarà richiesto se il trasferimento necessario sarà effettuato in conformità con la legge; in tali casi, l'Elaboratore informerà il Cliente di tale requisito legale prima del trasferimento, a meno che tale legge proibisca tale divulgazione per importanti motivi di pubblico interesse.
- (3) L'Elaboratore imporrà gli stessi obblighi di protezione dei dati stabiliti nel presente documento a ciascun Sub-elaboratore con il quale divulgherà o trasferirà i dati personali. L'Elaboratore deve garantire che tali Sub-elaboratori dispongano di un livello adeguato di protezione dei dati e di sicurezza delle informazioni.
- (4) Laddove i dati personali in possesso dell'Elaboratore siano soggetti a perquisizione e sequestro, ordine di sequestro, confisca durante procedure di fallimento o insolvenza, o simili eventi o misure da parte di terzi, l'Elaboratore dovrà inviare al Cliente una notifica che precisi la misura in cui siano coinvolti i dati del Cliente.

### **§8 Trasferimento dei dati personali al di fuori del SEE**

- (1) Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente autorizza l'Elaboratore a trasferire i dati personali al di fuori del SEE, in qualsiasi luogo in cui si trovi il Gruppo aziendale Bookassist, i suoi Sub-elaboratori, elencati nell'Allegato 3, o le Terze parti del Cliente.
- (2) Bookassist garantisce che qualsiasi trasferimento di cui dal §8(1), avvenga verso (i) un paese che è stato formalmente riconosciuto dalla Commissione europea come in possesso di un livello adeguato di protezione dei dati, o che (ii) il trasferimento sia altrimenti protetto da meccanismi, come le Clausole contrattuali standard o lo Scudo UE-USA per la privacy.
- (3) Per le situazioni non coperte dal §8(1), Bookassist è tenuta a chiedere il consenso del Cliente prima di trasferire i dati personali al di fuori del SEE. Nessun consenso sarà richiesto se il trasferimento necessario sarà effettuato in conformità con la legge; in tali casi, l'Elaboratore informerà il Controllore in merito a tale requisito legale prima del trasferimento, a meno che tale legge proibisca tale divulgazione per importanti motivi di pubblico interesse.

### **§9 Conservazione**

L'Elaboratore eliminerà i dati dell'Utente del Cliente in conformità con i periodi di conservazione indicati nell'Allegato 1. L'Elaboratore eliminerà tutte le copie esistenti di tali dati personali a meno che la legislazione nazionale o dell'UE non richieda la conservazione dei dati personali.

### **§10 Assistenza con gli obblighi e la conformità al GDPR**

- (1) L'Elaboratore è tenuto a sostenere il Cliente, nella misura del possibile, nel soddisfare le richieste e i ricorsi degli interessati, come specificato nel capitolo III del GDPR, e nell'adempimento degli obblighi elencati negli articoli dal 33 al 36 del GDPR.
- (2) L'Elaboratore conferma che sarà tenuto ad informare immediatamente il Cliente nel caso in cui, a giudizio dell'Elaboratore, un'istruzione del Cliente violasse la legge sulla protezione dei dati.

- (3) L'Elaboratore conferma che sarà tenuto ad informare immediatamente il Cliente in merito a qualsiasi sospetta violazione della legge sulla protezione dei dati o a qualsiasi altra irregolarità derivante da attività svolte dal Cliente o da qualsiasi Terza parte del Cliente.
- (4) Su richiesta del Cliente, l'Elaboratore renderà disponibili le informazioni necessarie a dimostrare la conformità con gli obblighi stabiliti nel GDPR. A tale riguardo, l'Elaboratore dovrà acconsentire e contribuire a verifiche, comprese le ispezioni, condotte dal Cliente o da un altro ispettore nominato dal Cliente, a spese e costi del Cliente. Tali verifiche e ispezioni saranno condotte durante il normale orario lavorativo e senza interferire con le operazioni dell'Elaboratore, e con un preavviso di un mese. Il tempo e l'impegno dell'Elaboratore per tali ispezioni devono essere limitati a un giorno per anno civile, salvo diversamente concordato.
- (5) Il Cliente dovrà inviare una notifica all'Elaboratore, senza indebito ritardo, in merito a qualsiasi difetto o irregolarità riscontrati nel lavoro dell'Elaboratore relativamente al rispetto della legge sulla protezione dei dati.
- (6) L'Elaboratore deve immediatamente analizzare e rettificare qualsiasi violazione dei dati, mancata conformità con la legge sulla protezione dei dati o altra irregolarità di cui l'Elaboratore è stato informato o era a conoscenza.
- (7) L'Elaboratore si riserva il diritto di sospendere immediatamente il trattamento dei dati e di cessare il trasferimento dei dati personali in qualsiasi momento e senza penalità, nel caso in cui i lo stesso venga a conoscenza di eventuali problemi di protezione dei dati che potrebbero influire sull'attività e sulla reputazione dell'Elaboratore.

#### **§11 Richieste da parte dei soggetti interessati**

Laddove un soggetto interessato richieda all'Elaboratore di rettificare, eliminare o di accedere ai propri dati personali, e laddove l'Elaboratore sia in grado di correlare l'interessato al Cliente, sulla base delle informazioni fornite dall'interessato, l'Elaboratore inoltrerà la richiesta dell'interessato al Cliente senza indebito ritardo. Sarà obbligo del Cliente rispondere all'interessato. L'Elaboratore assisterà il Cliente, ove possibile, in merito alla richiesta dell'interessato. L'Elaboratore non sarà ritenuto responsabile nei casi in cui il Cliente non dovesse rispondere alla richiesta dell'interessato in modo completo, corretto o tempestivo.

#### **§12 Controllo e Responsabilità del Cliente**

- (1) Il Cliente riconosce e accetta di essere sempre il Controllore e di avere il controllo di tutti i dati personali.
- (2) In qualità di Controllore, il Cliente sarà responsabile della conformità alla legge sulla protezione dei dati, inclusa, ma non limitata a, la legittimità del contratto con l'Elaboratore per il trattamento dei dati personali a nome del Cliente, e la liceità di richiedere all'Elaboratore l'utilizzo di una Terza parte del Cliente.
- (3) È responsabilità del Cliente determinare se un Contratto di elaborazione dati o simile sia richiesto a qualsiasi Terza parte del Cliente, in conformità con l'Articolo 28 del GDPR. Il Cliente riconosce che qualsiasi Terza parte del Cliente non è un Sub-elaboratore dell'Elaboratore.

#### **§13 Generali**

- (1) Il Cliente e l'Elaboratore saranno responsabili nei confronti dell'interessato ai sensi dell'Articolo 82 del GDPR, e saranno soggetti alle relative indennità, come previsto dall'articolo 82 del GDPR.
- (2) In caso di controversia in relazione all'oggetto dei presenti Termini, in particolare all'attribuzione di responsabilità derivante dal §13(1), tale controversia sarà risolta in conformità con le clausole di risoluzione delle controversie contenute nel Contratto.
- (3) Se qualsiasi disposizione di questi Termini dovesse risultare o divenire non valida, la validità delle restanti disposizioni non sarà in alcun modo influenzata o compromessa. Le disposizioni non valide

saranno sostituite da disposizioni valide formulate in modo tale da raggiungere in larga misura lo scopo previsto.

- (4) Eventuali costi derivanti da questi Termini, causanti un onere irragionevole all'Elaboratore, dovranno essere notificati al Cliente e dovrà essere stipulato un accordo in merito a eventuali rimborsi dovuti all'Elaboratore.
- (5) Nel caso in cui l'Elaboratore dovesse apportare modifiche ai presenti Termini, il Cliente sarà informato e gli sarà data l'opportunità di opporsi.

## ALLEGATO 1

### Specifiche dei dati

Tipi di dati	Natura, finalità e oggetto del trattamento dei dati	Categorie dei soggetti dei dati	Conservazione
Dati di prenotazione dell'utente del Cliente	<p>Questo trattamento dei dati è correlato al motore di prenotazione di Bookassist, per portare a termine il processo di prenotazione richiesto dal Cliente.</p> <p>I dati personali dell'utente, ottenuti durante il processo di prenotazione, includono il nome e i dati di contatto dell'utente, i dati della carta di credito e i dettagli della prenotazione, incluso il numero di riferimento di prenotazione.</p>	<p>Dai personali dell'utente del Cliente.</p> <p>È possibile che i dati sensibili possano essere specificati dall'utente durante il completamento della prenotazione, nella casella "Richieste speciali".</p>	<p>I dati personali sono resi anonimi 12 mesi dopo la data di partenza.</p> <p>I dati della carta di credito vengono eliminati entro 1 mese dalla data di partenza presente sulla prenotazione.</p> <p>Il numero di riferimento della prenotazione è conservato a tempo indeterminato a fini statistici.</p>
Dettagli di acquisto del voucher dell'utente del Cliente	<p>Questo trattamento dei dati è correlato alla funzione di acquisto del voucher di Bookassist, su richiesta del Cliente.</p> <p>I dettagli di acquisto del voucher contengono il nome dell'acquirente, i dati di contatto e della carta di credito, il nome del destinatario del voucher; inoltre potrebbero contenere i dati di contatto del destinatario.</p>	<p>Dai personali dell'utente del Cliente.</p> <p>È possibile ma improbabile che i dati sensibili possano essere specificati dall'acquirente nella casella "Messaggio".</p>	<p>I dati personali sono resi anonimi 12 mesi dopo la data di scadenza del voucher.</p>
Dati di accesso dell'utente	<p>Questo trattamento dei dati è correlato alla gestione degli accessi all'Extranet di Bookassist, all'Amministrazione Hotel di Bookassist e al Sistema di gestione dei contenuti (CMS) di Bookassist.</p> <p>Include nome, nome utente, password, indirizzo e-mail, telefono, registro di tutti gli accessi e delle attività.</p>	<p>Dati personali del Dipendente del Cliente (o altra persona autorizzata dal Cliente).</p>	<p>I dati di accesso dell'utente vengono conservati per 14 mesi dopo la data di scadenza.</p>
Dati dell'utente del Cliente ottenuti tramite il sito web del Cliente	<p>Questo trattamento di dati è correlato alla fornitura e all'hosting di pagine web, moduli o pop-up, come l'iscrizione alla newsletter o qualsiasi altra pagina web che consenta al visitatore del sito di inserire i propri dati di contatto sul sito web del cliente: ciò è rilevante solo per i Clienti che utilizzano il servizio di web design di Bookassist al fine di ospitare e gestire il proprio sito web.</p> <p>Include il nome e l'indirizzo e-mail; potrebbe includere altri campi richiesti dal Cliente.</p>	<p>Dai personali dell'utente del Cliente.</p>	<p>I dati ottenuti tramite questo modulo/pagina sono inviati al Cliente via e-mail. I dati non sono memorizzati su Bookassist.</p>

## ALLEGATO 2

### Misure di sicurezza

#### 1. Posizione del centro dati

I dati personali vengono archiviati ed elaborati presso i server di Bookassist, in centri dati affidabili, situati a Dublino e Londra, sotto il controllo dei nostri partner di hosting, AWS (Amazon Web services) e Rackspace ("Partner di Hosting"):

##### **AWS**

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

##### **Rackspace**

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

#### 2. Sicurezza fisica dei centri dati

I nostri partner di hosting sono qualificati con elevati standard di sicurezza, quali ISO/IEC 27001 e PCI DSS, fornendo le necessarie procedure di accesso al centro dati, al fine di evitare qualsiasi accesso fisico non autorizzato ai server di Bookassist.

#### 3. Sicurezza di rete

La rete è segmentata in diversi livelli di sicurezza, mantenendo la rete privata e la rete interna accessibili solo a Bookassist e al personale dei nostri partner di hosting.

I firewall monitorano e mantengono il controllo di qualsiasi accesso alla rete di Bookassist, in base alle regole di sicurezza definite.

Il IDS (Intrusion Detection System, Sistema anti-intrusione) monitora e impedisce qualsiasi traffico di rete sospetto e non autorizzato.

#### 4. Sicurezza della trasmissione dei dati

Bookassist utilizza protocolli di crittografia avanzati, come TLS/HTTP per la trasmissione di dati personali su reti pubbliche aperte, mantenendo sicure e protette le comunicazioni.

#### 5. Accesso remoto e alle applicazioni

L'accesso remoto ai server e alle applicazioni Bookassist è sottoposto a severe misure di controllo degli accessi, che impediscono qualsiasi accesso non autorizzato ai dati personali.

#### 6. Sicurezza dell'OS del Server

Bookassist ha implementato procedure efficaci per il monitoraggio, la scansione e l'applicazione di patch ai server, affinché gli stessi siano sempre aggiornati.

Bookassist controlla attivamente il server e registra le metriche per garantire la sicurezza e le prestazioni corrette dei server e delle applicazioni.

## **7. Archiviazione dei dati e Backup**

I dati personali sono archiviati in server di database situati su reti s, caratterizzate da un forte controllo degli accessi.

Bookassist dispone di politiche di backup che garantiscono il recupero dei dati in caso di errore o calamità. Pertanto, Bookassist conserva copie in diverse posizioni protette, fornite dai nostri partner di hosting.

## **8. Informazioni sulle carte di credito**

Bookassist segue lo standard PCI DSS.

## ALLEGATO 3

### Terze parti approvate utilizzate dall'Elaboratore

Nome azienda	Paese	Indirizzo	Finalità
Amazon Web Services AWS	Irlanda e USA	Burlington Road, Dublin 4, Ireland; and 410 Terry Ave North, Seattle , WA 98109-5210 , USA.	Hosting di server
Rackspace	Regno Unito	Hyde Park Hayes, 5 Millington Rd, Hayes UB3 4AZ, UK	Hosting di server
Google Analytics	Irlanda	Google Ireland, Barrow Street, Dublin 4.	Rapporti sul traffico e sulle conversioni del sito web
Figaro	Italia	Via del Santuario, 95028 Valverde (CT), Italia	Software di gestione del canale
Clickatell	Regno Unito	Bank House, 81 St Judes Road Englefield Green , Surrey TW20 0DF, UK	Sistema di messaggistica SMS
Atlassian (Jira)	USA	San Francisco, California, USA	Ticketing e base di conoscenza
Socketlabs	USA	22 Essex Way #8203, Essex, VT 05451 USA	Gateway e-mail
Realex Payments (Global Payments)	Irlanda	Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland	Soluzioni di pagamento
Google G Suite	Irlanda	Google Ireland, Barrow Street, Dublin 4.	E-mail, comunicazioni e gestione dei documenti
Solve	Canada	Norada Corporation, Calgary, Alberta, Canada	Sistema di gestione delle relazioni del Cliente
Mailchimp	USA	675 Ponce de Leon Ave NE, Atlanta, Georgia, USA	Marketing e-mail
Questback	Norvegia	Bogstadveien 54, 0366 Oslo, Norway	Software di sondaggi online e feedback
Dropbox	Irlanda	Dropbox International Unlimited, Upper Hatch St., Dublin 2	Archiviazione dei dati
Backupify (Datto)	USA	101 Merritt 7, Norwalk, CT 06851, United States	Backup dei dati
Docsend	USA	351 California St, San Francisco, CA 94104, USA	Piattaforma di pubblicazione