

## CHECK-LIST: OFFRE D'APPARTEMENTS DE VACANCES SUR INTERNET ET NOUVELLES DISPOSITIONS CONCERNANT LA PROTECTION DES DONNÉES

Si vous proposez votre/vos appartement(s) de vacances sur Internet, sachez qu'il y a quelques points respecter:

- Votre site web doit mentionner un **«impresum»** indiquant le propriétaire du site web, son adresse (postale) et son adresse électronique. Les titulaires d'un numéro d'identification des entreprises (IDE) doivent indiquer ce numéro. En cas d'inscription au registre du commerce, il convient de mentionner le registre du commerce compétent et le numéro du registre du commerce. Il en va de même en cas d'attribution d'un numéro de TVA. Ces informations instaurent une confiance supplémentaire. Pour les sites web orientés vers l'étranger, il est absolument impératif d'indiquer ces données, le cas échéant. Il convient également de mentionner la personne responsable du contenu du site web.
- Vous devez aussi publier une **déclaration de confidentialité**. Lorsqu'un visiteur consulte votre site web, des données le concernant sont régulièrement saisies et évaluées suivant certains critères. Dans votre déclaration de confidentialité, vous devez donc indiquer quelles données sont saisies et évaluées et à quelles fins. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez visiter le site web du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, [www.edoeb.admin.ch](http://www.edoeb.admin.ch) - Protection des données - Commerce électronique. Des informations importantes à cet égard figurent ci-après au paragraphe «Nouveau droit de la protection des données».
- Si votre site web permet de réserver un appartement de vacances, la déclaration de confidentialité doit également indiquer comment ces données personnelles sont traitées.
- **Publicité par e-mail**: si vous souhaitez adresser une promotion par e-mail à vos (anciens) locataires (un publipostage de 30 e-mails et plus est considéré comme un envoi en masse [Philippe Barman, Jusletter 02.04.2007]), veuillez respecter les dispositions suivantes: l'envoi est possible sans autorisation expresse dès lors que la publicité porte sur des offres de location similaires en propre. Sur ces e-mails, vous devez désigner l'expéditeur de manière claire et univoque. Vous devez offrir la possibilité au destinataire de refuser toute publicité supplémentaire sans problème et gratuitement (par ex. via le lien correspondant inséré dans l'e-mail).
- Vous ne pouvez envoyer de la publicité par e-mail aux personnes intéressées n'ayant pas encore réservé que si ces dernières ont préalablement donné leur accord exprès, par ex. via une commande expresse ou un clic sur le champ correspondant du site web. Il est

recommandé d'utiliser la méthode du «double opt-in»: après s'être abonnée à la newsletter, la personne intéressée reçoit un e-mail correspondant contenant un lien, et ce n'est qu'après l'activation de ce lien que l'abonnement à la newsletter devient définitif. Pour le champ d'inscription, il convient d'indiquer les produits et les prestations qui font l'objet de promotions dans la newsletter (par ex.: «nos offres ainsi que d'intéressantes informations touristiques / culturelles relatives à notre région»). Il faut en outre préciser que les données fournies à l'inscription seront utilisées pour envoyer la newsletter (seules les données nécessaires à l'envoi doivent être collectées). Il faut enfin indiquer qu'il est possible de se désabonner de la newsletter à tout moment, et préciser de quelle manière.

- **Réservations en ligne:** si votre appartement de vacances est réservable en ligne, vous devez accuser réception de la réservation du client juste après qu'il l'a réalisée. Il ne faut pas confondre cet accusé de réception avec la confirmation du contrat de bail. En effet, la confirmation du contrat de bail peut être adressée ultérieurement.
- Pour les réservations en ligne, vous devez fournir **un schéma indiquant chaque étape** menant à la réservation afin que le client puisse identifier l'étape impliquant l'acceptation définitive de la réservation. Vous devez aussi offrir au client la possibilité de vérifier et de corriger toutes ses données avant l'envoi de sa réservation.
- Les **Conditions contractuelles générales** doivent être publiées sur le site web sous la forme d'un fichier PDF et le bouton à cliquer correspondant (lien) doit être placé de manière bien visible. Le client doit pouvoir télécharger et imprimer les Conditions contractuelles. Pour toute réservation en ligne, il convient d'ajouter sur la « page de réservation » (voir ci-après) devant le bouton « Réservation valant engagement financier » la phrase suivante : « Les conditions applicables sont les Conditions contractuelles générales du contrat de bail. » En outre, le client doit accepter ces dernières en cliquant sur ce bouton. Les « Conditions contractuelles générales du contrat de bail » doivent être accessibles sous forme de lien vers les CGV pour permettre au client de consulter, d'enregistrer et/ou d'imprimer ces conditions de location en un clic. La procédure est la même en cas de convention supplémentaire pour l'utilisation du WLAN. Les indications relatives à la déclaration de confidentialité figurent dans la deuxième partie de la présente fiche d'information.
- Si le contrat peut être conclu par Internet, c'est le locataire qui émet l'offre. En vertu des Conditions contractuelles types, le locataire est lié par son offre pendant cinq jours ouvrables. C'est-à-dire que le bailleur est tenu d'accepter et de confirmer sa réservation dans ce délai de 5 jours ouvrables (à défaut, le locataire retrouve sa liberté).
- Le bouton de réservation à cliquer doit porter l'inscription «**Réservation valant engagement financier**», y compris sur les pages web exclusivement réservées à la Suisse. Voir paragraphe suivant.
- **Clients étrangers:** si votre site web s'adresse aussi aux clients étrangers et autorise la réservation en ligne, vous devez apposer sur le bouton de réservation la mention «Réservation

valant engagement financier». Nous recommandons de n'utiliser que ce texte, en raison des dispositions applicables dans l'ensemble de l'UE. À défaut, l'engagement contractuel ne sera pas constitué.

- Si votre site web est «orienté à l'international», c'est-à-dire mentionne notamment des prix en euros, des informations d'accès depuis l'étranger, des textes en anglais ou des préfixes téléphoniques internationaux etc., veuillez demander conseil.
- En vertu de la Convention de Lugano spécifiant les compétences judiciaires en Europe et des dispositions strictes de l'UE destinées à la protection des consommateurs, il est devenu plus compliqué de rédiger des annonces et des procédures de réservation correctes. C'est pourquoi il est important de conseiller le client.

Nouveau droit de l'UE en matière de protection des données, important pour tous les bailleurs qui accueillent des clients venant de l'UE/EEE.

Le **règlement général sur la protection des données (RGPD)** est entré en vigueur dans l'UE le 25 mai 2018. Ce règlement revêt une grande importance pour de nombreux prestataires touristiques en Suisse. Il est applicable à deux cas de figure différents :

**Vous avez un site web et un programme analyse le comportement des visiteurs** (par ex. vous avez connecté Google Analytics ou un programme similaire). Le règlement général sur la protection des données est applicable dès que des visiteurs sur le site venant de l'UE ou de l'EEE sont recensés et analysés à l'aide de ces outils. Dans ce cas, votre webmestre devrait vous aider à élaborer une déclaration de confidentialité conforme au RGPD.

Le deuxième cas de figure est celui où vous adressez **vos offres** à des personnes qui séjournent dans un pays de l'UE ou de l'EEE: par ex. prix en euros ou indication que l'on peut payer en euros, renseignements sur la manière de se rendre en Suisse depuis l'UE, commentaires de locataires de l'UE ou de l'EEE. Ou bien vous collaborez avec des **plateformes de réservation internationales**, vous passez des annonces sur de tels sites ou dans des revues étrangères, etc. Ou encore vous faites passer dans des publications suisses des annonces qui s'adressent à des touristes potentiels venant de l'UE/EEE – là encore, vous êtes soumis au règlement général sur la protection des données.

Dans tous ces cas, le règlement général sur la protection des données s'applique, même si le contrat de bail est soumis au droit suisse.

La Fédération suisse du tourisme considère a priori que vous saisissez les réservations de manière numérique ou dans un système de classement (de A à Z). Un système de classement simple (classeur rangé par ordre alphabétique) suffit.

Nous vous recommandons de **ne pas intégrer** la déclaration de confidentialité type **dans les Conditions générales du bail**. Au contraire, celle-ci devrait se trouver dans un document



**distinct (ou tout au moins être annexée à la fin des conditions de bail et être présentée différemment sur le plan graphique – autre police de caractère, etc.).** La déclaration de confidentialité type doit viser des situations simples et être adaptée à votre modèle commercial.

De nombreuses questions liées au règlement général sur la protection des données sont encore en suspens, et il n'est pas encore possible de savoir aujourd'hui comment les autorités de contrôle, les tribunaux, etc. vont appliquer ce règlement. La Fédération suisse du tourisme vous recommande donc vivement de suivre en permanence l'évolution de la situation et de procéder vous-même aux éventuelles adaptations.

La Fédération suisse du tourisme et l'auteur se sont efforcés de rédiger une déclaration de confidentialité type qui soit simple et correcte. Mais vu les nombreuses questions en suspens et l'insécurité juridique qui y est liée, tout bailleur utilisant cette déclaration de confidentialité type le fait à ses propres risques et périls. Ni la Fédération suisse du tourisme ni l'auteur ne peuvent être tenus pour responsables des conséquences de l'utilisation de la déclaration de confidentialité type. Nous vous recommandons de demander conseil auprès de personnes compétentes.