

Algemene voorwaarden van het Agentschap van Holiday Extras GmbH geldig vanaf 01-07-2018

De plaatsing van diensten van **Holiday Extras GmbH**, hierna te noemen '**HEX**', door agentschappen geschiedt op basis van de Algemene Voorwaarden van het Agentschap ('Algemene Voorwaarden van het Agentschap'). **HEX** biedt zogenaamde 'ondersteunende reisdiensten' aan reisklanten in heel Europa; deze diensten omvatten het plaatsen en reserveren van hotelkamers en parkeerplaatsen op Europese luchthavens en cruiseschiphavens, evenals luchthavenlounge's. Andere aanvullende diensten die **HEX** opneemt in zijn productenreeks zullen worden geregeld door andere voorschriften.

1. Verwezelijking van een nieuwe agentuurovereenkomst

1.1. Een agentuurovereenkomst wordt aangegaan tussen het agentschap en **HEX**, via een aanvraag door een agentschap,

1. waarbij een kopie van de bedrijfsregistratie wordt verzonden,
2. evenals een compleet ingevulde **HEX** agentschapsaanvraag. De aanvraag dient met name informatie te bevatten zoals het e-mailadres van het agentschap, waarop het tijdens werkdagen bereikt kan worden en, indien van toepassing, de nummers van de bedrijfsruimtes van de computerreserveringssystemen (CRS) die worden gebruikt door het agentschap,

evenals informatie over het daaropvolgend uitgeven en toekennen van een agentschapsnummer door **HEX**.

1.2. **HEX** behoudt zich het recht voor om de aanvang en onderhoud van het agentschapsrelatie te onderwerpen aan het verstrekken van een gepaste beveiliging en het uitvoeren van een controle van de kredietbeoordeling van het agentschap, die te allen tijde kan plaatsvinden. De toekenning van een agentschapsnummer vindt uitsluitend plaats naar goedgevonden van **HEX**. De samenwerking van het agentschap met **HEX** op basis van deze Algemene Voorwaarden van het agentschap geschiedt vanaf de uitgifte en toekenning van dit agentschapsnummer.

2. Activiteit van het agentschap als een bemiddelaar

2.1. Het agentschap zal gewoonlijk afzonderlijke diensten van **HEX** plaatsen bij de eindklanten.

2.2. De bevestiging wordt gedaan door **HEX** aan het agentschap (per e-mail of via CRS). Na bevestiging van **HEX** mag het agentschap de ontvangstbevestiging van de boeking ('ontvangstbevestiging van de boeking') alleen doorsturen naar de klant.

2.3. Bij het plaatsen van de diensten dient het agentschap uiterst zorgvuldig te werk te gaan en is zij verplicht om verklaringen (onder andere, verklaringen van annuleringen), kennisgevingen of informatie van **HEX** en/of van de klant onmiddellijk door te sturen naar de respectievelijke andere contractuele partij en om te verzekeren dat de respectievelijke andere partij hiervan kennisneemt. Enige wijzigingen in de uitvoering dienen onmiddellijk en op gepaste wijze te worden gecommuniceerd aan de klant. Er moet voor worden gezorgd dat de klant onmiddellijk kennis krijgt van dergelijke wijzigingen in de uitvoering.

2.4. **HEX** is gerechtigd om de klant te vragen naar zijn tevredenheid over de diensten die zijn geplaatst door het agentschap.

2.5. **HEX** behoudt zich het recht voor om bepaalde producten uit te sluiten van afzonderlijke verkoopkanalen, indien hiervoor een gerechtvaardigd belang is.

2.6. Het agentschap is verplicht om **HEX** onmiddellijk in kennis te stellen van enige duidelijke fouten met betrekking tot prijzen en uitvoering, of andere fouten in de specificaties, in het CRS-systeem en/of de documenten en om bij twijfel de juistheid van informatie eerst bevestigd te krijgen alvorens een boeking uit te voeren.

2.7. Het agentschap is ook volledig aansprakelijk voor de verplichtingen van de tussenpersonen die de boekingen uitvoeren op grond van het agentschapsnummer van het contractueel verbonden agentschap of die deze boekingen uit laten voeren via dit agentschap.

3. Verplichtingen van het agentschap bij het uitvoeren van de

3.1. Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, dient het agentschap de klant aantoonbaar de huidige prestatiespecificaties van **HEX**, de opmerkingen en informatie voor de klant en de huidige algemene voorwaarden van de bemiddelaar en/of contractuele voorwaarden van **HEX** relevant voor de geplaatste dienst, te versturen. Bij een online boeking via een online website van het agentschap dient het agentschap tijdens de boeking aan de klant aantoonbaar alle voorgenoemde informatie te hebben verstrekt, voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst en dient ervoor te zorgen dat een boeking alleen kan worden gedaan op grond van de wettelijk geldige opname

prestatiespecificaties van **HEX** op de website van laatstgenoemde of de computerreserveringssysteem (CRS) of het boekingssysteem en de boekingsbevestiging van **HEX** die hiernaar verwijzen. Indien het agentschap in kennis is gesteld van enige correcties aan de prestatiespecificaties, dient het agentschap deze informatie door te sturen naar de klant, samen met de prestatiespecificaties.

3.3. Enige mondeling besproken bijzondere overeenkomsten of toezeggingen zijn alleen bindend na schriftelijke bevestiging van **HEX** en dienen uitsluitend te worden gecommuniceerd aan de klant na bevestiging van **HEX**. Het agentschap is niet gerechtigd om verklaringen naar de klant te sturen namens **HEX** zonder de schriftelijke bevestiging van laatstgenoemde.

3.4. Het agentschap is er uitdrukkelijk op gewezen dat het zelf een touroperator kan worden door het zelf samenvoegen van bepaalde reisdiensten om een totale prijs te vormen, bijvoorbeeld door verschillende diensten van verschillende dienstverleners te boeken overeenkomstig artikel 651a BGB (Duitse wetboek). Het agentschap kan ook een touroperator worden als het verschillende reisdiensten organiseert onder de voorwaarden die zijn geregeld in Artikel 651b lid 1 BGB en - in het geval van online bemiddelaar - onder de voorwaarden gereguleerd in artikel 651c BGB. Daarnaast is het mogelijk dat het agentschap een tussenpersoon voor bijbehorende reisservices wordt als het agentschap bemiddeling aanbiedt van verschillende reisservices van verschillende dienstverleners onder de voorwaarden die worden geregeld in artikel 651w lid 1 BGB.

3.5. Bij het aanvragen van een boeking dient het agentschap zeker te zijn van de nauwkeurigheid van de persoonsgegevens en het adres opgegeven door de klant.

3.6. De invoer van plaatshouders of fictieve klantnamen in plaats van de klantgegevens is uitdrukkelijk niet toegestaan. Er wordt verwezen naar punt 12.7 van de Algemene Voorwaarden van het agentschap.

4. Betalingsafhandeling en overdracht van de contractuele

4.1. Betalingsafhandeling: Tenzij anders gespecificeerd door **HEX** of overeengekomen met het agentschap kan het agentschap kiezen tussen inning door het agentschap en directe inning bij het invoeren van de dienst.

4.2. In het geval van directe inning door **HEX** geschieden de volledige betalingstransacties uitsluitend en direct tussen **HEX** en de klant. In dit geval mag het agentschap geen geld ontvangen van klanten. In het geval van directe inning dient het agentschap uiterst zorgvuldig te zijn bij het invoeren van de rekenings- en/of creditcardgegevens. Als het niet mogelijk is om het bedrag van de rekening of creditcard te debiteren vanwege foutieve invoer van de bank- of creditcardgegevens, behoudt **HEX** zich het recht voor om enige aanvullende kosten opgelopen door het agentschap, te factureren.

4.3. Inning door het agentschap

a) Voor agentschappen die pas vanaf 01-07-2018 zijn opgericht op **HEX**, vereist het verzamelen van bureaus dat het bureau een SEPA-machtiging verleent aan **HEX**.

b) Bij de inning door het agentschap geschiedt de facturering via het agentschap voor het doorsturen naar de klant. De dienst of afzonderlijke prijs wordt betaald via het agentschap. Ongeacht de verplichtingen die voortvloeien uit de overeengekomen inning via het agentschap, zal de laatste onmiddellijk **HEX** op de hoogte brengen indien de klant niet volledig de reis- of individuele prijs betaalt aan het agentschap. Het agentschap ontvangt het geld van de klant in de hoedanigheid van een vertrouwenspersoon en draagt deze over aan **HEX**.

c) In het geval van inning via het agentschap dient het agentschap te verzekeren dat de overeengekomen prijs volledig en veilig is betaald aan het agentschap, voorafgaand aan de levering van de dienst. In het geval van verzuim van betaling, vanwege een schending van de Algemene Voorwaarden van Agentschap, ligt het debiteurenrisico voor de betaling bij het agentschap.

4.4. Creditcardbetaling via **HEX** (directe inning)

a) **HEX** accepteert MasterCard en Visa als betalingsmethoden voor creditcardbetalingen door de klant. Tijdens de boeking of wanneer de creditcard wordt gebruikt, dienen in alle gevallen de voor- en achternaam van de klant, het 15-cijferige of 16-cijferige kaartnummer en de vervaldatum van de kaart te worden opgegeven.

b) Indien de naam van de kaarthouder niet overeenkomt met de naam van de registrerende klant, dient waar nodig de naam van de kaarthouder en zijn/haar adres te worden opgegeven en gecommuniceerd aan **HEX**. Het agentschap heeft niet het recht om de kaartgegevens te accepteren voor de niet-contante verrekening van betaling indien, vanwege de bijkomende omstandigheden van de juridische transactie, het agentschap twijfelt over het recht van de klant om de kaartgegevens te gebruiken.

c) Indien het agentschap desondanks de betaling accepteert, is het agentschap aansprakelijk voor de inlossing van de vordering indien het creditcardbedrijf de betaling niet uitvoert of terugboekt. Servicekosten gefactureerd door het creditcardbedrijf dienen te worden betaald door het agentschap.

4.5. Vervaldatum bij inning door het agentschap

a) In het geval van inning door het agentschap dienen alle betalingen

uitvoering, indien het agentschap de transactie niet al eerder ten behoeve van de klant heeft uitgevoerd.

b) Indien het agentschap een overeenstemmende SEPA-incasso heeft uitgegeven, geschiedt de automatische incasso ongeveer 28 dagen voor de aanvang van de uitvoering.

c) Tot aan de overdracht/automatische incasso door **HEX** zal het agentschap het geld van de klant geïnd ten behoeve van **HEX** als vertrouwenspersoon beheren. Gebruik van het geld voor de eigen doeleinden van het agentschap is verboden.

d) Het agentschap dient te allen tijde te zorgen voor een toereikend saldo op de rekening van het agentschap. Indien de automatische incasso wordt teruggeboekt vanwege een ontoereikend saldo of om andere redenen, wordt de facturering van een vast tarief voor de verwerkingskosten van €15,00 plus de gemaakte bankkosten overeengekomen. Deze kosten en uitgaven zullen worden gefactureerd aan het agentschap en geïnd met de volgende automatische incasso.

4.6. Als het al is vastgesteld op het moment van automatische incasso dat de dienst niet kan worden geïmplementeerd vanwege intrekking of andere redenen, vervalt het recht van **HEX** om de geïnde gelden over te dragen indien de geïnde gelden de werkelijke aanspraak van de reisorganisatie overschrijden (bv. vast tarief voor annulering). In dit geval geeft **HEX** opdracht aan het agentschap om alle gelden onmiddellijk te restitueren aan de klant indien ze de werkelijke aanspraak overschrijden.

4.7. Bij het uitvoeren van de automatische incasso met gebruik van een SEPA-incasso, zal de vervaldatum voor het versturen van de melding voor directe incasso's door **HEX** beperkt worden tot 2 dagen.

4.8. In het geval van agentschappen die aansprakelijk zijn voor btw, zal de respectievelijke geldige btw vergoed worden in aanvulling op de commissie. Het recht om voorbelasting af te trekken dient te worden bevestigd in het agentschapsvragenlijst.

4.9. In het geval dat agentschappen in het buitenland zijn gevestigd, wordt de btw verlegd.

5. Plaatsing van online boekingen via een partnerlink

5.1. Op verzoek verstrekt **HEX** aan de partner een link naar de website en wordt de online boekingsmachine van **HEX** opgenomen op de webpagina van de partner. Dit biedt de klanten van de partner de mogelijkheid om aanvullende reisdiensten aangeboden door **HEX** direct online te boeken. Momenteel is een partnerlink voor het boeken van parkeerplaatsen en hotels beschikbaar. Dezelfde regels zijn van toepassing indien aanvullende reisdiensten worden toegevoegd.

5.2. De link van **HEX** op de website van de partner wordt ontwikkeld in overleg met de partner.

a) Zowel het ontwerp van de link en het ontwerp van de webpagina's van **HEX** die de klant opent via de link, dienen in overeenstemming te zijn met de imago- en zakelijke doelstellingen van de partner. Ze mogen met name geen kwetsende, onfatsoenlijke, pornografische of racistische inhoud of ontwerpen weergeven, of enige andere inhoud of ontwerpen die niet overeenstemmen met het bedrijfsbeleid of de zakelijke doeleinden van de partner.

b) **HEX** is verantwoordelijk voor het verzekeren dat de link en de websites die toegankelijk zijn via de link, voldoen aan de wettelijke en officiële vereisten en dat ze de partner vrijwaren van enige vorderingen op grond van of in verband met enige ontoelaatbare of illegale inhoud of ontwerpen. Het ontwerp van de link en de webpagina's van de partner mogen met name geen kwetsende, onfatsoenlijke, pornografische of racistische inhoud of ontwerpen weergeven, of enige andere inhoud of ontwerpen die niet overeenstemmen met het bedrijfsbeleid of de zakelijke doeleinden van **HEX**.

c) De partner is verantwoordelijk voor het verzekeren dat de link en de webpagina's die toegankelijk zijn via de link, voldoen aan de wettelijke en officiële vereisten en dat ze **HEX** vrijwaren van enige vorderingen op grond van of in verband met enige ontoelaatbare of illegale inhoud of ontwerpen.

d) Met name in het ontwerp van de link en ook de websites die toegankelijk zijn via de link, dient te allen tijde te worden verzekerd dat het duidelijk is voor klanten dat de boekingen die ze doen met behulp van de link, direct worden geregeld door **HEX** en dat er geen contractuele relatie ontstaat tussen de klant en de partner. Met name overeenkomstig artikel 651b lid 2 regel 2 BGB, **HEX** zal ervoor zorgen dat tijdens het doorsturen van de klant van de website van de partner naar de websites van **HEX** een gelijkwaardig uitzien internet niet gerechtvaardigd is voor de klant [sic]. De partijen zullen overleggen en overeenkomen over het ontwerp en indien het ontwerp niet voldoet aan deze vereisten is **HEX** verplicht om zo snel mogelijk, in opdracht van de partner, overeenstemmende wijzigingen aan te brengen aan het ontwerp.

e) Indien de link niet voldoet aan de vereisten van deze overeenkomst is de partner gerechtigd om de link onmiddellijk van haar websites te verwijderen.

5.3. De integratie van de **HEX** link op de website van de partner, waaronder de online boekingsmachine etc., zal worden uitgevoerd door de partner. **HEX** biedt de partner kosteloos de online boekingsmachine

5.4. De partner mag geen betaalde zoekmachinemarketing exploiteren voor **HEX** of voor merken of bedrijfshandelsmerken gebruikt door **HEX**, ook niet via derden. Uitzonderingen hierop zullen schriftelijk door **HEX** worden verleend. Indien de partner andere marketingmaatregelen nodig acht, dient de partner alle kosten hiervoor zelf te dragen.

5.5. In het geval van een boeking via een link, geldt het volgende voor de contractuele relatie tussen de klant en **HEX**:

a) **HEX** is de directe contractuele partner van de plaatsingsovereenkomst voor het boeken, het sluiten van de overeenkomst en de contractuele uitvoering van alle juridische transacties van de klant, verricht via de link en is aansprakelijk voor alle vorderingen en verplichtingen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst met de klant. **HEX** vrijwaart de partner tegen alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de boekingen die worden uitgevoerd met behulp van de link, waaronder betalingen, garanties, contractuitvoering, niet-naleving of ontoereikende prestatie, etc. **HEX** vrijwaart de partner ook van aansprakelijkheid voor boetes, financiële sancties evenals andere vorderingen of boetes of dergelijke die voortvloeien uit of verband houden met de boeking van de diensten met behulp van de link. Anderszins zullen de Algemene Voorwaarden van **HEX** van toepassing zijn; deze zijn te vinden op www.holidayextras.de/allgemeine-geschaftsbedingungen.

b) **HEX** is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle klantkennisgevingen, wijzigingen in boekingen, annuleringen, klachten, etc. en zal deze zo spoedig mogelijk en naar behoren uitvoeren. Indien het na de boeking nodig is om klanten informatie te verstrekken over de wijzigingen in de reikwijdte van de diensten of andere kennisgevingen, is **HEX** uitsluitend verantwoordelijk voor het informeren van de klant.

5.6. De partner is niet bevoegd om wijzigingen aan te brengen in de boekingsmachine en inhoud die is verstrekt door **HEX**.

6. Commissieovereenkomst

6.1. Het agentschap ontvangt een agentschapscommissie voor de plaatsing en alle diensten die te maken hebben met de afhandeling. Plaatsing betekent exclusief de succesvolle sluiting van een overeenkomst voor de diensten tussen klanten en **HEX** via het agentschap. Indien het agentschap onderworpen is aan btw, komt er bovenop de agentcommissie de wettelijke btw.

6.2. Gegevens over de commissie staan in de respectieve geldige commissieregels die zijn te vinden in een Bijlage bij deze algemene voorwaarden.

6.3. De aanspraak op een commissie ontstaat op het moment dat en voor zover de geplaatste diensten zijn geleverd. Indien de klant niet betaalt, komt de aanspraak op een commissie ook te vervallen.

6.4. De aanspraak op de commissie is verschuldigd voor betaling aan het eind van de maand, na de maand waarin de uitvoering begint indien en voor zover de klant de reiskosten heeft betaald.

6.5. Indien de klant, **HEX** of de dienst aanbieder hun terugtrekking van de overeenkomst verklaren, de overeenkomst wordt beëindigd door een van de partijen om overige redenen, de overeenkomst wordt ontbonden in onderling overleg of om andere redenen ongeldig wordt, of de overeenkomst is niet aantoonbaar juridisch waterdicht of nietig, dan vervalt de vordering tot betaling van de commissie van de overeengekomen berekeningsgrondslag. Dit is ook van toepassing indien de diensten niet kunnen worden uitgevoerd vanwege bijzondere omstandigheden die buiten de macht van de contractuele partijen vallen (bv. natuurrampen, oorlog, onrust, epidemieën).

6.6. Indien echter, overeenkomstig de Algemene Bedrijfsvoorwaarden, de klant een vergoeding (annuleringskosten) dient te betalen aan **HEX** als gevolg van de terugtrekking, zal het agentschap de commissie ontvangen die is overeengekomen in de Bijlagen, voor de geleverde dienst, indien de klant werkelijk het vergoedingsbedrag heeft betaald aan **HEX**. De commissie die al geïnd is door het agentschap dient te worden gerestitueerd indien het de werkelijke vordering op commissie overschrijdt.

6.7. Het bedrag van de commissieaanspraak en de respectieve berekeningsgrondslag evenals enige supercommissie, proportionele commissie of andere commissieaanspraken vloeien voort uit de commissieregulering aangekondigd door **HEX**, in elk geval voor een vooraf vastgestelde factureringsperiode. De respectieve datum van de aanvang van de reis, niet de datum van de boeking, is bepalend voor de berekening van de aanspraak op commissie.

6.8. De commissieregulering zal worden aangepast aan de marktomstandigheden en gemeld aan **HEX** voor toekomstige afwijkingen. Indien het agentschap niet akkoord gaat met de nieuwe verkoopvoorwaarden, dient zij deze binnen 10 dagen schriftelijk op te zeggen. De agentschapsrelatie kan dan worden beëindigd. De bestaande commissieovereenkomst zal worden toegepast op de al bestaande boekingen en met een vertrekdatum die valt binnen de nieuwe factureringsperiode.

6.9. De commissiebetaling dekt en vereffent alle vorderingen van het agentschap voor het plaatsen en afhandelen van de gemaakte boekingen, zoals het doorsturen van informatie over wijzigingen in de boeking, het doorsturen van de contractuele documenten, de ontvangst en overdracht van de servicekosten, wijzigingen en meldingen aan de

op een commissie, dienen de betalingen verricht door **HEX** onmiddellijk te worden terugbetaald. Aanspraken op commissie verjaren aan het eind van het kalenderjaar (31.12.) na het contractueel overeengekomen kalenderjaar waarin de aanspraak is ontstaan en het agentschap kennis heeft gekregen van de omstandigheden die hebben geleid tot de aanspraak, of kennis van deze heeft gekregen zonder grove nalatigheid.

6.10. Het agentschap bevestigt dat **HEX** het kan uitgeven met btw-toeged ten aanzien van de commissievereffening.

7. Betalingsmoeilijkheden van het agentschap/zekerheden

7.1. Het agentschap dient **HEX** onmiddellijk te informeren over betalingsmoeilijkheden die ontstaan of over insolventie en/of schuldenlast die ontstaat. In dit geval is het agentschap niet toegestaan om verdere betalingen te accepteren van klanten voor reisdiensten van **HEX**.

7.2. Het agentschap wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat in het geval van een schending van deze verplichting, een strafbaar financieel verlies ten nadele van de klant of van **HEX** mogelijk is.

7.3. In het geval van betalingsmoeilijkheden aan de zijde van het agentschap, is **HEX** gerechtigd om volledig over te gaan op de directe inningsprocedure.

7.4. Verder behoudt **HEX** zich het recht voor om de aanvaarding van verdere boekingen te weigeren totdat de betalingsmoeilijkheden aantoonbaar zijn opgeheven en alle uitstaande vorderingen van **HEX** tegenover het agentschap zijn afgehandeld. **HEX** kan de aanvaarding van verdere boekingen laten afhangen van de verstrekking van een gepaste zekerheid door het agentschap.

7.5. Dit is ook van toepassing indien een automatische incasso overeenkomstig punt 4.5.d) van de Algemene Voorwaarden van Agentschap wordt afgewezen.

7.6. In het geval dat het agentschap binnen twee weken geen zekerheid biedt, wordt er verwezen naar de regels van artikel 12.6 van de Algemene Voorwaarden van Agentschap.

8. Uitwisseling van informatie en verplichtingen van kennisgeving

8.1. Alle informatie dient schriftelijk te worden verstrekt. Het agentschap en **HEX** verklaren ook hun toestemming voor het verkrijgen van informatie via elektronische middelen aan het respectieve officiële, primaire e-mailadres.

8.2. Voor bestaande boekingen stelt **HEX** het agentschap onmiddellijk in kennis van alle productgerelateerde wijzigingen indien deze van belang zijn voor het agentschap en/of de klant.

8.3. Indien **HEX** een waarschuwing krijgt ten aanzien van een product en/of reclame-uiting en ten aanzien hiervan verplicht is om een verklaring van stopzetting in te voeren, zal het agentschap, na overeenstemmende schriftelijke of elektronische informatie te hebben verkregen van **HEX**, **HEX** helpen bij het voldoen aan de overeengekomen verplichting.

8.4. Het agentschap dient ongevraagd **HEX** onmiddellijk in kennis te brengen van een wijziging in het bedrijfsmanagement, de eigenaarsomstandigheden bij het agentschap en een nieuwe benaming van een bedrijf, evenals een wijziging in de accountgegevens, het e-mailadres, het fax- of telefoonnummer, een wijziging in de locatie van de bedrijfsruimte en wijzigingen in het aantal geldige bedrijfsruimtes in de verbonden computerreserveringssystemen (CRS). De informatie dient in elk geval in tekstvorm te worden verstrekt.

8.5. Het agentschap dient een officieel e-mailadres aan **HEX** op te geven, dat dagelijks wordt gelezen.

8.6. Het agentschap is verplicht om volledige bankgegevens op te geven en om deze actueel te houden. Dit omvat de informatie over IBAN en BIC (Swift), evenals alle gegevens relevant voor SEPA.

8.7. Indien het agentschap een wijziging aanbrengt in de accountgegevens, dient dit onmiddellijk aan **HEX** door te worden gegeven, op zijn minst 10 werkdagen vóór de datum van de wijziging.

8.8. In het geval van een wijziging in eigenaar blijft de aansprakelijkheid voor alle aansprakelijkheden van het agentschap bij de eigenaar die voor het laatst is bekendgemaakt aan **HEX**, binnen het kader van het agentschapsrelatie, en wordt niet overgedragen op de nieuwe eigenaar totdat **HEX** de wijziging in eigenaar heeft geaccepteerd, bv. doordat **HEX** een juridisch geldige overdrachtsverklaring ondertekent of door de overdracht van de nieuwe agentschap naar de nieuwe eigenaar.

9. Gebruik van merken en logo's van het agentschap

9.1. Het gebruik van merken, logo's en bedrijfshandelsmerken van **HEX** door het agentschap vereist een geldige agentschapsrelatie met **HEX** en is beperkt tot gebruik ten behoeve van het adverteren van de diensten van **HEX**. Enig ander gebruik, met name gebruik voor doeleinden anders dan het vorenstaande en/of gebruik van merken, logo's en bedrijfshandelsmerken van andere **HEX**-bedrijven wordt uitsluitend verboden en vereist in elk geval een afzonderlijke, voorafgaande schriftelijke goedkeuring van **HEX**. **HEX** behoudt zich het recht voor om het recht op gebruik van het agentschap te allen tijde, met werking voor

verbindt het agentschap zich ertoe om op verzoek alle rechten die zijn ontstaan binnen het kader van toegestaan gebruik, met betrekking tot woord- en/of afbeeldingsmarkeringen, domeinen en andere handelsmerken met het element **HEX** of met bedrijfshandelsmerken van **HEX** over te dragen - zelfs die merken die kunnen worden verward met het werkelijke merk of die erop gebaseerd zijn - met alle en exclusieve gebruiksrechten naar oordeel van **HEX** aan **HEX** of een derde partij die wordt aangewezen door **HEX**, of om deze permanent te verwijderen.

10. Overeenkomst inzake gegevensbescherming

Overeenkomsten inzake gegevensbescherming zijn te vinden in Bijlage 3 bij deze algemene voorwaarden van het Agentschap.

11. Geldigheid van deze Algemene Voorwaarden van Agentschap

In ieder geval zullen de Algemene Voorwaarden van Agentschap van toepassing zijn tot aan de ontvangst van nieuwe Algemene Voorwaarden van Agentschap (post, e-mail, fax). Bij de ontvangst van nieuwe Algemene Voorwaarden van Agentschap zijn de respectieve eerdere Algemene Voorwaarden van Agentschap of regels over het agentschapsrelatie niet meer geldig. Ze worden geacht te zijn ontbonden na de ontvangst van deze Algemene Voorwaarden van Agentschap.

12. Duur en/of beëindiging van de agentuurovereenkomst

12.1. De agentschapsrelatie wordt gesloten voor een bepaalde periode en kan te allen tijde door het agentschap schriftelijk worden opgezegd.

12.2. **HEX** kan de agentschapsrelatie beëindigen na een opzegtermijn van 6 maanden.

12.3. Beide contractuele partijen behouden zich het recht voor om de overeenkomst om ernstige redenen, onmiddellijk te beëindigen zonder kennisgeving. Ernstige redenen voor **HEX** zijn met name wanneer het agentschap, in strijd met de overeenkomst, de klantgelden zelf int, in betalingsmoeilijkheden geraakt of om andere redenen waarbij de ondersteuning en het adviseren van de klant, evenals de afhandeling van de boeking niet meer is gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van het bestaan van ernstige redenen indien meer dan één automatische incasso niet kon worden uitgevoerd tijdens de incassoperiode, gedurende één toerismejaar.

12.4. **HEX** kan de agentschapsrelatie beëindigen indien van **HEX** objectief gezien niet kan worden verwacht dat zij de agentuurovereenkomst voortzet als gevolg van een verandering in de bedrijfsvoering of de eigenaar of aandeelhoudersomstandigheden van het agentschap.

12.5. **HEX** kan de agentschapsrelatie onmiddellijk bevroren indien hier gegronde redenen voor zijn. Indien de agentschapsrelatie wordt geblokkeerd, zal deze voorlopig worden opgeheven. De opening van het agentschap geschiedt naar goeddunken van **HEX**. Indien na een maand de redenen voor het voorlopig bevroren van de relatie niet zijn opgeheven, behoudt **HEX** zich het recht voor om de relatie om ernstige redenen te beëindigen.

12.6. Er is sprake van ernstige redenen voor het bevroren van de relatie indien, onder andere, het agentschap geen terugbetalingskosten verrekent, geen vereiste zekerheid biedt binnen twee weken of herhaaldelijk plaatshoudersgegevens invoert in plaats van klantgegevens.

12.7. Deze Algemene Voorwaarden van Agentschap evenals de commissieregels kunnen te allen tijde worden aangepast naar de marktomstandigheden. De wijziging geschiedt per schriftelijke kennisgeving via fax, e-mail of post. Indien de Algemene Voorwaarden van Agentschap door **HEX** worden gewijzigd en het agentschap de wijzigingen in de Algemene Voorwaarden van Agentschap niet wenst te accepteren, kan het agentschap deze schriftelijk opzeggen binnen 10 dagen en het agentschapsrelatie beëindigen. De Algemene Voorwaarden van Agentschap blijven in dit opzicht onveranderd voor boekingen die al bestaan en al geplaatst zijn.

13. Plaats van rechtsbevoegdheid en heersend recht

13.1. Indien de partijen handelaren zijn of in het geval het agentschap geen algemene plaats van rechtsbevoegdheid heeft in het vestigingsland of in het geval de partij waartegen vorderingen worden ingediend via een gerechtelijke procedure verhuist naar een locatie die buiten de reikwijdte van deze jurisdictie valt of waarvan de verblijfplaats niet bekend is, zal de vestigingsplaats van **HEX** worden toegewezen als de uitsluitende plaats van rechtsbevoegdheid.

13.2. Het recht van de Bondsrepubliek Duitsland wordt overeengekomen als het toepasselijke recht.

**HOLIDAY EXTRAS
GMBH
AIDENBACHSTRASSE 52
81379 München**

Bijlage 1 bij de Holiday Extras Algemene Voorwaarden van Agentschap

Afzonderlijke regels omtrent parkeerplaatsen en hotels bij luchthavens en cruisehavens

Status: Juni 2018

1. Commissiebetalingen

1.1. De omzet in het kader van het desbetreffende agentschapsnummer in een boekjaar, dat wil zeggen van 1 april tot 31 maart, geldt voor de berekening van de commissie voor parkeerplaatsen en hotels. De eerste dag van de levering van de dienst, niet de boekingsdatum, is hier bepalend.

1.2. De partner heeft recht op de volgende commissie op de boeking van parkeerplaatsen en hotels:

<u>Omzet van parkeerplekken en hotels in een boekjaar</u>	<u>Bedrag van de commissie in % van de omzet</u>
< €4.500	8%
≥ €4.500	9%
≥ €8.000	10%

1.3. Nieuwe agentschappen beginnen met een basiscommissie van 8% en ontvangen een hogere commissie vanaf het daaropvolgende financiële jaar na het behalen van de overeenstemmende omzetgrenzen.

1.4. De totale omzet van het vorige jaar bepaalt de classificatie voor het bedrag van de commissie voor het daaropvolgende jaar.

1.5. Indien er verschillende overeenkomsten zijn gesloten in afzonderlijke gevallen (bv. in het geval van algemene overeenkomsten met verkoopsystemen), zijn de overeenstemmende regels van de verschillende overeenkomsten van toepassing.

1.6. De in punt 1.2 van deze Bijlage overeengekomen commissie wordt betaald bij annulering en omboekingskosten. Deze opbrengsten zullen worden meegerekend bij het berekenen van het bedrag van de verkoop.

2. Betalingsmethoden en boekhouding

Bij het boeken van parkeerplaatsen en hotels, zijn betaling via het agentschap en directe betalingen beschikbaar als betalingsmethoden.

Bijlage 2 bij de Holiday Extras Algemene Voorwaarden van Agentschap

Afzonderlijke regels omtrent luchthavenlounges

Status: Juni 2018

1. Commissiebetalingen

- 1.1. De partner heeft recht op de volgende commissie op de boeking van luchthavenlounges: 8% + BTW
- 1.2. Indien er verschillende overeenkomsten zijn gesloten in afzonderlijke gevallen (bv. in het geval van algemene overeenkomsten met verkoopsystemen), zijn de overeenstemmende regels van de verschillende overeenkomsten van toepassing.
- 1.3. De in punt 1.1 van deze Bijlage overeengekomen commissie wordt betaald bij annulering en omboekingskosten.

2. Betalingsmethoden en boekhouding

Bij het boeken van luchthavenlounges, zijn betaling via het agentschap en directe betalingen beschikbaar als betalingsmethoden.

Bijlage 3 bij de Holiday Extras Algemene Voorwaarden van Agentschap

Contract voor orderverwerking

Dit contract is gesloten tussen het overeenkomstsluitende agentschap en de contractant HEX.

1. Onderwerp en duur van de verwerking

a) De contractant biedt de volgende diensten aan voor de aanbestedende dienst:

- Registratie van de gegevens van de aanbestedende dienst of geassocieerde reisbureaus met het doel de boeking door de aanbestedende dienst van de producten van de contractant voor de klanten van de aanbestedende dienst mogelijk te maken.
- Uitvoeren van alle nodige stappen om deze plaatsingen te verwerken.

In het kader van deze diensten verwerkt de contractant persoonsgegevens op basis van dit contract voor de aanbestedende dienst.

b) De looptijd van dit contract houdt verband met de looptijd van het hoofdcontract tussen de aanbestedende dienst en de contractant via de primaire (diensten) van de contractant.

2. Plaats van het verstrekken van de dienst

- a) De contractant verleent diensten overeenkomstig dit contract uitsluitend op het grondgebied van de Bondsrepubliek Duitsland, in een lidstaat van de Europese Unie of in een andere verdragsluitende staat die partij is bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte.
- b) Een overdracht van de activiteit of delen daarvan naar een derde land in het kader van Art 44 AVG kan alleen plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst en moet ook voldoen aan de vereisten van artikel 44 AVG. Toestemming moet schriftelijk geschieden (Artikel 126 BGB).

3. Aard en doel van de verwerking

- a) Gegevens worden op de volgende manier verwerkt in de zin van artikel 4, lid. 2 AVG en voor het volgende doel: Uitvoering van boekingen (verzameling, opslag, uitlezing, query's, gebruik, openbaarmaking door verzending, verwijdering)

4. Aard van de gegevens en categorieën betrokkenen

- a) De volgende soorten persoonsgegevens in de zin van artikel 4 nr. 1, 13, 14 en 15 AVG worden verwerkt: Namen van eigenaren van bedrijf/reisbureaus of kantoorbeheerders, e-mailadressen, namen, adressen, telefoonnummers en voertuiggegevens van klanten
- b) De volgende categorieën personen zijn betrokken:
Eigenaar/medewerker van het bedrijf of reisbureau, klanten

5. Verantwoordelijk persoon; autoriteit van de aanbestedende dienst om instructies te geven

- a) De aanbestedende dienst is de verantwoordelijke in de zin van artikel 28 en artikel 4, lid 7 AVG. Hij is als enige verantwoordelijk voor het waarborgen van de rechten van de betrokkenen overeenkomstig de artikelen 12 tot en met 22 van de AVG.
- b) De aanbestedende dienst is gerechtigd instructies te geven aan de contractant met betrekking tot de verwerking van het order binnen de toepassing van dit contract. Deze moeten in tekstvorm worden uitgegeven (artikel 126b BGB). Mondelinge instructies moeten onmiddellijk in tekstvorm worden ingediend.
- c) Personen die door de aanbestedende dienst zijn gemachtigd om instructies te geven:
Bedrijfs- of officemanagers en, indien van toepassing, door hen geautoriseerde personen die bekend zijn bij de contractant.
- d) De personen die gemachtigd zijn om instructies voor de contractant te ontvangen, zijn:
De contractuele contactpersonen van Holiday Extras GmbH ten opzichte van de aanbestedende dienst of het management van Holiday Extras GmbH.
- e) De contractant is verplicht om de aanbestedende dienst onmiddellijk op de hoogte te stellen van instructies die hij in strijd acht met de wetgeving inzake gegevensbescherming. Hij moet dan wachten totdat de aanbestedende dienst uitdrukkelijk een nieuwe instructie geeft of zich houdt aan de vorige.

6. Verplichting tot geheimhouding

Bovendien zorgt de contractant ervoor dat de personen die gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken, zich hebben verplicht tot vertrouwelijkheid, of onderworpen zijn aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht.

7. Beveiliging van het verwerken van gegevens

- a) De aanbestedende dienst en de contractant treffen technische en organisatorische maatregelen die geschikt zijn om het risico van inbreuk op de rechten en vrijheden van de natuurlijke personen die door de verwerking worden beïnvloed tot een minimum te beperken en een beschermingsniveau te creëren dat passend is voor het risico. Er moet rekening worden gehouden met de stand van de techniek, de implementatiekosten, het type, het doel en de omstandigheden van de verwerking, evenals de waarschijnlijkheid van het optreden en de ernst van het risico.
- b) De maatregelen waarnaar wordt verwezen in paragraaf 7 (a) omvatten, inter alia:
- de pseudonimisering en versleuteling van persoonsgegevens;
- het vermogen om op duurzame wijze de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de systemen en diensten in verband met de verwerking te waarborgen;
- het vermogen om de beschikbaarheid van en toegang tot persoonlijke gegevens snel te herstellen in geval van een fysiek of technisch incident
- een procedure voor periodieke beoordeling, beoordeling en evaluatie van de effectiviteit van technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van de verwerking te waarborgen.
- c) De concrete maatregelen zijn uiteengezet in Bijlage 1 bij dit contract.
- d) De contractant kan de maatregelen op elk moment aanpassen of wijzigen, mits ervoor wordt gezorgd dat het beschermingsniveau niet onder het vorige beschermingsniveau daalt. In het bijzonder kan hij de maatregelen

8. Inhuren van onder-opdrachtnemers

- a) De aanbestedende dienst verleent algemene goedkeuring voor het gebruik van onder-opdrachtnemers door de contractant, voor zover zij contractueel in dezelfde mate zijn gebonden aan de afhandeling van de orders, rekening houdend met de respectievelijke dienst, aangezien de contractant garanties biedt ten aanzien van de aanbestedende dienst en de gegevensbeschermingsvoorschriften in overeenstemming met de AVG.
- b) De contractant neemt uitsluitend onder-opdrachtnemers in dienst die gevestigd zijn op het grondgebied van de Bondsrepubliek Duitsland, in een lidstaat van de Europese Unie of in een andere verdragsluitende staat bij de Overeenkomst inzake de Europese Economische Ruimte. Onder-opdrachtnemers met woonplaats in een derde land in de zin van artikel 44 AVG mogen alleen worden gebruikt met de voorafgaande toestemming van de aanbestedende dienst; ze dienen ook te voldoen aan de vereisten van artikel 44 AVG.
- c) De onder-opdrachtnemers vermeld in Bijlage 2 worden momenteel gebruikt in de mate zoals beschreven per geval. Door ondertekening van dit contract gaat de aanbestedende dienst akkoord met het gebruik van onder-opdrachtnemers; ze worden geacht te zijn goedgekeurd.
- d) De contractant heeft het recht de onder-opdrachtnemers genoemd in Bijlage 2 te vervangen door vergelijkbare bedrijven, op voorwaarde dat het beschermingsniveau niet wordt ondermijnd.
- e) De contractant kan daarnaast gebruikmaken van meer onder-opdrachtnemers die nodig zijn voor de juiste uitvoering van zijn werk, in toevoeging tot diegene die reeds in dienst zijn.
- f) De contractant moet de aanbestedende dienst op de hoogte stellen van het voorgenomen gebruik van nieuwe of aanvullende onder-opdrachtnemers in de zin van clausules 8 d) en e). De aanbestedende dienst kan bezwaar maken tegen het gebruik van de nieuwe onder-opdrachtnemers. Het bezwaar moet binnen zeven dagen na ontvangst van de informatie schriftelijk worden ingediend, tenzij in de informatiebrief een termijn voor het indienen van een bezwaar wordt vermeld. Indien het bezwaar niet binnen de gestelde termijn en/of in de vereiste vorm wordt ingediend, wordt het gebruik van de betrokken onder-opdrachtnemer geacht te zijn goedgekeurd.
- g) Indien de aanbestedende dienst te zijner tijd en in de juiste vorm bezwaar maakt, kan de contractant het contract met de aanbestedende dienst ontbinden. De opzegging moet schriftelijk gebeuren (artikel 126 BGB) en moet binnen een termijn van vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift worden uitgevoerd.
- h) Als alternatief kan de contractant, naar eigen keuze, aanbieden de overeenkomst met de vorige onder-opdrachtnemer voort te zetten, op voorwaarde dat dit geen onevenredige inspanning vereist. De aanbestedende dienst moet dan alle bijkomende kosten dragen. De contractant is niet verplicht voortzetting aan te bieden.

9. Meldingsplicht in geval van verstoringen en schending van de bescherming van persoonsgegevens

- a) De contractant moet de aanbestedende dienst onmiddellijk op de hoogte stellen van inbreuken op de gegevensbeschermingsvoorschriften of de bepalingen van dit contract veroorzaakt door hem of door hem in dienst genomen personen.
- b) De contractant stelt de aanbestedende dienst onmiddellijk op de hoogte als zich bij de verwerking van persoonsgegevens onregelmatigheden voordoen.
- c) De contractant staat de aanbestedende dienst zoveel mogelijk bij, bij het voldoen aan zijn meldings- en kennisgevingsverplichtingen uit hoofde van de artikelen 33 en 34 van de AVG.

10. Overige verplichtingen van de contractant

- a) Indien mogelijk ondersteunt de contractant de aanbestedende dienst met technische en organisatorische maatregelen om aan zijn verplichting te voldoen om te reageren op verzoeken van belanghebbenden om hun rechten uit hoofde van Deel III van de AVG uit te oefenen.
- b) Op verzoek verstrekt de contractant de aanbestedende dienst alle nodige informatie en verstrekt hij informatie die nodig is om aan te tonen dat hij voldoet aan de contractuele en wettelijke vereisten.
- c) De contractant moet de aanbestedende dienst of zijn bevoegde inspecteurs in staat stellen na consultatie inspecties uit te voeren.
- d) De contractant staat de aanbestedende dienst bij in het voldoen aan zijn verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG, rekening houdend met het type verwerking en de informatie waarover hij beschikt.

11. Wissen van gegevens bij beëindiging van het contract

De contractant is verplicht om alle persoonsgegevens te verwijderen wanneer dit contract eindigt. Deze verplichting bestaat niet als er een wettelijke verplichting bestaat om de gegevens te bewaren.

12. Overige

- a) Indien de eigendommen van de aanbestedende dienst met betrekking tot de contractant in het geding zijn als gevolg van een beslag-, confiscatie-, insolventie- of schikkingsprocedure of andere gebeurtenissen en maatregelen van derden, dan dient de contractant de aanbestedende dienst hierover onmiddellijk te informeren.
- b) De volgende Bijlagen maken onderdeel uit van dit contract.
- c) Wijzigingen en toevoegingen aan dit contract dienen schriftelijk te worden uitgevoerd om geldig te zijn (artikel 126 BGB). Dit geldt ook voor elke verklaring van afstand van deze schriftelijke vormvereiste.
- d) Voor geschillen die voortvloeien uit en verband houden met dit contract, is de plaats van jurisdictie van toepassing, die wordt bepaald in het hoofdcontract (zie punt 1b) tussen de partijen.

Bijlagen:

Bijlage 1: Technische en organisatorische maatregelen

Bijlage 2: Onder-opdrachtnemers

Bijlage 1 “Technische en organisatorische maatregelen” bij het contract voor orderverwerking

De volgende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit punt 7 van het contract voor de orderverwerking:

(1) Organisatorisch beheer

De interne organisatie is ontworpen om te voldoen aan de speciale vereisten voor gegevensbescherming. De volgende maatregelen bestaan:

De verantwoordelijkheden binnen het bedrijf worden organisatorisch gereguleerd door afdelingen.

Werknemers worden regelmatig gesensibiliseerd en getraind en de werknemers zijn gebonden aan geheimhouding.

De contractant heeft een functionaris voor gegevensbescherming benoemd.

Naam: Mirko Tasch

Contactgegevens: ituso GmbH, Industriestrasse 31, 82194 Gröbenzell, Tel.: 08142-4205010, datenschutz@holidayextras.de

(2) Toegangsbeheer

Maatregelen bedoeld om het gebruik van gegevensverwerkingssystemen door onbevoegde personen te voorkomen, zoals bijvoorbeeld het weigeren van toegang door onbevoegde personen tot verwerkingsfaciliteiten waarmee de verwerking wordt uitgevoerd. De volgende maatregelen bestaan:

Er zijn standaarddeuren met veiligheidssloten geïnstalleerd in het HolidayExtras-gebouw aan de Aidenbachstraße 52, München.

Deze kunnen niet van buitenaf worden geopend, zelfs tijdens bedrijfsactiviteiten en zijn alleen toegankelijk voor werknemers die RFT-chips gebruiken, zodat bezoekers het bedrijfspand alleen in gezelschap van een werknemer kunnen betreden.

Uitgebreide toegangsautorisatie via RFT-chip is vereist voor toegang tot de serverruimte.

De vensters zijn standaardvensters zonder verdere beveiliging. De vensters worden gesloten aan het einde van de bedrijfsactiviteit en het privacy scherm wordt omlaag gebracht.

Er wordt videobewaking voor beveiligingsdoeleinden in de ingang van het gebouw geïnstalleerd. De verantwoordelijke persoon is de verhuurder.

(3) Gegevensdragerbeheer

Maatregelen om ongeoorloofd lezen, kopiëren, wijzigen of verwijderen van gegevensdragers te voorkomen.

Het is niet de bedoeling om gegevensdragers mobiel te transporteren. Mobiele apparaten zijn gecodeerd. De gegevensdragers van de servers worden eerst aan de kant van de software gewist en vervolgens onbruikbaar gemaakt. Voor mobiele apparaten zoals laptops worden de gegevensdragers gewist en vervolgens opnieuw geïnstalleerd of onbruikbaar gemaakt. De printerbuffers van alle extern gebruikte printers worden door IT-medewerkers gewist.

(4) Geheugenbeheer

Maatregelen om ongeoorloofde toegang tot het geheugen en ongeoorloofde toegang tot, wijziging of verwijdering van opgeslagen persoonsgegevens te voorkomen. De volgende maatregelen bestaan:

Er is een wachtwoordbeleid en het is geïmplementeerd. Toegangs- en rolconcepten zijn beschikbaar aan de serverzijde (Active Directory). Er is een autorisatieconcept geïmplementeerd.

(5) Gebruikersbeheer

Maatregelen om te voorkomen dat gegevensverwerkingssystemen door onbevoegden worden gebruikt door middel van apparaten voor gegevensoverdracht. De volgende maatregelen bestaan:

Er is een wachtwoordbeleid en het is geïmplementeerd. Toegangs- en rolconcepten zijn beschikbaar aan de serverzijde. Er is een autorisatieconcept geïmplementeerd.

(6) Toegangsbeheer

Maatregelen om ervoor te zorgen dat de personen die gemachtigd zijn om een gegevensverwerkingssysteem te gebruiken alleen toegang hebben tot gegevens die onderworpen zijn aan hun toegangsrecht, en dat persoonsgegevens die worden verwerkt en gebruikt, niet kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd nadat ze zijn opgeslagen: De volgende maatregelen bestaan:

Toegangsrechten worden gedefinieerd en gecontroleerd met behulp van Active Directory. Er wordt een logboekregistratie van de wijzigingen in de documenten uitgevoerd met Google Docs.

(7) Overdrachtscontrole

Maatregelen om ervoor te zorgen dat het kan worden gecontroleerd en vastgesteld wanneer persoonsgegevens door middel van gegevensoverdrachtfaciliteiten zijn of zullen worden overgedragen of beschikbaar worden gemaakt. De volgende maatregelen bestaan:

Er wordt versleuteling en VPN voor externe toegang door werknemers uitgevoerd. De Holiday Extras-website is SSL-gecodeerd met de HSTS-headerbijlage.

(8) Inputbeheer

Maatregelen om ervoor te zorgen dat achteraf kan worden geverifieerd en vastgesteld of en welke persoonsgegevens door wie en op welk moment in het gegevensverwerkingssysteem zijn ingevoerd. De volgende maatregelen bestaan:

Toegangs- en rolconcepten zijn beschikbaar aan de serverzijde (persoonlijke accounts) en worden bewaakt door protocollen.

(9) Transportbeheer

Maatregelen om te voorkomen dat gegevens ongeoorloofd worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd tijdens de overdracht van persoonsgegevens of tijdens het transport van gegevensmedia. De volgende maatregelen bestaan:

Het is niet de bedoeling om gegevensdragers mobiel te transporteren. Mobiele apparaten zijn gecodeerd. De printerbuffers van alle extern gebruikte printers worden door IT-medewerkers gewist. De Holiday Extras-website is SSL-gecodeerd met de HSTS-headerbijlage.

(10) Mogelijkheid tot herstel

Maatregelen om ervoor te zorgen dat gebruikte systemen kunnen worden hersteld in het geval van een storing. De volgende maatregelen bestaan:

Er bestaat een concept voor gegevensback-up en dit is geïmplementeerd. Van alle systemen wordt dagelijks een back-up gemaakt via back-upservers.

(11) Betrouwbaarheid

Zorgen dat alle functies van het systeem beschikbaar zijn en eventuele storingen worden gemeld. De volgende maatregelen bestaan:

Alle systemen worden op regelmatige basis onderhouden; dit onderhoud wordt vastgelegd (ticketsysteem).

Tijdens dit proces worden ook hersteltesten uitgevoerd. Er is toezicht op de systemen beschikbaar.

(12) Gegevensintegriteit

Maatregelen om ervoor te zorgen dat opgeslagen persoonsgegevens niet kunnen worden beschadigd door storingen in het systeem. De volgende maatregelen bestaan:

Het loggen van de systemen wordt verzorgd door de besturingssystemen en wordt gegarandeerd door back-ups.

(13) Orderbeheer

Maatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens die in het order worden verwerkt, alleen kunnen worden verwerkt volgens de instructies van de aanbestedende dienst. De volgende maatregelen bestaan:

Er is een duidelijke contractuele regeling voor elke klant. (AV en acceptatie van het contract) Daarnaast worden overeenkomstige contracten voor orderverwerking afgesloten met alle serviceproviders die persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de instructies.

(14) Beschikbaarheidsbeheer

Maatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens beschermd worden tegen incidentele vernietiging of verlies. De volgende maatregelen bestaan:

Er bestaat een concept voor gegevensback-up en dit is geïmplementeerd. Alle servers draaien op een raid-systeem. Er zijn UPS-systemen voor de servers beschikbaar om beschikbaarheid en gecontroleerde systeemuitschakeling te garanderen om integriteitsverlies te voorkomen. Huidige firewall-oplossingen zijn beschikbaar op alle besturingssystemen (Server en Clients), net als een huidige virusbeveiliging.

(15) Scheidingsregel

Maatregelen om ervoor te zorgen dat gegevens die om verschillende redenen zijn verzameld, afzonderlijk kunnen worden verwerkt: De volgende maatregelen bestaan:

Een klantgericht systeem dat gebruik maakt van een CHIP-systeem (gegevensverwerkingsprogramma) met zijn eigen klanten.

Bijlage 2 “Onder-opdrachtnemers” bij het contract voor orderverwerking

De contractant maakt momenteel gebruik van de volgende onder-opdrachtnemers:

Naam:	Holiday Extras Limited
Adres:	The Wave, Newingreen, Hythe, Kent CT21 4JF, Groot Britannië [sic]
Dienst/activiteit:	Webhosting, gegevensopslag, boekingssystemen, ontwikkeling, gegevensoverdracht, interne levering van infrastructuur en programma's

Andere dienstverleners zijn niet rechtstreeks betrokken bij de orderverwerking voor de aanbestedende dienst.