redforts

Acuerdo de Tratamiento de Datos

Este Acuerdo de tratamiento de Datos es aplicable a todo el tratamiento de datos personales que realizará Redforts Software SL, registrado en el Registro Mercantil de Madrid con el número fiscal ES-B85946390, (en adelante, el Encargado) en beneficio de la otra parte a quien presta servicios (en adelante: Responsable).

Este Acuerdo de Tratamiento de Datos fue enmendado por última vez el 13 de noviembre de 2026.

1. Propósitos del tratamiento

1.1 Por la presente, el Encargado acepta bajo los términos de este Acuerdo de Tratamiento de Datos, tratar datos personales en nombre del Responsable. El tratamiento se realizará únicamente para el servicio contratado: **Oscar Hotel Software** (en adelante, Oscar), y todos los fines compatibles con él o según lo determinado conjuntamente.

1.2 Los datos personales que procesará el Encargado para los fines establecidos en la cláusula anterior y las categorías de los interesados se estipulan en el Anexo 1 de este Acuerdo de Tratamiento de Datos. El Encargado no tratará los datos personales para ningún otro fin a menos que cuente con el consentimiento del Responsable. El Responsable informará al Encargado de cualquier fin de tratamiento en la medida que no esté ya mencionado en este Acuerdo de Tratamiento de Datos.

1.3 Todos los datos personales tratados en nombre del Responsable seguirán siendo propiedad del Responsable y/o los interesados en cuestión.

2. Obligaciones del Encargado

2.1 Con respecto a las operaciones de tratamiento a las que se hace referencia en la cláusula anterior, el Encargado deberá cumplir con toda la legislación aplicable, incluida toda la legislación de tratamiento de datos aplicable, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

2.2 Previa solicitud, el Encargado informará al Responsable sobre cualquier medida tomada para cumplir con sus obligaciones bajo este Acuerdo de Tratamiento de Datos.

2.3 Todas las obligaciones del Encargado en virtud de este Acuerdo de Tratamiento de Datos se aplicarán igualmente a cualquier persona que procese datos personales bajo la supervisión del Encargado, incluidos, entre otros, los empleados en el sentido más amplio del término.

2.4 El Encargado informará al Responsable sin demora si, en su opinión, una instrucción del Responsable violara la legislación a la que se hace referencia en la primera cláusula de este artículo.

2.5 El Encargado deberá proporcionar asistencia razonable al Responsable en el contexto de cualquier evaluación de impacto de privacidad que deba realizar el Responsable, en caso de que así lo exija la ley. El Encargado puede cobrar costes razonables por hacerlo.

3. Transferencia de datos personales

3.1 El Encargado puede tratar los datos personales en cualquier país dentro de la Unión Europea.

3.2 La transferencia de datos personales a países fuera de la Unión Europea está permitido, siempre y cuando se hayan cumplido los requisitos legales para hacerlo.

3.3 El Encargado informará al Responsable de los países involucrados fuera de la UE.

4. Asignación de responsabilidades

4.1 El Encargado deberá poner a disposición las instalaciones de TI que utilizará el Responsable para los fines mencionados anteriormente.

4.2 El Encargado es únicamente responsable del tratamiento de los datos personales conforme a este Acuerdo de Tratamiento de Datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable y bajo la supervisión explícita del Responsable. Para cualquier otro tratamiento de datos personales, que incluye, entre otros, la recopilación de datos personales por parte del Responsable, el tratamiento para fines no informados al Encargado, el tratamiento por parte de terceros y/o para otros fines, el Encargado no acepta ninguna responsabilidad.

4.3 El Responsable declara y garantiza que el contenido, el uso y las instrucciones para tratar los datos personales como se indica en este Acuerdo de Tratamiento de Datos son legales y no violan ningún derecho de ningún tercero. El Responsable deberá indemnizar al Encargado por cualquier reclamo que sea el resultado del incumplimiento del Responsable con la legislación de privacidad aplicable y/o este Acuerdo de Tratamiento de Datos.

5. Implicación de contratación de terceros

5.1 El Responsable otorga permiso al Encargado, en el marco del Acuerdo del Encargado, para contratar a terceros. El Encargado deberá informar al Responsable sobre cualquier cambio propuesto de cara a terceros involucrados. El Responsable tiene el derecho de objetar (por escrito, en un plazo de dos semanas y respaldado por argumentos) a un tercero propuesto cambiado/nuevo. Si el Responsable se opone, las partes se esforzarán conjuntamente para encontrar una solución. Los terceros contratados por el Encargado se enumeran en el Anexo 3.

5.2 En cualquier caso, el Encargado se asegurará de que cualquier tercero esté obligado a cumplir al menos las mismas obligaciones acordadas entre el Responsable y el Encargado. El Responsable tiene el derecho de inspeccionar los acuerdos que contienen tales obligaciones.

5.3 El Encargado declara y garantiza que estos terceros cumplirán con las obligaciones bajo este Acuerdo de Tratamiento de Datos y es responsable por los daños causados por violaciones por parte de estos terceros como si hubieran cometido la violación él mismo.

6. Seguridad

6.1 El Encargado hará todos los esfuerzos razonables para implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad apropiado al riesgo de las operaciones de tratamiento involucradas, contra pérdida o tratamiento ilegal (en particular, destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, divulgación no autorizada, o acceso a datos personales transmitidos, almacenados o procesados de otra manera).

6.2 El Encargado ha implementado las medidas de seguridad según el Anexo 2. El Encargado no garantiza que la seguridad sea efectiva en todas las circunstancias.

6.3 El Responsable solo proporcionará datos personales al Encargado para su tratamiento si se ha asegurado de que se hayan tomado las medidas de seguridad requeridas. El Responsable es responsable del cumplimiento de las partes con estas medidas de seguridad.

7. Notificación y comunicación de violación de seguridad

7.1 El Responsable es responsable en todo momento de la notificación de violación de seguridad y/o violaciones de datos personales (que se entienden como: un infracción de seguridad que conduce a la destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, divulgación no autorizada de o acceso a, datos personales transmitidos, almacenados o procesados de otro modo) a la autoridad supervisora competente, y para la comunicación de los mismos a los interesados. Con el fin de permitir que el Responsable cumpla con este requisito legal, el Encargado deberá notificar al Responsable dentro de las 48 horas posteriores a conocer una violación real o amenaza de violación de la seguridad o de los datos personales.

7.2 Se realizará una notificación en virtud de la cláusula anterior siempre, pero solo para las infracciones reales.

7.3 La notificación incluirá al menos el hecho de que se ha producido una violación. Además, la notificación deberá:

- describir la naturaleza de la violación de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
- describir las posibles consecuencias de la violación de datos personales;
- describir las medidas adoptadas o propuestas por el Responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las

medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

8. Tratamiento de solicitudes de interesados

8.1 En el caso de que un interesado haga una solicitud para ejercer sus derechos legales bajo la legislación de protección de datos al Encargado, el Encargado deberá pasar tal solicitud al Responsable, y el Responsable procesará la solicitud. El Encargado puede informar al interesado de esta transmisión. El Encargado proporcionará asistencia para manejar una solicitud, en la medida necesaria y razonable. El Encargado puede cobrar costes razonables por dicha asistencia.

9. Obligaciones de confidencialidad

9.1 Todos los datos personales que el Encargado recibe del Responsable y/o recopila él mismo están sujetos a obligaciones estrictas de confidencialidad hacia terceros. El Encargado no utilizará estos datos personales para fines distintos de los que se obtuvieron, ni siquiera si los datos personales se convirtieron en una forma que ya no está relacionada con una persona física identificada o identificable.

9.2 La obligación de confidencialidad no se aplicará en la medida en que el Encargado haya otorgado permiso explícito para proporcionar los datos personales a terceros, la provisión a terceros es razonablemente necesaria considerando la naturaleza de la asignación al Encargado o la disposición es legalmente requerida.

10. Auditoría

10.1 El Responsable tiene derecho a pedir a a un tercero independiente, vinculado a obligaciones de confidencialidad, de realizar auditorías del Encargado para verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad, el cumplimiento de las normas de tratamiento de datos, el uso no autorizado de datos personales por parte del personal del Encargado, el cumplimiento del Acuerdo de Tratamiento de Datos y todos los asuntos razonablemente relacionados.

10.2 Esta auditoría se puede realizar una vez al año, no antes de dos semanas después de que el Responsable haya notificado por escrito al Encargado.

10.3 El Encargado deberá cooperar plenamente con la auditoría y deberá poner a disposición empleados y toda la información razonablemente relevante, incluidos los datos de apoyo, como los registros de sistema.

10.4 Los resultados de la auditoría serán evaluados por las partes en consulta conjunta y pueden o no ser implementados por cualquiera de las partes o conjuntamente.

10.5 Los costes de la auditoría correrán a cargo del Responsable.

11. Responsabilidad y penalización contractual

11.1 La responsabilidad del Encargado por cualquier daño como resultado de un incumplimiento de este Acuerdo de Tratamiento de Datos, actos ilícitos o de otro tipo, queda excluida. En la medida en que dicha responsabilidad no pueda ser excluida, se limita a daños directos por evento (una secuencia de sucesos sucesivos contando como un evento), hasta el monto recibido por el Encargado para todas las actividades bajo este Acuerdo de tratamiento de Datos para el mes anterior al evento. Cualquier responsabilidad del Encargado por daños directos en ningún caso será mayor al monto que deberá pagar la aseguradora del Encargado en tal caso.

11.2 Los daños directos incluirán solo:

- daños a los objetos físicos;
- costes razonables y probados para hacer que el Encargado recupere el cumplimiento de este Acuerdo de Tratamiento de Datos;
- costes razonables para evaluar la causa y el alcance del daño directo como se indica en este artículo; y
- costes razonables y comprobados en los que incurrió el Encargado para limitar los daños directos según lo previsto en este artículo.

11.3 Se excluye cualquier responsabilidad por daños indirectos por parte del Encargado. Los daños indirectos son todos daños que no son directos y que incluyen, entre otros, daños indirectos, lucro cesante, ahorros perdidos, reducciones en la plusvalía, daños por parada, incumplimiento de requisitos de comercialización, daños como resultado del uso de los datos prescritos por el Responsable, o pérdida, corrupción o destrucción de datos.

11.4 No existirá ninguna limitación de responsabilidad si y en la medida en que los daños y perjuicios sean el resultado de una mala conducta intencional o negligencia grave por parte del Encargado o sus directores.

11.5 A menos que el Encargado esté permanentemente incapacitado para cumplir una obligación bajo este Acuerdo de Tratamiento de Datos, cualquier responsabilidad existirá solo si el Responsable notifica al Encargado el incumplimiento, incluyendo un término razonable para abordar el error, y el Encargado no cumple incluso después de este plazo. El aviso debe contener una descripción detallada del incumplimiento para asegurar que el Encargado tenga una oportunidad razonable para abordarlo.

11.6 Cualquier reclamación por daños del Responsable al Encargado que no se notifique específicamente en detalle se extinguirá por el transcurso de doce (12) meses después de la fecha en que surgió la causa.

12. Duración y terminación

12.1 Este Acuerdo de Tratamiento de Datos entra en vigor una vez que el Responsable lo acepta.

12.2 Este Acuerdo de Tratamiento de Datos tendrá vigencia para la duración de la cooperación entre las partes.

12.3 Tras la finalización del Acuerdo de Tratamiento de Datos, independientemente de la razón o la forma, el Encargado deberá, a elección del Responsable, devolver en formato original y/o destruir todos los datos personales disponibles.

12.4 El Encargado tiene derecho a modificar este Acuerdo de Tratamiento de Datos de vez en cuando. El Encargado notificará al Responsable las enmiendas al menos tres meses antes de que entren en vigor. El Responsable puede finalizar si las enmiendas son inaceptables.

13. Ley aplicable y lugar competente

13.1 Este Acuerdo de Tratamiento de Datos y su ejecución están sujetos a la ley neerlandesa.

13.2 Cualquier disputa que pueda surgir entre las partes en relación con este Acuerdo de Tratamiento de Datos deberá presentarse ante el tribunal competente para el lugar de negocios del Encargado, a menos que las Partes acuerden lo contrario por escrito.

Anexo 1. Estipulación de datos personales y interesados

Datos personales

El Encargado procesará los datos personales a continuación bajo la supervisión del Responsable, como se especifica en el artículo 1 del Acuerdo de Tratamiento de Datos:

- Nombres
- Direcciones
- Números de teléfono
- Direcciones de correo electrónico
- Sitios web
- Fecha de nacimiento
- Lugar y país de nacimiento
- Idioma
- Nacionalidad
- Sexo
- Número fiscal
- Ocupación
- Pasaportes u otros documentos de identidad: número, país emisor, fecha de expedición, fecha de caducidad
- Datos de tarjetas de crédito
- Datos de llegada y salida
- Alojamientos reservados
- Agencia de viajes utilizada
-

Interesados

De los siguientes categorías de interesados:

- Clientes del Responsable
- Clientes potenciales del Responsable

El Responsable declara y garantiza que la descripción de los datos personales y las categorías de los interesados en este Anexo 1 es completa y precisa, y debe indemnizar y mantener inofensivo al Encargado por todas las fallas y reclamaciones que puedan surgir de una violación de esta representación y garantía.

Anexo 2. Medidas de seguridad implementadas

El Encargado es, entre otros, compatible con PCI-DSS, lo que significa que implementó:

Red y sistemas seguros: las configuraciones de firewall protegen los datos.
Segmentación de red: no hay acceso directo a Internet para el almacenamiento de datos (DMZ).
Control de acceso lógico: El acceso requiere pares de claves asimétricas protegidas por contraseñas seguras.
Transmisión cifrada: todos los datos enviados a través de Internet se cifran mediante TLS.
Seguimiento de auditoría y registro: se registran todas las acciones del usuario.
Control de acceso físico: el acceso físico está controlado y monitorizado.
Medidas organizativas: el acceso a los datos es limitado y está definido por el criterio: “necesita saber.”

Anexo 3. Subencargados del tratamiento

El Encargado contrata a los siguientes subencargados:

Akamai Technologies, Inc. (Linode): alojamiento, copias de seguridad y registro de todos los datos personales. Ubicación: Fráncfort, Alemania; copia de reserva en Londres, Reino Unido (decisión de adecuación de la Comisión Europea). Akamai está establecida en los Estados Unidos y participa en el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.
WuBook S.r.l.: gestor de canales que conecta Oscar con los canales de reserva, para los Responsables que lo utilizan. Datos: reservas, incluidos el nombre, los datos de contacto y el país del huésped y los datos de la tarjeta de crédito. Ubicación: Italia.
Hetzner Online GmbH: servidor de correo que recibe el correo electrónico enviado a Oscar. Datos: direcciones de correo electrónico y contenido de los mensajes. Ubicación: Alemania.
Meta Platforms Ireland Limited: WhatsApp Business Platform, para los Responsables que utilizan WhatsApp en Oscar. Datos: nombres y números de teléfono de los huéspedes y los mensajes entre el Responsable y sus huéspedes. Ubicación: Irlanda; Meta Platforms, Inc., en los Estados Unidos, que participa en el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU., también puede tratar los datos.