

LISTA DI CONTROLLO: OFFERTA DI APPARTAMENTI DI VACANZA SU INTERNET E NUOVE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI

Se offrite uno o più appartamenti di vacanza su Internet, dovrete considerare alcuni aspetti.

- Sul vostro sito web dovrebbe figurare un **colophon** con l'indicazione del proprietario del sito web, il suo indirizzo postale e la sua e-mail. Chi ha un numero d'identificazione delle imprese (IDI) dovrebbe indicare anche quello. In caso di iscrizione nel registro di commercio, dovrebbe figurare l'ufficio del registro di commercio competente e il numero dell'iscrizione. Lo stesso vale per il numero IVA. Queste indicazioni contribuiscono a creare fiducia. Se il sito web è rivolto a clienti esteri, queste indicazioni, qualora esistenti, vanno sempre fornite. Va inoltre indicato chi è responsabile dei contenuti del sito.
- È necessario pubblicare un'**Informativa sulla protezione dei dati**. Quando si visita un sito web, vengono regolarmente raccolti e analizzati secondo determinati criteri dati dei visitatori. Nell'Informativa sulla protezione dei dati occorre quindi dichiarare quali dati vengono raccolti e analizzati e per quale finalità. I dettagli in merito sono reperibili sul sito web dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza, www.edoeb.admin.ch – Protezione dei dati – Commercio e economia – Commercio elettronico. Trovate importanti informazioni in merito sotto "Nuova legislazione sulla protezione dei dati".
- Se è possibile prenotare l'appartamento di vacanza tramite il sito web, nell'Informativa sulla protezione dei dati occorre anche indicare in che modo i dati vengono trattati.
- **Pubblicità per e-mail:** chi intende inviare pubblicità ai propri (ex) locatari tramite mailing di massa (un invio automatizzato di 30 e più e-mail è già considerato mailing di massa [Philippe Barman, Jusletter 2.4.2007], deve considerare qualche aspetto: l'invio è consentito senza esplicito consenso se la pubblicità riguarda proprie offerte di locazione simili. Sulle e-mail, il mittente deve essere menzionato in modo chiaro e univoco. Inoltre, al destinatario deve essere data la possibilità di rifiutare ulteriore pubblicità senza problemi né costi (ad es. attraverso un link nell'e-mail).
- Agli interessati che non hanno ancora prenotato è consentito inviare pubblicità per e-mail solo se in precedenza hanno espresso esplicitamente il loro consenso, ad es. con un'ordinazione esplicita o facendo clic su uno specifico campo del sito web. Si raccomanda di utilizzare il metodo del double-opt-in. Dopo che un interessato ha ordinato la newsletter, riceve una relativa e-mail contenente un link e solo dopo la conferma di questo link l'interessato si è abbonato alla newsletter in modo definitivo. Nella casella di iscrizione bisogna indicare quali prodotti e servizi promuove la newsletter (ad es. "le nostre offerte nonché interessanti informazioni turistiche e culturali sulla nostra regione"). Va inoltre menzionato che si utilizzano i dati di iscrizione per l'invio della newsletter (si dovrebbero

raccogliere solo i dati necessari per l'invio). Si deve inoltre indicare che la newsletter può essere disdetta in qualsiasi momento e dove si può farlo.

- **Prenotazioni online:** se l'appartamento di vacanza può essere prenotato online, è necessario confermare al cliente la ricezione della prenotazione subito dopo la stessa. Questa conferma di ricezione non deve essere confusa con quella del contratto di locazione. La conferma del contratto di locazione può anche essere data successivamente.
- Per le prenotazioni online occorre indicare **in uno schema i singoli passi** fino alla prenotazione, affinché il cliente sappia con quale passo la prenotazione diventa definitiva. Inoltre, prima di inviare la prenotazione, il cliente deve avere la possibilità di controllare nuovamente tutti i dati e di correggerli.
- Le **Condizioni generali di contratto** vanno depositate sul sito web sotto forma di file PDF, con un relativo pulsante (link) ben visibile. Il cliente deve poter stampare e scaricare le Condizioni di contratto. Per le prenotazioni online, sulla "pagina di prenotazione" (vedi sotto), davanti al pulsante "Prenotazione a pagamento" va inserita la frase: "Vigono le Condizioni generali inerenti al contratto di locazione". Il cliente deve accettarle facendo clic su un'apposita casella. Queste "Condizioni generali inerenti al contratto di locazione" vanno impostate quale link alle CGC per permettere al cliente di richiamarle, memorizzarle e/o stamparle con un clic. Si procede nello stesso modo se sussiste un accordo integrativo in materia di WLAN. Trovate le informazioni sulle disposizioni in materia di protezione dei dati nella seconda parte della presente scheda informativa.
- Se il contratto può essere stipulato via Internet, il locatario sottopone l'offerta. In conformità alle Condizioni di contratto tipo, il locatario è vincolato alla sua offerta per cinque giorni lavorativi. Ciò significa che entro questi cinque giorni lavorativi il locatore deve accettare e confermare la prenotazione (in caso contrario il locatario ne viene liberato).
- Il pulsante di prenotazione dovrebbe essere dotato della scritta "**Prenotazione a pagamento**", anche sui siti web rivolti esclusivamente a un pubblico svizzero. Si veda in merito il capoverso seguente.
- **Clienti stranieri:** se il sito web è rivolto anche a clienti stranieri ed è possibile prenotare online tramite Internet, il pulsante di prenotazione deve essere dotato della scritta «Prenotazione a pagamento». Si raccomanda di usare esclusivamente questo testo. Questo in base ai regolamenti che si applicano a tutta l'UE. In caso contrario, è possibile che il contratto venga considerato non concluso.
- Chi desidera dare al proprio sito web «un'impronta internazionale», ossia ad es. prezzi in euro, informazioni su come raggiungere il luogo dall'estero, testi in lingua inglese o numero di telefono con prefisso internazionale ecc., dovrebbe chiedere una consulenza.
- La Convenzione di Lugano, che stabilisce i fori competenti in Europa, e i severi regolamenti dell'UE sulla tutela dei consumatori hanno reso più complicate la corretta descrizione delle prestazioni e la procedura di prenotazione. Una consulenza è pertanto particolarmente importante.

Nuova legislazione dell'UE sulla protezione dei dati, importante per tutti i locatori che hanno ospiti proveniente dall'UE e dallo SEE.

Il 25 maggio 2018 l'UE ha messo in vigore il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR). Questo regolamento è di notevole importanza per molti operatori turistici in Svizzera. Il GDPR si applica alle due fattispecie illustrate qui di seguito.

Prima di tutto, **se avete un sito web e un programma che analizza il comportamento dei visitatori** (ad. es. avete attivato Google Analytics o programmi simili). Il Regolamento generale sulla protezione dei dati si applica se questi strumenti di analisi vengono utilizzati per registrare e analizzare anche visitatori del sito web provenienti dall'UE o dallo SEE. In tal caso il gestore del vostro sito vi sarà di aiuto con disposizioni in materia di protezione dei dati conformi al GDPR.

In secondo luogo, se la **vostra offerta** si rivolge a persone che risiedono in un Paese UE o SEE: ad es. prezzi in euro, segnalazione che si può anche pagare in euro, informazioni su come raggiungere la Svizzera dall'UE, commenti di locatari provenienti dall'UE o dallo SEE ecc. Oppure, se lavorate con **piattaforme di prenotazione internazionali**, se pubblicate inserzioni su siti web di questo tipo o su riviste estere ecc. Siete inoltre soggetti al Regolamento generale sulla protezione dei dati anche se fate inserzioni su pubblicazioni svizzere che si rivolgono a potenziali turisti provenienti dall'UE o dallo SEE.

In tutti questi casi si applica il Regolamento generale sulla protezione dei dati, anche se il contratto di locazione soggiace al diritto svizzero.

La Federazione svizzera del turismo presume che registriate le prenotazioni in forma digitale o in un sistema di archiviazione (dall'A alla Z). Basta che sia un semplice sistema di archiviazione (classificatore con suddivisione alfabetica).

Vi raccomandiamo di **non integrare** il modello di Informativa sulla protezione dei dati **nelle condizioni generali di locazione**. È meglio che l'**Informativa sia redatta in un documento separato (o per lo meno riportata alla fine delle condizioni di locazione e con un'impostazione grafica diversa (altro tipo di caratteri ecc.))**. Il modello di Informativa sulla protezione dei dati è concepito per una situazione poco complessa e va adeguato al vostro modello aziendale.

Molte questioni concernenti il Regolamento generale sulla protezione dei dati sono tuttora aperte e per il momento è impossibile prevedere in che modo le autorità di controllo, i tribunali ecc. procederanno in materia di GDPR. La Federazione svizzera del turismo raccomanda pertanto vivamente di mantenersi aggiornati sugli ulteriori sviluppi e di procedere autonomamente agli eventuali adeguamenti necessari.

La Federazione svizzera del turismo e l'autore hanno tentato di redigere un modello di Informativa sulla protezione dei dati semplice e corretto. Ciò nonostante, vista la quantità di questioni tuttora aperte e l'incertezza giuridica che ne deriva, ogni locatore applica il modello di Informativa sulla protezione dei dati a proprio rischio. Né la Federazione svizzera del turismo né l'autore possono essere ritenuti responsabili delle conseguenze dell'utilizzazione del modello di Informativa sulla protezione dei dati. Vi raccomandiamo di far capo a una consulenza competente.