

# Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Redforts Software S.L., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel van Madrid (Registro Mercantil de Madrid) met fiscaal nummer ES-B85946390, (hierna: Verwerker) in opdracht van een andere partij waaraan zij diensten levert (hierna: Verantwoordelijke).

*Deze Verwerkersovereenkomst is voor het laatst gewijzigd op 7 mei 2018.*

## **1. Doel van de verwerking**

1.1 De Verwerker verwerkt de persoonsgegevens voor de Verantwoordelijke volgens de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden voor de uitvoering van de gecontracteerde dienst Oscar Hotel Software (hierna: Oscar) en alle hiermee te verenigen of anderszins gezamenlijk overeengekomen doeleinden.

1.2 De voor de in de vorige clausule genoemde doelen door de Verwerker te verwerken persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen worden vermeld in Annex 1 van deze Verwerkersovereenkomst. De Verwerker zal de persoonsgegevens voor geen enkel ander doel verwerken tenzij hiervoor toestemming is verleend door de Verantwoordelijke. De Verantwoordelijke zal de Verwerker informeren over verwerkingsdoeleinden die niet reeds vermeld zijn in deze Verwerkersovereenkomst.

1.3 Alle persoonsgegevens die ten behoeve van de Verantwoordelijke worden verwerkt zullen eigendom blijven van de Verantwoordelijke en/of de betrokkene in kwestie.

## **2. Verplichtingen Verwerker**

2.1 Met betrekking tot de in de vorige clausule genoemde werkzaamheden: De Verwerker dient te voldoen aan alle van toepassing zijnde wetgeving, inclusief wetgeving voor het verwerken van persoonsgegevens zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2.2 Op verzoek informeert de Verwerker de Verantwoordelijke over de maatregelen die zijn getroffen om te voldoen aan zijn verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst te voldoen.

2.3 Alle verplichtingen van de Verwerker krachtens deze Verwerkersovereenkomst zijn van toepassing op alle personen die onder toezicht van de Verwerker persoonsgegevens verwerken, inclusief maar niet beperkt tot werknemers in de breedste zin van het woord.

2.4 De Verwerker zal de Verantwoordelijke onverwijld informeren in het geval een instructie van de Verantwoordelijke de in de eerste clausule van dit artikel vermelde wetgeving zou schenden.

2.5 De Verwerker zal redelijke bijstand verlenen aan de Verantwoordelijke in de context van de uitvoering van privacy impact beoordelingen, indien deze wettelijk verplicht zijn. De Verwerker kan hiervoor aan de Verantwoordelijke redelijke kosten in rekening brengen.

## **3. Overdracht van persoonsgegevens**

3.1 De Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in elk land binnen de Europese Unie.

3.2 Overdracht naar landen buiten de Europese Unie is ook toegestaan, als hiervoor aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

3.3 De Verwerker zal de Verantwoordelijke inlichten welke landen buiten de EU betrokken zijn bij de verwerking.

#### **4. Toewijzing van verantwoordelijkheden.**

4.1 De verwerker zal IT-faciliteiten ter beschikking stellen aan de Verantwoordelijke voor de bovengenoemde doeleinden.

4.2 De Verwerker is uitsluitend verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens binnen het kader van deze Verwerkersovereenkomst in overeenstemming met de instructies en onder het expliciete toezicht van de Verantwoordelijke. Voor elke andere verwerking van persoonsgegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: de vergaring van persoonsgegevens door de Verantwoordelijke, verwerking voor doeleinden die niet aan de Verwerker zijn gemeld, verwerking door derden en/of voor andere doeleinden, accepteert de Verwerker geen enkele verantwoordelijkheid.

4.3 De Verantwoordelijke vertegenwoordigt en garandeert dat de inhoud, het gebruik en de instructies om de persoonsgegevens te verwerken, zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, legaal zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. De Verantwoordelijke vrijwaart de Verwerker van alle eventuele vorderingen die het gevolg zijn van het niet naleven van de Verantwoordelijke van de van toepassing zijnde privacy wetgeving en/of deze Verwerkersovereenkomst..

#### **5. Betrokkenheid van derden bij de verwerking**

5.1 De Verantwoordelijke verleent hierbij toestemming aan de Verwerker, in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, om derden te betrekken. De Verwerker zal de Verantwoordelijke informeren over eventuele voorgestelde wijzigingen van betrokken derde partijen. De Verantwoordelijke heeft het recht om tegen de voorgestelde nieuwe/gewijzigde derde betrokken partij bezwaar (schriftelijk, binnen twee weken en onderbouwd met argumenten) te maken. Mocht de Verantwoordelijke bezwaar maken, zullen de partijen gezamenlijk trachten een oplossing te vinden.

5.2 In ieder geval zal de Verwerker ervoor zorgen dat derden aan minstens dezelfde verplichtingen zullen voldoen als overeengekomen tussen de Verantwoordelijke en de Verwerker. De Verantwoordelijke heeft het recht de overeenkomsten die dergelijke verplichtingen bevatten te inspecteren.

5.3 De Verwerker vertegenwoordigt en garandeert dat deze derden voldoen aan de verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst en dat de Verwerker aansprakelijk is voor eventuele schade veroorzaakt door schending van de overeenkomst door deze derden alsof de Verwerker zelf de overtreding heeft gepleegd.

#### **6. Beveiliging**

6.1 De Verwerker zal bij de de verwerking redelijke inspanningen verrichten om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om een beveiligingsniveau te waarborgen dat passend is voor het risico van verlies of onwettige verwerking (met name door ongeval of onwettige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking van, of toegang tot persoonsgegevens die zijn verzonden, opgeslagen of anderszins verwerkt).

6.2 De Verwerker heeft de in Annex 2 vermelde beveiligingsmaatregelen getroffen. Verwerker garandeert niet dat de beveiliging onder alle omstandigheden effectief is.

6.3 De Verantwoordelijke verstrekt alleen persoonsgegevens aan de Verwerker als deze zich heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. De Verantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van deze veiligheidsmaatregelen door partijen.

## **7. Inlichting en melding van inbreuk van persoonsgegevens**

7.1 De Verantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor de melding van inbreuk van beveiliging en/of van persoonsgegevens (waaronder wordt verstaan: een schending van de beveiliging die leidt tot onbedoelde of onwettige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking van of toegang tot verzonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens) aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit en voor het informeren van de betrokkenen. Om de Verantwoordelijke in staat te stellen aan de wettelijke eis te voldoen, zal de Verwerker, binnen 48 uur na kennis genomen te hebben van een feitelijke of in gevaar zijnde beveiliging of inbreuk van persoonsgegevens, de Verantwoordelijke hiervan in kennis stellen.

7.2 Een melding volgens de vorige clausule wordt altijd gedaan, maar alleen voor daadwerkelijke inbreuken.

7.3 De kennisgeving omvat tenminste het feit dat een inbreuk heeft plaatsgevonden. Bovendien wordt ten minste het volgende omschreven of meegedeeld:

- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevens registers in kwestie;
- de mogelijke gevolgen van de overtreding van persoonsgegevens;
- de maatregelen die de Verantwoordelijke heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

## **8. Verwerking van verzoeken van betrokkenen**

8.1 Ingeval een betrokkene zijn of haar wettelijke rechten ten aanzien van de wet op de privacygegevensbescherming wil uitoefenen en daarvoor een verzoek doet aan de Verwerker, zal de Verwerker dit verzoek doorsturen aan Verantwoordelijke, en Verantwoordelijke zal het verzoek verwerken. Verwerker kan de betrokkene in kennis stellen van deze doorzending. De Verwerker zal, voor zover nodig en redelijk, bijstand verlenen bij het verwerken van een verzoek. De Verwerker kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

## **9. Geheimhoudingsplicht**

9.1 Alle persoonsgegevens die Verwerker van Verantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt, is onderworpen aan strikte geheimhoudingsplicht ten aanzien van derden. Verwerker zal deze gegevens niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor deze zijn verkregen, zelfs niet als deze gegevens zijn omgezet in een vorm waarin er geen verband meer gelegd kan worden met een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

9.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet indien de Verantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft verleend om de gegevens aan derden te verstrekken, de verstrekking aan derden redelijkerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de opdracht aan de Verantwoordelijke of de voorziening wettelijk verplicht is.

## **10. Audit**

10.1 Verantwoordelijke heeft het recht om bij de Verwerker door een onafhankelijke derde, die gebonden is aan vertrouwelijke verplichtingen, audits te laten uitvoeren om te controleren dat aan de beveiligingseisen is voldaan, de gegevensverwerkingsvoorschriften worden gevolgd, het personeel van de Verwerker geen ongeoorloofd gebruik maakt van de persoonsgegevens, de Verwerkersovereenkomst wordt nageleefd alsmede alle zaken die daar redelijkerwijs mee verbonden zijn.

10.2 Deze audit kan één keer per jaar worden uitgevoerd, niet eerder dan twee weken nadat de Verantwoordelijke de Verwerker schriftelijk heeft medegedeeld.

10.3 De Verwerker zal zijn volledige medewerking verlenen aan de audit en zal personeel en alle redelijk relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogboeken daarvoor beschikbaar stellen.

10.4 De bevindingen van de audit zullen door beide partijen in gezamenlijk overleg beoordeeld worden en kunnen wel of niet door één van beide partijen of gezamenlijk worden uitgevoerd.

10.5 De kosten van de audit zullen worden vergoed door de Verantwoordelijke.

## **11. Aansprakelijkheid en contractuele boete**

11.1 De aansprakelijkheid van Verwerker voor eventuele schade als gevolg van het niet naleven van deze Verwerkersovereenkomst, onwettige handelingen of anderszins, is uitgesloten. Voor zover deze aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten, zal deze zich beperken tot directe schade per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen beschouwd wordt als één gebeurtenis) tot het bedrag dat Verwerker heeft ontvangen voor de uitvoering van alle activiteiten die onder deze Verwerkersovereenkomst vallen voor de maand voorafgaand aan de gebeurtenis. Eventuele aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schadevergoeding zal in ieder geval nooit groter zijn dan het bedrag dat de verzekeraar van de Verwerker in dergelijke gevallen moet betalen.

11.2 Directe schade beperkt zich tot:

- schade aan fysieke voorwerpen;
- redelijke en aantoonbare kosten van de Verwerker om weer aan deze Verwerkersovereenkomst te kunnen voldoen;
- redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de directe schade te beoordelen zoals bedoeld in dit artikel;
- redelijke en aantoonbare kosten die de Verantwoordelijke heeft gemaakt om de directe schade te beperken zoals bedoeld in dit artikel.

11.3 Eventuele aansprakelijkheid voor vergoeding van indirecte schade veroorzaakt door de Verwerker is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: alle schade die geen directe schade is en dus inclusief maar niet beperkt tot gevolgschade, verloren winst, gemiste besparingen, vermindering van de goodwill, schade door stilstand, het niet kunnen voldoen aan marketingeisen, schadevergoeding als gevolg van het gebruik van door de Verantwoordelijke voorgeschreven gegevens, of verlies, corruptie of vernietiging van gegevens.

11.4 Geen aansprakelijkheidsbeperking bestaat als de schade het gevolg is van opzettelijk wangedrag of grove nalatigheid van Verwerker of zijn directeuren.

11.5 Behalve als de Verwerker permanent niet in staat is om de verplichtingen van deze Verwerkersovereenkomst uit te voeren, zal de Verwerker uitsluitend aansprakelijkheid kunnen worden gesteld als de Verantwoordelijke de Verwerker in gebreke stelt en deze een redelijke termijn geeft om de nalatigheid te herstellen en de Verwerker verzuimt ook na deze termijn verzuimt aan zijn verplichtingen te voldoen. De ingebrekestelling moet een gedetailleerde beschrijving van de de nalatigheid bevatten om de Verwerker een redelijke mogelijkheid te geven deze nalatigheid op te heffen.

11.6 Elke aanspraak op schadevergoeding van de Verantwoordelijke waarvoor de Verwerker, niet uitdrukkelijk in gebreke is voor gesteld, zal nietig worden verklaard twaalf (12) maanden na de datum waarop de oorzaak zich voor het eerst heeft voorgedaan.

## **12. Termijn en beëindiging**

12.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van acceptatie door de Verantwoordelijke.

12.2 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur van de samenwerking tussen de partijen.

12.3 Bij beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal de Verwerker, ongeacht de reden of de manier waarop, naar keuze van de Verantwoordelijke, alle beschikbare persoonsgegevens in een standaard bestandsformaat teruggeven en/of vernietigen.

12.4 De Verwerker heeft het recht deze Verwerkersovereenkomst van tijd tot tijd te wijzigen. De Verwerker zal de Verantwoordelijke hierover ten minste drie maanden voor de inwerkingtreding daarvan in kennis stellen. De Verantwoordelijke kan opzeggen indien deze de voorgestelde wijzigingen onaanvaardbaar acht.

### **13. Toepasbare recht en bevoegde locatie**

13.1 Op deze Verwerkersovereenkomst en haar uitvoering is Nederlands recht van toepassing.

13.2 Eventuele geschillen tussen de partijen in verband met deze Verwerkersovereenkomst kunnen bij de bevoegde rechter worden ingediend in de vestigingsplaats van de Verwerker, tenzij de partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### **Annex 1. Specificatie van persoonsgegevens en betrokkenen**

#### *Persoonsgegevens*

De Verwerker verwerkt, onder toezicht van Verantwoordelijke, de hieronder vermelde persoonsgegevens zoals gespecificeerd in artikel 1 van deze Verwerkersovereenkomst:

- Namen
- Adressen
- Telefoonnummers
- E-mailadressen
- Websites
- Geboortedatum
- Geboorteplaats en geboorteland
- Taal
- Nationaliteit
- Geslacht
- Fiscaal nummer
- Beroep
- ID-kaart of paspoort: nummer, land van afgifte, afgiftedatum, verloopdatum
- Creditcardgegevens
- Details van aankomst en vertrek
- Gereserveerde accommodaties
- Gebruikt verkoopkanaal

#### *Betrokkenen*

Van de volgende categorieën van betrokkenen:

- Klanten van de Verantwoordelijke
- Potentiële klanten van de Verantwoordelijke

De Verantwoordelijke vertegenwoordigt en garandeert dat de omschrijving van persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen in Annex 1 volledig en accuraat is en de Verwerker schadeloos zal stellen en zal vrijwaren voor fouten en claims die kunnen voortvloeien uit een overtreding van deze vertegenwoordiging en garantie.

### **Annex 2. Getroffen beveiligingsmaatregelen**

De Verwerker voldoet aan de eisen van de industrie norm PCI-DSS. Dit betekent dat de volgende maatregelen zijn genomen:

- *Veilige netwerken en systemen*: Firewall configuraties beveiligen de gegevens.
- *Netwerk scheiding*: Geen directe Internet toegang tot opgeslagen gegevens (DMZ).
- *Logisch toegangsbeveiliging*: Toegang vereist het gebruik van asymmetrische sleutelparen en beveiligd door sterke wachtwoorden.
- *Versleutelde transmissie*: Alle gegevens worden versleuteld verzonden gebruik makend van TLS.
- *Audit trail en logging*: Alle gebruikersacties worden vastgelegd.
- *Fysieke toegangsbeveiliging*: Fysieke toegangscontrole en monitoring.

- *Organisatorische maatregelen*: Toegang van gebruiker tot gegevens is gelimiteerd op basis van “moet weten”.