



CLASSIFICAZIONE APPARTAMENTI DI VACANZA E CAMERE PER GLI OSPITI

20. luglio 2017

OFFERTA DI APPARTAMENTI DI VACANZA SU INTERNET LISTA DI CONTROLLO

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

- Sulla vostra pagina web dovrebbe apparire 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 una **dichiarazione sulla protezione dei dati**. Visitando un sito web, certi dati dei visitatori vengono regolarmente raccolti e analizzati secondo determinati criteri. Nella dichiarazione sulla protezione dei dati personali occorre quindi dichiarare quali dati vengono raccolti e analizzati e per quale finalità. I dettagli si possono trovare 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.
- Se è possibile prenotare l'appartamento di vacanza tramite il sito web, nella dichiarazione sulla protezione dei dati occorre anche indicare la procedura di trattamento dei dati personali.
- **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 avevano espresso esplicitamente il loro consenso, per es. con un ordine esplicito o facendo clic su uno specifico campo della pagina web.
- **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 essere data anche 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 di comando (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 Disposizioni generali inerenti al contratto di locazione". Il cliente deve accettarle facendo clic su un'apposita casella. Queste "Disposizioni generali inerenti al contratto di locazione" vanno impostate quale link verso le 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.
- 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 la pagina web è rivolta anche a clienti stranieri ed è possibile prenotare online tramite Internet, accanto al pulsante di prenotazione deve apparire il testo «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, dovrebbe chiedere una consulenza.
- In base alla Convenzione di Lugano, che stabilisce i fori competenti in Europa, e ai severi regolamenti dell'UE sulla tutela dei consumatori, la corretta descrizione delle prestazioni e la procedura di prenotazione sono diventate più complicate. Una consulenza è pertanto particolarmente importante.