

Contrato De Encargo De Tratamiento

El presente contrato de encargo de tratamiento (el "**Contrato de Encargo**") forma parte del acuerdo firmado entre usted ("el Cliente") y **THN** para regular el tratamiento de los datos personales de los que el Cliente es responsable del tratamiento. **THN** actúa como encargado del tratamiento (conjuntamente, el "**Acuerdo**").

I. ENTRADA EN VIGOR

El presente contrato entrará en vigor una vez sea cumplimentado y firmado por ambas partes (la "**Fecha de entrada en vigor**").

II. EFICACIA

Este Contrato de Encargo se aplicará a los datos personales tratados por **THN** en nombre y por cuenta del Cliente, durante la prestación de los servicios relativos a la Plataforma ("**Datos Personales del Cliente**").

- La persona que firma el Contrato de Encargo en nombre del Cliente declara frente a **THN** que tiene la autoridad legal para vincular al Cliente y que está legalmente capacitado para celebrar contratos.
- La persona que firma el Contrato de Encargo en nombre de **THN** declara frente al Cliente que tiene la autoridad legal para vincular a **THN** y que está legalmente capacitado para celebrar contratos.
- La duración del presente Contrato de Encargo será la misma que la del Acuerdo. Esto quiere decir que el presente Contrato de Encargo se extinguirá automáticamente en el momento de la rescisión del Acuerdo o cuando se resuelva de forma previa de conformidad con los términos del presente Contrato de Encargo, sin perjuicio de las obligaciones que **THN**, como encargado del tratamiento, deba asumir con posterioridad.

III. TÉRMINOS DEL CONTRATO DE ENCARGO

1. Definiciones:

Los términos que figuran a continuación tendrán el siguiente significado:

"THN", hace referencia a The Hotels Network, S.L. empresa con NIF B-65542714, con domicilio en la Calle Muntaner, 262, 3º-1ª, 08021 Barcelona, (España). Autora, creadora y desarrolladora de la Plataforma.

"Cliente", se refiere a la entidad que contrata los servicios y uso de la Plataforma de THN.

"Usuarios finales" significa los usuarios del sitio web del Cliente.

"Plataforma" significa nuestro software desarrollado y ejecutado en una plataforma cuyo objetivo es ser utilizado por empresas para la prestación de servicios. La plataforma comprende los siguientes productos:

- Personalización:
Producto que se instala en el sitio web que permite a los clientes de THN mostrar contenido relevante a los usuarios finales dependiendo de su comportamiento y recopilar datos de los usuarios finales.
Productos comerciales :
 - Personalization
 - Predictive Personalization
 - Predictive Audience
 - Loyalty Lite
- BenchDirect:
Producto que se instala en el sitio web que permite a los clientes de THN comparar de forma anonimizada las métricas de e-commerce de su sitio web con las métricas de los sitios web de otros clientes de THN.

- **SafeDirect:**
Producto que permite a los clientes de THN aumentar las reservas directas a través de un servicio de asistencia en viaje.
- **KITT:**
Un asistente de IA para gestionar reservas y consultas de huéspedes.

"Responsable del tratamiento", "encargado del tratamiento", "interesado", "datos personales", "tratamiento" y "medidas técnicas y organizativas adecuadas" "Cláusulas contractuales tipo", tal como se utilizan en el presente Contrato de Encargo, tendrán el significado que se les atribuye en el Reglamento Europeo de Protección de Datos.

Normativa de Protección de Datos" significa: (i) 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 ("**RGPD**"); (ii) la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas; (iii).Ley Orgánica de Protección de datos y Garantía de Derechos Digitales ("**LOPDGDD**").

2. Alcance de la ley de protección de datos.

Las partes reconocen que la Ley Europea de Protección de Datos solo se aplicará a los Datos Personales del Cliente y/o Usuarios Finales del mismo que estén cubiertos por las definiciones contenidas en dichas leyes.

3. Identificación de las partes

A los efectos del presente Contrato de Encargo:

- **THN** tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento.

- El **Ciente** tendrá la consideración de Responsable del Tratamiento.

4. Descripción del tratamiento y estándares de seguridad

Adjunto al presente Contrato de Encargo como **Apéndice 1** puede encontrarse una descripción detallada del tratamiento a realizar. En el **Apéndice 2** puede encontrarse una lista de los estándares mínimos de seguridad aplicables.

5. Obligaciones del Cliente.

El Cliente, en su calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales del Cliente, es responsable de velar y supervisar, durante todo el tratamiento por el cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos por parte de **THN**.

En este sentido y previo a la contratación de la Plataforma o a la solicitud de activación de funcionalidades adicionales, el Cliente se compromete, respecto a los Datos Personales del Cliente que facilite a **THN** para la prestación de los servicios objeto del Acuerdo, a cumplir con aquellas obligaciones que le correspondan como Responsable del Tratamiento conforme a lo previsto en la Normativa de Protección de Datos.

En la medida en que se requiera en virtud de la Normativa de Protección de Datos, **THN** proporcionará al Cliente toda asistencia razonable para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable y para acreditar el cumplimiento de éstas.

IV. ESTIPULACIONES GENERALES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el tratamiento de los Datos Personales del Cliente, **THN** se compromete a cumplir con la Normativa de Protección de Datos.

La finalidad del tratamiento de datos será proporcionar el servicio de la Plataforma en los términos dictados por el Cliente tal y como se especifica en el **Apéndice 1**. Este Contrato de Encargo establece la naturaleza y la finalidad del tratamiento, los tipos de Datos Personales del Clientes que THN tratará y los sujetos interesados cuyos Datos Personales serán tratados.

Las obligaciones de **THN** como Encargado del tratamiento se realizará en virtud del artículo 28 del RGPD y 33 de la LOPDGDD, y en concreto, son las siguientes:

- a. Tratar los Datos Personales del Cliente únicamente de acuerdo con las instrucciones documentadas y facilitadas por el Cliente (tal y como se establece en el presente Contrato de Encargo o en el Acuerdo, o según sus indicaciones a través de la Plataforma o por cualquier otro medio documentado) para la consecución del servicio. En ningún caso se podrá utilizar para fines propios de THN.
- b. Tomar las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 RGPD, en los términos establecidos en la Cláusula VII de este Contrato de Encargo y según lo dispuesto en el Apéndice 2.
- c. Notificar por escrito al Cliente, sin demora, si, en opinión de THN, como Encargado del tratamiento, una instrucción para el tratamiento de los Datos Personales del Cliente infringe la Normativa de Protección de datos;
- d. No comunicar los Datos Personales del Cliente a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa y por escrito del Cliente.

- e. Garantizar que las personas autorizadas por parte de **THN** para tratar Datos Personales del Cliente cuentan con formación adecuada sobre protección de datos personales.
- f. Si para la prestación de los Servicios, **THN** tuviera que transferir Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Cliente de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.
- g. Cuando proceda, de conformidad con la Normativa de Protección de Datos, designar un delegado de protección de datos, así como comunicar su identidad y datos de contacto al Cliente.
- h. Cuando proceda de conformidad con la Normativa Protección de Datos, llevar por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente, de conformidad con el artículo 30 del RGPD.
- i. Poner a disposición del Cliente toda la información que razonablemente solicite con el fin de demostrar que se han cumplido sus obligaciones relativas a la designación de subencargados de tratamiento, sin perjuicio de lo especificado en la Cláusula VI;
- j. Asistir al Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de los artículos 35 y 36 del RGPD.
- k. Asistir al Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de los artículos 15 a 18 del RGPD, proporcionándole documentación o ayudándole a recuperar, corregir, eliminar o bloquear los Datos Personales del Cliente;

- l. THN garantiza que el personal que deba acceder a los Datos Personales del Cliente está sujeto a un deber vinculante de confidencialidad con respecto a dichos Datos Personales del Cliente, y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente;
 - m. Eliminar de forma segura o devolver al Cliente o a otro Encargado que éste designe, los Datos Personales del Cliente que se hallen en posesión de THN, conforme a las instrucciones por escrito que el Cliente emita con motivo de la finalización o rescisión anticipada del Acuerdo, a menos que se requiera la conservación de los Datos Personales del Cliente en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros;
- Asimismo, y sujeto a protocolos de confidencialidad razonables:
 - a. Permitir al Cliente y a sus representantes autorizados el acceso y la revisión de aquellos documentos que garanticen el cumplimiento de los términos de este Contrato de Encargo.
 - b. Durante la vigencia del contrato y siempre que así lo exija la Normativa de Protección de Datos, permitir al Cliente y a sus representantes autorizados la realización de auditorías para garantizar el cumplimiento de los términos de este Contrato de Encargo. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier auditoría deberá llevarse a cabo durante nuestro horario de trabajo habitual, avisándonos con una antelación razonable y con sujeción a protocolos de confidencialidad razonables.

El alcance de cualquier auditoría no obligará **THN** a revelarle ni a permitirle al Cliente o a sus representantes autorizados el acceso a datos o informaciones que excedan de las comprendidas dentro del deber de

permitir y contribuir a la realización de auditorías por parte del responsable conforme a lo previsto en el artículo 28 del RGPD.

Además, las auditorías se limitarán a una vez al año, a menos que hayamos sufrido alguna brecha de seguridad en los doce (12) meses anteriores que haya afectado a los Datos Personales del Cliente; o una auditoría revele un incumplimiento sustancial; o exista cualquier otro motivo justificado para realizar la auditoría con una periodicidad inferior.

V. DERECHOS DE LOS INTERESADOS

Si **THN**, como encargado de tratamiento, recibe una notificación de cualquier reclamación, queja, solicitud, consulta, investigación, procedimiento u otra acción de cualquier interesado, tribunal, autoridad reguladora o supervisora, o cualquier organismo, organización o asociación, que se relacione de algún modo con los datos personales tratados por **THN** por cuenta del Cliente, **THN** se compromete a:

- notificar al Cliente dicha circunstancia para que éste pueda dar curso a la solicitud en la medida que dicha notificación le sea permitida legalmente;
- proporcionar al Cliente la cooperación y asistencia razonables; y
- no responder por sus propios medios, a menos que el Cliente le indique lo contrario por escrito o esté obligado legalmente.

VI. SUBENCARGADOS DE TRATAMIENTO

El Cliente autoriza el uso por **THN** de los subencargados de tratamiento en el caso de prestación de servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios

de THN. En concreto, los subencargados que actualmente prestan servicios auxiliares a THN son los siguientes:

Para todos los servicios, el Cliente autoriza el uso de los siguientes subencargados:

- [Amazon Web Services](#)

Amazon Web Services EMEA SARL
Avenue John F. Kennedy 38
1855 Luxembourg
Luxembourg

Propósito	Proveedor de servicios en la nube
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, identificadores de cookies), datos de clientes. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en Irlanda (Unión Europea)
Mecanismo de transferencia internacional	Amazon is a signatory to the EU-US Data Privacy Framework .
Medidas de seguridad adicionales	AWS Security Centre and Risk and Compliance White Paper

- [DATADOG](#)

Datadog, Inc. New York
New York Times Bldg
620 8th Ave, New York, NY 10018
USA

Propósito	Proveedor de servicios de monitorización para aplicaciones en la nube
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Datos de usuarios de The Hotels Network, logs de ejecución de programas informáticos, (Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, identificadores de cookies). Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Estados Unidos de América

Mecanismo de transferencia internacional	Datadog is a signatory to the EU-USA Data Privacy Framework
Medidas de seguridad adicionales	Technical and organisational measures

- [TINYBIRD](#)

Tinybird Inc.
45 Pleasant Street
Newburyport
01950, MA USA

Propósito	Proveedor de servicio de real-time data platform
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Datos de usuarios de The Hotels Network, logs de ejecución de programas informáticos, (Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, identificadores de cookies). Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Estados Unidos de América
Mecanismo de transferencia internacional	Standard contractual clauses
Medidas de seguridad adicionales	Security policies

- [Sendgrid \(Twilio\)](#)

Twilio Inc.
101 Spear Street, Fifth Floor
San Francisco,
CA 94105, United States

Propósito	Proveedor de servicio de envío de emails
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Email de clientes. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en Irlanda (Unión Europea)
Mecanismo de transferencia internacional	Twilio is a signatory to the EU-US Data Privacy Framework .
Medidas de seguridad adicionales	Twilio Security Overview

Para los servicios de KITT AI, el Cliente autoriza el uso de los siguientes subencargados:

- [TWILIO](#)

Twilio Inc.
101 Spear Street, Fifth Floor
San Francisco,
CA 94105, United States

Propósito	Proveedor de mensajería
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Número de teléfono de cliente (y País). Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en la Unión Europea
Mecanismo de transferencia internacional	No se realizan transferencias internacionales fuera del espacio económico europeo.
Medidas de seguridad adicionales	Twilio Security Overview

- [Sendgrid \(Twilio\)](#)

Twilio Inc.
101 Spear Street, Fifth Floor
San Francisco,
CA 94105, United States

Propósito	Proveedor de servicio de envío de emails
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Email de clientes y datos que se faciliten voluntariamente en la transcripción. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en la Unión Europea
Mecanismo de transferencia internacional	No se realizan transferencias internacionales fuera del espacio económico europeo.
Medidas de seguridad adicionales	Twilio Security Overview

- [Retell AI](#)

Retell AI Inc
12985 Saratoga avenue, Saratoga,
California,
95070, USA

Propósito	Proveedor de servicio de Agentes de Voz basados en AI. STT and TTS.
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Voz Cliente Final. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en USA
Mecanismo de transferencia internacional	Standard contractual clauses
Medidas de seguridad adicionales	Security & Privacy

- [ELEVEN LABS](#)

Eleven Labs Inc
169 Madison Avenue, Suite 2484
New York, NY 10016
USA

Propósito	Proveedor de servicio de Agentes de Voz basados en AI. STT and TTS
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Voz Cliente Final. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en USA
Mecanismo de transferencia internacional	Standard contractual clauses
Medidas de seguridad adicionales	DPA

- [DEEPGRAM](#)

Deepgram Inc
555 De Haro Street, San Francisco,
CA 94107
USA

Propósito	Proveedor de servicio de transcripción automática de audio con AI. STT and TTS
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Voz Cliente Final. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en el Espacio Económico Europeo
Mecanismo de transferencia internacional	No se realizan transferencias internacionales fuera del espacio económico europeo.
Medidas de seguridad adicionales	Data Privacy Compliance

- **AMAZON WEB SERVICES**

Amazon Web Services EMEA SARL
Avenue John F. Kennedy 38
1855 Luxembourg
Luxembourg

Propósito	Proveedor de servicios en la nube
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, identificadores de cookies), datos de clientes. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en la Unión Europea
Mecanismo de transferencia internacional	Amazon is a signatory to the EU-US Data Privacy Framework .
Medidas de seguridad adicionales	AWS Security Centre and Risk and Compliance White Paper

- [META](#)

Meta Platforms, Inc
1601 Willow Road, Menlo Park
CA 94025
USA

Propósito	Proveedor de envío automatizado de mensajes
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Número de teléfono, contenido del mensaje y metadatos de comunicación.
Ubicación	Los datos se almacenan en USA
Mecanismo de transferencia internacional	META is a signatory to the EU-US Data Privacy Framework .
Medidas de seguridad adicionales	DPA

- **AZURE**

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399
USA

Propósito	Proveedor de servicio de Agentes de Voz basados en AI TTS & STT
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Voz Cliente Final. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en USA
Mecanismo de transferencia internacional	Microsoft is a signatory to the EU-US Data Privacy Framework .
Medidas de seguridad adicionales	DPA

- **Google LLC**

1600 Amphitheatre Parkway,
Mountain View, CA 94043,
Estados Unidos

Propósito	Proveedor de servicios en la nube que procesa los datos para convertir la voz, generar respuestas de voz y potenciar la conversación con AI
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Se comparten principalmente las grabaciones de voz y el contenido de texto de las conversaciones de los huéspedes para que el sistema pueda procesarlas. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en la Unión Europea
Mecanismo de transferencia internacional	Google is a signatory to the EU-US Data Privacy Framework .
Medidas de seguridad adicionales	https://cloud.google.com/security?hl=en

- **ANTHROPIC, PBC**

350 California St,
San Francisco, CA 94104,
Estados Unidos

Propósito	Proveedor de servicios de inteligencia artificial generativa
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Recibe texto y datos de clientes. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en USA
Mecanismo de transferencia internacional	Standard contractual clauses
Medidas de seguridad adicionales	Trust Anthropic Privacy Policy

- **OPEN AI**

1455 3rd Street,
San Francisco, CA 94158,
Estados Unidos

Propósito	Proveedor de servicios de inteligencia artificial generativa
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Recibe texto y datos de clientes. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en Irlanda (Unión Europea)
Mecanismo de transferencia internacional	Amazon is a signatory to the EU-US Data Privacy Framework .
Medidas de seguridad adicionales	Trust OpenAI CDN Privacy Policy

- [TINYBIRD](#)

Tinybird Inc.
45 Pleasant Street, Newburyport, 01950, MA
Estados Unidos

Propósito	Proveedor de servicio de real-time data platform
Datos compartidos con el subencargado del tratamiento	Datos de usuarios de The Hotels Network, logs de ejecución de programas informáticos, (Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (dispositivo, país, fingerprint) transcripción de la conversación. Para obtener una descripción más detallada del procesamiento relacionado con los productos de THN, consulte el Anexo I.
Ubicación	Los datos se almacenan en la Unión Europea
Mecanismo de transferencia internacional	No se realizan transferencias internacionales fuera del espacio económico europeo.
Medidas de seguridad adicionales	Security policies

Asimismo, el Cliente autoriza a que THN contrate subencargados externos adicionales para tratar los Datos Personales del Cliente, siempre y cuando:

- **THN** notifique al Cliente la actualización de la lista con los nuevos subencargados con al menos veinte (20) días de antelación antes de permitirles tratar Datos Personales del Cliente, dándole así la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

En caso de que el Cliente se oponga a la sustitución o contratación de un nuevo subencargado, las partes negociarán de buena fe soluciones alternativas que sean comercialmente razonables.

- **THN** deberá exigir al nuevo subencargado que proteja los Datos Personales del Cliente a un nivel no menos estricto que el requerido por el presente Contrato de Encargo y la Ley de Europea de Protección de Datos, formalizando a tal efecto el correspondiente contrato.
- **THN** responderá directamente frente al Cliente y le mantendrá indemne de todos los daños y/o perjuicios derivados de cualquier incumplimiento por parte del subencargado, de las obligaciones previstas en el presente Contrato o en la Ley Europea de Protección de Datos.

El Cliente entiende que, en virtud de las restricciones de confidencialidad que puedan aplicar a los subencargados, **THN** puede tener limitada la posibilidad de revelar los acuerdos de subencargado al Cliente. En este sentido, **THN** se compromete a hacer todos los esfuerzos razonables para exigir a cualquier subencargado que designe, que le permita revelar el acuerdo de subencargado al Cliente. Cuando, a pesar de los esfuerzos invertidos, **THN** no pueda revelar un acuerdo de subencargado al Cliente, las partes acuerdan que, a petición del Cliente, **THN** proporcionará, de forma confidencial, toda la información que razonablemente

pueda en relación con dicho acuerdo de subencargado al Cliente. No obstante lo anterior, **THN** no podrá ampararse en dichas restricciones de confidencialidad cuando la revelación de dichos contratos sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales del Cliente o para acreditar el cumplimiento de éstas frente a cualquier órgano administrativo o judicial.

VII. SEGURIDAD DEL TRATAMIENTO

THN aplicará y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos Personales del Cliente contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra la pérdida, destrucción, daño, robo, alteración o divulgación accidentales, de conformidad con la Normativa de Protección de Datos y que, como mínimo, deberán comprender las medidas previstas en el Apéndice 2 de este Contrato,. En todo caso, dichas medidas serán apropiadas al daño que podría resultar de cualquier tratamiento no autorizado o ilegal, pérdida accidental, destrucción, daño o robo de los Datos Personales del Cliente y apropiadas a la naturaleza de los Datos Personales del Cliente que deben ser protegidos. En este sentido, **THN** podrá actualizar las medidas técnicas y organizativas, siempre y cuando dichas modificaciones no disminuyan el nivel general de seguridad.

Si **THN** tiene conocimiento de cualquier violación de seguridad que ocasione la destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso accidental, no autorizado o ilegal de los Datos Personales de Cliente ("**Brecha de Seguridad**") que tratamos en el curso de la provisión de la Plataforma notificará sin demoras indebidas y en todo caso en un plazo que no superará las 48h al correo electrónico del usuario principal del producto contratado o de notificación de brechas de seguridad facilitado en la firma del contrato, facilitando a tales efectos la información prevista en el artículo 33 del RGPD.

VIII. TRANSFERENCIAS DE DATOS

Forma parte de la política de **THN**, el otorgar preferencia en la contratación de proveedores a aquellas empresas situadas en el Espacio Económico Europeo que cumplan en mayor grado los estándares de privacidad y protección de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto en que **THN** trate los Datos Personales del Cliente en un país que no cuente con una decisión de adecuación (en el sentido del artículo 45 RGPD), ya sea directamente o indirectamente a través de subencargados del tratamiento, esta deberá recabar la autorización previa del Cliente y, en su caso, adoptará un mecanismo de transferencia adecuado conforme al RGPD.

En caso de que el Cliente se oponga a la transferencia internacional de los datos, las partes negociarán de buena fe soluciones alternativas que sean comercialmente razonables.

Si **THN** realizase alguna transferencia internacional para la cual el mecanismo de transferencia empleado dejase de ser válido conforme al RGPD (por ejemplo, a consecuencia de una sentencia judicial invalidante, etc.), el Cliente concederá a **THN** un período de tiempo razonable en la medida permitida por el RGPD para subsanar el incumplimiento ("**Período de Subsanación**"), con la finalidad de identificar qué salvaguardias adicionales u otras medidas pueden adoptarse para garantizar su cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos.

IX. VARIOS

- En la medida que dicho tratamiento sea legítimo conforme a la Normativa de Protección de Datos, **THN** tendrá derecho a utilizar los datos, siempre y cuando no sean Datos personales del Cliente, relacionados u obtenidos en relación con el funcionamiento, la asistencia o el uso de la Plataforma para sus fines empresariales internos legítimos, como el apoyo a los procesos de facturación, la administración de la Plataforma, la mejora, la evaluación comparativa y el desarrollo de nuestros productos y servicios, el cumplimiento de las leyes

aplicables (incluidas las solicitudes de aplicación de la ley), la garantía de la seguridad de nuestra Plataforma y la prevención del fraude o la mitigación del riesgo. En todo caso, **THN** garantiza al Cliente que, en el supuesto de llevar a cabo dichos tratamientos, cumplirá con todas las obligaciones aplicables conforme a la Normativa de Protección de Datos y exime al Cliente, obligándose a mantenerle completamente indemne de cualquier clase de daños y perjuicios que se puedan causar al Cliente (incluyendo expresamente sanciones administrativas) si dicho tratamiento resulta ilegítimo conforme a la citada normativa o incumple cualquier otra de las obligaciones previstas en la misma.

En relación con los Datos Personales del Cliente, **THN** garantiza que no serán utilizados para sus propios fines a menos que haya agregado y anonimizado irreversiblemente los datos para que no identifiquen al Cliente ni a ninguna otra persona o entidad, en particular a los Usuarios Finales.

- El presente Contrato de Encargo está sujeto a la ley aplicable y a las condiciones de jurisdicción del Acuerdo.
- **THN** solo será responsable si infringe directa y materialmente las instrucciones específicas del **Cliente**, dando lugar a un incumplimiento directo y probado de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo o del Reglamento de protección de datos. Salvo en los casos de dicha infracción directa, **THN** no será responsable de los daños, pérdidas, sanciones (incluidas las impuestas por la Autoridad de Protección de Datos), reclamaciones de terceros o gastos (incluidos los honorarios razonables de abogados, procuradores u otros honorarios profesionales) que surjan en relación con el presente Acuerdo. Esta obligación de indemnización es exclusiva y no se ampliará ni implicará bajo ninguna circunstancia. Además, esta obligación de indemnización prevalecerá sobre cualquier limitación de responsabilidad establecida en el presente Acuerdo.

- En caso de que alguna de las disposiciones del presente Contrato de Encargo sea declarada inválida, ilegal o inaplicable; la validez, legalidad y aplicabilidad de las restantes disposiciones no se verán afectadas o perjudicadas por ello y dicha disposición sólo será ineficaz en la medida de dicha invalidez, ilegalidad o inaplicabilidad.
- En relación con el servicio de Forms Builders ofrecido por THN, el Responsable del Tratamiento (el Cliente) garantiza y asegura los siguientes aspectos:
 - i. Que tratará los datos personales obtenidos a través de Forms Builders de conformidad con el GDPR.
 - ii. Que informará a los interesados, que introduzcan sus datos personales en los formularios creados a través de Forms Builders, de la información relativa al tratamiento de sus datos personales de conformidad con el artículo 13 del GDPR.
 - iii. Que no utilizará los formularios creados a través de Forms Builders para recoger categorías especiales de datos personales reguladas en el artículo 9 del GDPR.

Apéndice 1

Descripción del tratamiento relacionado con el producto Personalización

Personas a las que se refieren los datos
Los datos personales se refieren a los usuarios de la Plataforma (empleados o usuarios autorizados del Cliente) y usuarios finales de la web del Cliente.
Categorías de datos
Los datos personales tratados pueden incluir las siguientes categorías de datos: Relacionado a los usuarios de la Plataforma: • Datos de identificación de dispositivos y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash). • Información de identificación directa (dirección de correo electrónico, nombre y apellido). Relacionado a los usuarios finales de la web del Cliente: • Datos de identificación de dispositivos y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash). • Información de identificación directa (dirección de correo electrónico, nombre y apellido y cualquier dato personal que el Cliente decida recopilar de los usuarios de su sitio web)
Finalidad del tratamiento
THN, para la prestación de los servicios de Personalización, utiliza la información de los usuarios finales del sitio web del Cliente (Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash), con la finalidad de que el Cliente pueda crear campañas de personalización.
Tipos de tratamiento
• Recogida o registro de datos personales. • Organización

- Almacenamiento o conservación de datos personales.
- Acceso a los datos personales
- Comunicación de los datos personales.
- Utilización de datos personales.

Apéndice 2

Descripción del tratamiento relacionado con el producto BenchDirect

Personas a las que se refieren los datos
Los datos personales se refieren a los usuarios de la Plataforma (empleados o usuarios autorizados del Cliente) y usuarios finales de la web del Cliente.
Categorías de datos
Los datos personales tratados pueden incluir las siguientes categorías de datos: Relacionado a los usuarios de la Plataforma: • Datos de identificación de dispositivos y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash). • Información de identificación directa (dirección de correo electrónico, nombre y apellido). Relacionado a los usuarios finales de la web del Cliente: • Datos de identificación de dispositivos y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash).
Finalidad del tratamiento
THN, para la prestación de los servicios de Bench Direct, utiliza la información de los usuarios finales del sitio web del Cliente (Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash), con la finalidad de que el Cliente compare de forma anónima las métricas de comercio electrónico de su sitio web con las métricas de los sitios web de otros clientes de THN.
Tipos de tratamiento
• Recogida o registro de datos personales. • Organización • Almacenamiento o conservación de datos personales. • Acceso a los datos personales • Comunicación de los datos personales. • Utilización de datos personales.

Apéndice 3

Descripción del tratamiento relacionado con el producto SafeDirect

Personas a las que se refieren los datos
Los datos personales se refieren a los usuarios de la Plataforma (empleados o usuarios autorizados del Cliente) y usuarios finales de la web del Cliente.
Categorías de datos
Los datos personales tratados pueden incluir las siguientes categorías de datos: Relacionado a los usuarios de la Plataforma: • Datos de identificación de dispositivos y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash). • Información de identificación directa (dirección de correo electrónico, nombre y apellido). Relacionado a los usuarios finales de la web del Cliente: • Datos de identificación de dispositivos y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash). • Información de identificación directa (dirección de correo electrónico, nombre y apellido y cualquier dato personal que el Cliente decida recopilar de los usuarios de su sitio web)
Finalidad del tratamiento
THN, para la prestación de los servicios de SafeDirect, utiliza la información de los usuarios finales del sitio web del Cliente (Datos de identificación del dispositivo y datos de tráfico (direcciones IP, direcciones MAC, backend hash), con la finalidad de que el Cliente pueda ofrecer seguros a sus visitantes. THN, para la prestación de los servicios de SafeDirect usa los datos identificativos (nombre, apellidos, DNI/NIE, email y teléfono del cliente del responsable del tratamiento) para comunicarlos a la entidad aseguradora con la finalidad de que ésta pueda formalizar la póliza del seguro.
Tipos de tratamiento
• Recogida o registro de datos personales. • Organización • Almacenamiento o conservación de datos personales.

- Acceso a los datos personales
- Comunicación de los datos personales.
- Utilización de datos personales.

Apéndice 4

Descripción del tratamiento relacionado con el producto KITT AI

Personas a las que se refieren los datos
Los datos personales se refieren a usuarios finales de la web del Cliente y/o de la línea telefónica destinada al servicio.
Categorías de datos
Los datos personales tratados pueden incluir las siguientes categorías de datos: Relacionado a los usuarios finales de la web del Cliente y/o de la línea telefónica destinada al servicio. • Información de identificación directa (dirección de correo electrónico, número de teléfono), voz y cualquier dato personal que el usuario decida compartir de forma voluntaria en la conversación)
Finalidad del tratamiento
THN, para la prestación de los servicios de KITT AI, utiliza la información de los usuarios finales del sitio web del Cliente y/o de la línea telefónica destinada al servicio (dirección de correo electrónico, número de teléfono, grabación de la llamada y cualquier dato personal que el usuario decida compartir de forma voluntaria en la conversación), con la finalidad de que el Cliente pueda realizar consultas y gestionar reservas.
Tipos de tratamiento
• Recogida o registro de datos personales. • Organización • Almacenamiento o conservación de datos personales. • Acceso a los datos personales • Comunicación de los datos personales. • Utilización de datos personales.

Apéndice 5

(Estándares de seguridad aplicables)

Control de acceso a los sistemas

Las siguientes medidas pretenden evitar que personas no autorizadas accedan a nuestros sistemas de procesamiento de datos.. **THN** cuenta, entre otras, con las siguientes medidas:

- Protocolos de contraseñas (incluyendo caracteres especiales, longitud mínima, cambio forzado de la contraseña).
- No hay acceso para usuarios invitados o cuentas anónimas.
- Gestión centralizada del acceso al sistema.
- Inicio de sesión personal e individual del usuario al iniciar sesión en el sistema o en la red de la empresa.
- Bloqueo automático de los dispositivos tras un determinado periodo de tiempo sin actividad del usuario (también salvapantallas con contraseña o pausa automática)
- Cortafuegos

Control de acceso a los datos

Las siguientes medidas pretenden evitar que los usuarios autorizados accedan a los datos más allá de sus derechos de acceso autorizados y para impedir la introducción, lectura, copia, eliminación, modificación o divulgación no autorizadas de los datos. THN cuenta, entre otras, con las siguientes medidas:

- Derechos de acceso diferenciados.
- Derechos de acceso definidos en función de las funciones/roles.
- Registro automatizado del acceso de los usuarios a través de los sistemas informáticos.
- Medidas para impedir la utilización de los sistemas de tratamiento automatizado de datos por personas no autorizadas que utilicen equipos de comunicación de datos
- Separación de funciones

Control de la divulgación
Las siguientes medidas pretenden evitar el acceso no autorizado, la alteración o la eliminación de datos durante la transferencia, y para garantizar que todas las transferencias sean seguras y queden registradas. THN cuenta, entre otras, con las siguientes medidas: • Uso obligatorio de redes privadas encriptadas para todas las transferencias de datos. • Servidores de AWS encriptados. • Transporte seguro de datos • Wi-Fi seguro • Reglamento para el manejo de medios de almacenamiento móviles (por ejemplo, ordenador portátil, memoria USB, teléfono móvil)
Control de entrada
Las siguientes medidas pretenden garantizar que toda la gestión y el mantenimiento de los datos se registran, y debe mantenerse un registro de auditoría que indique si los datos se han introducido, modificado o eliminado (borrado) y por quién. THN cuenta, entre otras, con las siguientes medidas: • Registro de las actividades de los usuarios en los sistemas informáticos • Que sea posible verificar y establecer a qué organismos se han transmitido o pueden transmitirse o ponerse a disposición datos personales mediante equipos de comunicación de datos • Que sea posible verificar y establecer qué datos personales se han introducido en los sistemas de tratamiento automatizado de datos y cuándo y quién los ha introducido;
Control del encargo
Las siguientes medidas garantizan que el tratamiento de los datos se ajusta estrictamente a las instrucciones del responsable de tratamiento. THN cuenta, entre otras, con las siguientes medidas:

- Seguimiento de la ejecución del contrato

Control de disponibilidad

Las siguientes medidas están destinadas a garantizar la protección de los datos contra la destrucción o la pérdida accidental. THN cuenta, entre otras, con las siguientes medidas:

- Los sistemas instalados pueden, en caso de interrupción, ser restaurados.
- Garantizar el almacenamiento de datos en una red segura.
- Los datos personales almacenados no pueden corromperse por un mal funcionamiento del sistema.
- Protocolos de continuidad de la actividad.
- Almacenamiento remoto.
- Sistemas antivirus/cortafuegos.

Control de la segregación

Las siguientes medidas permiten tratar por separado los datos recogidos para diferentes fines.

THN cuenta, entre otras, las siguientes medidas

- Restricción del acceso a los datos almacenados para diferentes fines según las funciones del personal.
- Segregación de los sistemas informáticos de la empresa.
- Segregación de los entornos de prueba y producción de IT.

Procedimiento de revisión, apreciación y evaluación periódicas (Art. 32(1)(d) GDPR; Art. 25(1) GDPR)

Las siguientes medidas pretenden garantizar una organización que cumpla los requisitos básicos de protección de datos. THN cuenta, entre otras, con las siguientes medidas:

- Compromiso de los empleados con el secreto de los datos
- Formación suficiente de los empleados en materia de protección de datos
- Mantener una visión general de las actividades de tratamiento (Art. 30 GDPR)

- Realización de evaluaciones de impacto sobre la protección de datos cuando sea necesario (art. 35 GDPR)
- Proceso de notificación de infracciones de la protección de datos a las autoridades de control de conformidad con el art. 4 para. 12 GDPR (Art. 33 GDPR)
- Proceso de notificación de las violaciones de la protección de datos a los afectados de acuerdo con el Art. 4 para. 12 GDPR (Art. 34 GDPR)
- Acuerdo de sanciones contractuales por incumplimiento de instrucciones