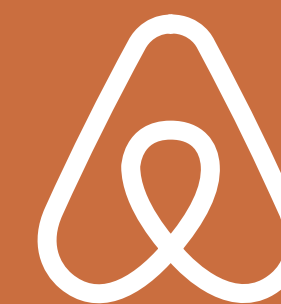




ANALISI DEI TERMINI DEL SERVIZIO DI AIRBNB

Francesca Scola



AIRBNB

Case vacanza e appartamenti in
affitto

Piattaforma

Airbnb è un portale online statunitense nato per mettere in contatto persone alla ricerca di un alloggio o una stanza, per **brevi periodi**, con persone che intendono affittare lo spazio extra che hanno a disposizione. In origine si trattava principalmente di **accordi tra privati** ma, ad oggi, la piattaforma ospita anche utenti Business.

GLI STRUMENTI:

- Annunci e profili personali verificati
- Un servizio di **messaggistica intelligente** che permette a Host e Ospiti di comunicare in tutta sicurezza
- Una **piattaforma affidabile** per la ricezione e l'invio dei pagamenti

Tipologia di contratto

Si tratta di una piattaforma di sharing economy, quindi contratti tra pari (anche quando l'utente è un professionista)

- La piattaforma, pur garantendo ospitalità a un grande numero di persone quotidianamente, non possiede alcun bene fisico. Essa garantisce l'attuazione di un servizio sottostante: rapporto tra Host e Ospiti.
- Si tratta quindi di un servizio della società dell'informazione (**sentenza Airbnb Ireland C-390/18 della Corte di Giustizia Europea in data 19/12/2019**).
- Non vi è nessuna determinazione dei prezzi delle locazioni da parte della piattaforma, nessuna selezione dei locatori né degli alloggi posti in locazione
- In qualità di fornitore della Piattaforma Airbnb, Airbnb non possiede, controlla, offre né gestisce alcun Annuncio, Servizio dell'Host o servizio turistico. Airbnb non è una parte contraente dei contratti stipulati direttamente tra Host e Ospiti, né un agente immobiliare, un'agenzia di viaggio, un assicuratore o un organizzatore o venditore di pacchetti turistici ai sensi della **direttiva (UE) 2015/2302**.

Termini del Servizio

Sono suddivisi in **quattro categorie**:

- **Termini del Servizio per gli Ospiti**
- **Termini del Servizio per gli Host**
- **Termini generali**
- **Termini del Servizio per gli utenti Business**

Eccezion fatta per la sezioni espressamente dedicate agli Ospiti e agli utenti Business, le clausole che riguardano gli Host e i Termini generali risultano meno specifici. Nel caso degli Host, ad esempio, non si comprende se Airbnb si rivolga a privati o a professionisti del settore.

FONTI PER INDIVIDUARE LE CLAUSOLE VESSATORIE:

- **ARTICOLO 1341 DEL CODICE CIVILE**
- **ARTICOLO 33 DEL CODICE DEL
CONSUMO (LISTA GRIGIA)**
- **ARTICOLO 36 DEL CODICE DEL
CONSUMO (LISTA NERA)**
- **DSA e DMA**
- **DIGITAL COPYRIGHT (direttiva 790/2019)**
- **ARTICOLO 1462 DEL CODICE CIVILE**
- **REGOLAMENTO UE 1150/2019**
- **DIRETTIVA SULLE PRATICHE
COMMERCIALI SLEALI (2005/29/CE)**
- **UTILIZZO DEL SOFTWARE CLAUDETTE**

Termini del Servizio per gli Ospti

2.2 PRENOTAZIONE: Quando prenoti l'alloggio di un Annuncio, accetti di pagare tutti gli addebiti per la tua prenotazione, inclusi il prezzo indicato nell'Annuncio, i costi applicabili come ad esempio **i costi del servizio di Airbnb**, i costi offline, le imposte e qualsiasi altra voce identificata durante la procedura di pagamento (collettivamente, il "Prezzo Totale"). Quando ricevi la conferma della prenotazione, **viene stipulato un contratto per i Servizi dell'Host (una "Prenotazione") direttamente tra te e l'Host**. In aggiunta ai presenti Termini, sarai soggetto a e responsabile del rispetto di tutti i termini della Prenotazione, inclusi, a titolo esemplificativo, **i termini di cancellazione e qualsiasi altra regola, standard, politica o requisito identificato nell'Annuncio** o durante la procedura di pagamento che si applica alla Prenotazione. **È tua responsabilità leggere e comprendere queste regole, standard, politiche e requisiti prima di prenotare l'alloggio di un Annuncio.**

VIOLAZIONE DELL'ART.1341 comma 1 DEL CODICE CIVILE

2.3 PRENOTAZIONI DI ALLOGGI: La Prenotazione di un Alloggio costituisce una licenza limitata per accedere, occupare e utilizzare tale Alloggio. L'Host si riserva il diritto di accedere all'Alloggio durante il tuo soggiorno, nella misura in cui ciò sia: (i) ragionevolmente necessario, (ii) consentito ai sensi del contratto stipulato con l'Host e (iii) conforme alla legge applicabile. Se rimani nell'Alloggio oltre l'orario di check-out, l'Host ha il diritto di farti andare via conformemente alla legge in vigore, ad esempio imponendo ragionevoli penalità per permanenza oltre il termine del soggiorno. Non puoi superare il numero massimo di Ospiti consentito.

**RESTRIZIONI ALLA LIBERTÀ CONTRATTUALE NEI RAPPORTI CON TERZI SECONDO
L'ARTICOLO 1341 DEL CODICE CIVILE comma 2**

3.1 CANCELLAZIONI, PROBLEMI DI VIAGGIO E RIMBORSI: In generale, se cancelli una Prenotazione, l'importo rimborsato è determinato in base ai termini di cancellazione che si applicano a quella Prenotazione. **Tuttavia, in determinate situazioni, prevalgono altri termini, in base ai quali viene determinato l'importo da rimborsarti.** Se qualcosa al di fuori del tuo controllo ti impone di cancellare una Prenotazione, potresti avere diritto a un rimborso parziale o totale in base ai Termini delle circostanze attenuanti. Se l'Host cancella o si verifica un Problema di viaggio (come definito nei nostri Termini di riprenotazione e rimborso), potresti avere diritto a ricevere assistenza per prenotare un altro Alloggio o un rimborso parziale o totale in base ai nostri Termini di riprenotazione e rimborso.

CLAUSOLA VESSATORIA IN VIOLAZIONE DELL'ART.1341 DEL CODICE CIVILE comma 1

Termini del Servizio per gli Host

5.2 ACCORDO CON GLI OSPITI: Quando accetti una richiesta di prenotazione o ricevi una conferma di prenotazione tramite la Piattaforma Airbnb, stai stipulando un contratto direttamente con l'Ospite e sei responsabile della fornitura del Servizio dell'Host secondo i termini e al prezzo specificati nel tuo Annuncio. Accetti inoltre di pagare i costi applicabili, come i costi del servizio di Airbnb (e le relative imposte) per ogni prenotazione. Airbnb Payments tratterà gli importi dovuti dal tuo compenso, salvo che non concordiamo un metodo differente.

VIOLAZIONE DELL'ART.1341 DEL CODICE CIVILE comma 1

5.3 INDIPENDENZA DEGLI HOST: Il tuo rapporto con Airbnb è quello di una persona fisica o giuridica indipendente e non di un dipendente, agente, joint venture o partner di Airbnb; tuttavia, Airbnb Payments agisce come agente di riscossione dei pagamenti come descritto nei Termini di pagamento. Airbnb non dirige né controlla il tuo Servizio dell'Host, e tu riconosci di avere piena discrezione sul se e quando fornire tali Servizi dell'Host e a quale prezzo e a quali condizioni offrirli.

LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ SECONDO L'ART.1341 DEL CODICE CIVILE comma 2

6.4 LE TUE RESPONSABILITÀ: Sei responsabile delle tue azioni e omissioni e delle azioni e omissioni di chiunque inviti a partecipare o al quale fornisci i tuoi Servizi dell'Host. Spetta a te la responsabilità di stabilire il tuo prezzo, le regole e i requisiti del tuo Annuncio. Nella descrizione del tuo Annuncio devi illustrare tutti i costi e gli addebiti e non puoi riscuotere costi o addebiti aggiuntivi al di fuori della Piattaforma Airbnb, a eccezione di quelli espressamente autorizzati dalla nostra Politica sui Costi Offline. Non incoraggiare gli Ospiti a creare account di terze parti, inviare recensioni, fornire le loro informazioni di contatto o intraprendere altre azioni al di fuori della Piattaforma Airbnb in violazione della nostra Politica sulle attività esterne alla piattaforma.

**RESTRIZIONI ALLA LIBERTÀ CONTRATTUALE NEI RAPPORTI CON TERZI SECONDO
L'ARTICOLO 1341 DEL CODICE CIVILE comma 2**

7.1 CANCELLAZIONI E PROBLEMI DI VIAGGIO: Se un Ospite riceve un rimborso dopo che hai già ricevuto il pagamento, o se l'importo del rimborso e degli altri costi sostenuti da Airbnb supera il tuo compenso, Airbnb (tramite Airbnb Payments) può recuperare tale importo da te, anche detraendo il rimborso dai tuoi compensi futuri. **Accetti che i Termini di riprenotazione e rimborso di Airbnb, i Termini delle circostanze attenuanti e i presenti Termini prevalgano sui termini di cancellazione che hai impostato in situazioni in cui i primi consentono la cancellazione di una Prenotazione e/o l'erogazione di rimborsi agli Ospiti. Se ci aspettiamo ragionevolmente di riconoscere un rimborso a un Ospite in base a uno di questi termini, potremmo ritardare l'erogazione di qualsiasi compenso per tale Prenotazione fino a quando non verrà presa una decisione sul rimborso.**

**LIMITAZIONE ALLA FACOLTÀ DI OPPORRE ECCEZIONI ART.1341 DEL CODICE CIVILE
comma 2**

**TRATTENIMENTO DI UNA SOMMA DI DENARO Art.33 CODICE DEL CONSUMO comma
2 lettera E**

8.2 RISCOSSIONE E VERSAMENTO DA PARTE DI AIRBNB: Airbnb può richiedere importi aggiuntivi ai Membri (anche detraendoli dai compensi futuri), nel caso in cui le Imposte raccolte e/o versate siano insufficienti per adempiere pienamente agli obblighi fiscali dei Membri stessi, e tu accetti che il tuo unico rimedio per le Imposte raccolte da Airbnb sia un rimborso da parte dell'Amministrazione finanziaria competente. Riconosci e accetti che ci riserviamo il diritto, con preavviso ai Membri interessati, di cessare la riscossione e il versamento delle Imposte in qualsiasi giurisdizione, per qualunque motivo.

RISOLUZIONE UNILATERALE ART.33 CODICE DEL CONSUMO comma 2 lettere G e O

8.3 INFORMAZIONI FISCALI: Se non ci fornisci una documentazione a nostro avviso idonea a supportare tale obbligo di trattenere le Imposte sui tuoi compensi, potremmo trattenere i compensi fino all'importo previsto per legge, finché non sarà fornita una documentazione idonea. Accetti che Airbnb possa emettere per tuo conto fatture o documentazione simile a fini IVA, GST, consumi o altre imposte per i tuoi Servizi dell'Host, per facilitare l'accuratezza delle dichiarazioni fiscali dei nostri Ospiti e/o delle loro organizzazioni.

CASO DI INADEMPIMENTO ART.33 CODICE DEL CONSUMO comma 2 lettera F

Termini generali

9 RECENSIONI: Dopo ogni Servizio dell'Host, Ospiti e Host avranno l'opportunità di scrivere le rispettive recensioni. **La tua recensione deve essere accurata e non può contenere linguaggio discriminatorio, offensivo, diffamatorio o di qualunque altro tipo che violi le nostre Norme sui contenuti o la nostra Politica sulle recensioni. Le Recensioni non sono verificate da Airbnb e possono quindi essere non corrette o fuorvianti.**

LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ ART.1341 CODICE CIVILE comma 2

SUL SITO DI AIRBNB VIENE RIPORTATO QUANTO SEGUE:

Tuttavia, le recensioni devono essere oneste e relative a una prenotazione autentica, **e potremmo rimuoverle qualora violassero i relativi termini.** In breve, procederemo con l'eliminazione se il testo: **viola la politica sui contenuti di Airbnb, non è obiettivo, non ha niente a che fare con l'esperienza dell'autore con Airbnb.** Disponiamo inoltre di un sistema di rilevamento che in modo autonomo cerca i segnali che potrebbero far pensare che una recensione non si riferisca a un soggiorno avvenuto realmente. Possibile rimozione della recensione.

VIOLAZIONE DEL DSA ART.14 comma 1

10 CONTENUTI: Fornendo Contenuti, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, concedi a Airbnb una licenza non esclusiva, valida in tutto il mondo, esente da royalty, sublicenziabile e trasferibile, per la durata della tutela dei diritti in tal modo concessi in licenza, per accedere, usare, memorizzare, copiare, modificare, creare opere derivate, distribuire, pubblicare, trasmettere, trasmettere in streaming, diffondere e sfruttare altrimenti tali Contenuti al fine di fornire e/o promuovere la Piattaforma Airbnb in qualsiasi modo e su qualsiasi supporto e piattaforma, conosciuti o non conosciuti al momento dell'utilizzo e in particolare su Internet e i social network.

VIOLAZIONE DIRETTIVA 790/2019 (DIGITAL COPYRIGHT) Art.17 comma 1

Sei responsabile se uno qualsiasi dei tuoi Contenuti viola o infrange le norme sulla proprietà intellettuale o sui diritti alla privacy di terzi. I contenuti devono essere conformi alla nostra Politica sui contenuti e alla nostra Politica antidiscriminatoria, che vietano, tra l'altro, contenuti discriminatori, osceni, molesti, ingannevoli, violenti e illeciti.

LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ ART.1341 CODICE CIVILE comma 2

11 COSTI: Airbnb può addebitare agli Host e agli Ospiti costi (e Imposte applicabili) per il diritto di utilizzare la Piattaforma Airbnb. Tutti i costi applicabili sono comunicati agli Host prima della pubblicazione di un annuncio e agli Ospiti prima di effettuare una prenotazione. Ulteriori informazioni su quando si applicano i costi del servizio e su come essi siano calcolati sono disponibili **sulla pagina dei nostri Costi del servizio.** Fatto salvo per quanto diversamente previsto nella Piattaforma Airbnb, i Costi del servizio non sono rimborsabili.

Ci riserviamo il diritto di modificare i nostri costi del servizio in qualsiasi momento, fornendo un preavviso in merito a qualsiasi modifica degli stessi precedentemente la relativa entrata in vigore. Eventuali modifiche dei costi non avranno ripercussioni sulle prenotazioni effettuate prima della relativa data di entrata in vigore.

CAMBIAMENTO UNILATERALE ART.33 DEL CODICE DEL CONSUMO comma 2 lettera M

12.2 SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI: Se ritieni che un Membro, un Annuncio o un Contenuto rappresenti un rischio imminente per una persona o una proprietà, dovresti contattare immediatamente le autorità locali prima di rivolgerti a Airbnb. Inoltre, se ritieni che un Membro, un Annuncio o un Contenuto abbia violato i nostri Standard, dovresti segnalare le tue perplessità a Airbnb. Se hai segnalato un problema alle autorità locali, Airbnb potrebbe richiedere una copia di tale segnalazione. **Salvo quanto richiesto dalla legge, non siamo tenuti ad agire in risposta a qualsiasi segnalazione.**

LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ ART.1341 DEL CODICE CIVILE comma 2

12.3 NOTIFICHE SUL DIRITTO D'AUTORE: Se ritieni che i Contenuti della Piattaforma Airbnb violino diritti d'autore, ti preghiamo di avvisarci in conformità con la nostra **Politica sul diritto d'autore**.

È politica di Airbnb, in determinate circostanze e a sua totale discrezione, **sospendere e/o disattivare l'account o i privilegi di accesso degli utenti** che violano ripetutamente, o che sono ripetutamente accusati di violare, il copyright o altri diritti di proprietà intellettuale altrui.

**RISOLUZIONE UNILATERALE ART.33
CODICE DEL CONSUMO comma 2
lettera G**

13.2 RISOLUZIONE: Puoi risolvere il presente accordo in qualsiasi momento inviandoci un'email o eliminando il tuo account. Airbnb può risolvere il presente contratto per qualsiasi motivo con un preavviso di 30 giorni via email o tramite le altre informazioni di contatto che hai fornito per il tuo account. **Airbnb può altresì risolvere il presente accordo immediatamente e senza preavviso e interrompere l'accesso alla Piattaforma Airbnb se (i) violi in modo sostanziale i presenti Termini o i nostri Termini Legali Aggiuntivi o le nostre Politiche, (ii) violi le leggi applicabili o (iii) tale azione è necessaria per proteggere l'integrità personale o la proprietà di Airbnb, dei suoi Membri o di terze parti (ad esempio in caso di comportamento fraudolento di un Membro) o (iv) il tuo account è inattivo da più di 2 anni.**

13.3 VIOLAZIONI DEI MEMBRI: Se (i) violi i presenti Termini, i nostri Termini Legali Aggiuntivi, le nostre Politiche o i nostri Standard, (ii) infrangi leggi, regolamenti o diritti di terze parti applicabili, (iii) hai ricevuto ripetutamente Recensioni scadenti o Airbnb altrimenti viene a conoscenza o riceve reclami sulla tua prestazione o condotta, (vi) hai ripetutamente cancellato prenotazioni confermate o non hai risposto a richieste di prenotazione senza un motivo valido o (vii) tale azione è necessaria per proteggere la sicurezza personale o la proprietà di Airbnb, dei suoi Membri o di terze parti, Airbnb può:

- Sospendere o limitare il tuo accesso o utilizzo della Piattaforma Airbnb e/o del tuo account.
- Sospendere o rimuovere Annunci, Recensioni o altri Contenuti.
- Cancellare prenotazioni in sospeso o confermate.
- Sospendere o revocare qualsiasi stato speciale associato al tuo account.

**RISOLUZIONE UNILATERALE ART.33 CODICE DEL CONSUMO comma 2 lettera G
CONTENT REMOVAL DIRETTIVA UE 790/2019 (DIGITAL COPYRIGHT) ART.17 comma 9**

13.5 EFFETTO DELLA RISOLUZIONE: Se sei un Host e chiudi il tuo account Airbnb, qualsiasi prenotazione confermata verrà automaticamente cancellata e i tuoi Ospiti riceveranno un rimborso completo. Se chiudi l'account Airbnb come Ospite, qualsiasi prenotazione confermata verrà automaticamente cancellata e l'eventuale rimborso dipenderà dalle condizioni relative ai termini di cancellazione applicabili a tale Annuncio. A seguito della risoluzione del presente accordo, non avrai diritto al ripristino del tuo account o dei suoi Contenuti. Qualora l'accesso o l'utilizzo della Piattaforma Airbnb da parte tua sia stato limitato, o se il tuo account Airbnb è stato sospeso o il presente accordo risolto su nostra iniziativa, non potrai registrare un nuovo account Airbnb né accedere a e utilizzare la Piattaforma Airbnb attraverso un account Airbnb di un altro Membro.

**LIMITAZIONE DELLA PROPONIBILITÀ DI ECCEZIONI ART.1462 DEL CODICE CIVILE
comma 1 e ART.1341 CODICE CIVILE comma 2**

**LIMITE ALL'OPPONIBILITÀ ECCEZIONE A CAUSA DI INADEMPIMENTO ART.33
CODICE DEL CONSUMO comma 2 lettera R**

14 MODIFICHE AI PRESENTI TERMINI: Quando proponiamo modifiche ai presenti Termini, pubblicheremo i Termini modificati sulla Piattaforma Airbnb e aggiorneremo la data di "Ultimo aggiornamento" indicata all'inizio degli stessi. Ti comunicheremo le modifiche tramite email, almeno trenta (30) giorni prima della data di entrata in vigore delle stesse. Se le modifiche ai presenti Termini da noi proposte sono sostanziali, ti verrà richiesto di accettare esplicitamente i Termini modificati. Tale avviso ti informerà inoltre del tuo diritto di rifiutare le modifiche proposte, del termine entro cui farlo e del tuo diritto di risolvere il Contratto in qualsiasi momento prima della data di entrata in vigore delle modifiche proposte come previsto nei presenti Termini. In caso di (i) modifiche non sostanziali ai presenti Termini che non incidono sulle sue disposizioni essenziali quali, in particolare, le disposizioni che definiscono la natura e la portata dei servizi forniti da Airbnb, o (ii) modifiche richieste dalla legge, da una decisione giudiziaria legalmente vincolante o da un ordine vincolante di un'autorità competente, il tuo utilizzo continuato della Piattaforma Airbnb dopo la data di entrata in vigore delle modifiche proposte costituirà accettazione dei Termini modificati.

**CAMBIAMENTO UNILATERALE E CONTRACT BY USING ART. 33 CODICE DEL CONSUMO comma 2
lettere L e M e ART. 36 CODICE DEL CONSUMO comma 2 lettera C
ART. 3 comma 2 REGOLAMENTO UE 1150/2019**

16 RUOLO DI AIRBNB: Riconosci che Airbnb non ha alcun obbligo generale di vigilare sull'utilizzo della Piattaforma Airbnb e di verificare le informazioni fornite dai nostri Membri, ma che ha il diritto di esaminare, disabilitare l'accesso, rimuovere o modificare i Contenuti per: (i) gestire, proteggere e migliorare la Piattaforma Airbnb (anche a fini di prevenzione delle frodi, valutazione dei rischi, indagine e assistenza clienti); (ii) garantire il rispetto dei presenti Termini da parte dei Membri; (iii) rispettare la legge applicabile o l'ordine o la richiesta di un tribunale, delle forze dell'ordine o di un'altra agenzia amministrativa o ente governativo; (iv) trattare i Contenuti dei Membri che riteniamo dannosi o discutibili; (v) intraprendere azioni stabilite nei presenti Termini; e (vi) mantenere e far rispettare qualsiasi criterio di qualità o idoneità, anche rimuovendo Annunci che non soddisfano i criteri di qualità e idoneità. Se rimuoviamo o disabilitiamo un Contenuto, lo comunicheremo al Membro e forniremo le ragioni di detta misura, salvo tale comunicazione (i) impedisca o ostacoli l'accertamento o la prevenzione di frode o altre attività illecite, (ii) danneggi i legittimi interessi di altri Membri o di terzi, o (ii) violi le leggi applicabili.

**LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ ART.1341 CODICE CIVILE comma 2
ESCLUSIONE O LIMITAZIONE DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE ART.33 CODICE DEL
CONSUMO comma 2 lettera B**

17 ACCOUNT DEI MEMBRI: Sei responsabile per tutte le attività svolte nell'ambito del tuo Account Airbnb a meno che tali attività non siano state realizzate senza la tua autorizzazione e tu non sia altrimenti negligente (ad esempio, non segnalando l'uso non autorizzato o la perdita delle tue credenziali). Se e come consentito dalla legge applicabile, potremmo, senza esservi obbligati: (i) chiederti di fornire informazioni di identificazione o di altro tipo; (ii) effettuare controlli volti a verificare la tua identità o i tuoi precedenti personali; (iii) confrontarti con banche dati di terze parti o altre fonti e richiedere segnalazioni da fornitori di servizi; e (iv) ottenere segnalazioni da casellari giudiziari o registri di reati sessuali o loro equivalenti locali.

VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI PRATICHE COMMERCIALI SLEALI SANCITO

DALL'ART.5 DELLA DIRETTIVA 2005/29/CE

VIOLAZIONE DELL'ART.5 comma 2 lettera B del DMA PER COMBINAZIONE DI DATI PERSONALI CON QUELLI PROVENIENTI DA SERVIZI TERZI

20 INDENNIZZO: Nella misura massima consentita dalla legge applicabile, accetti di liberare, difendere (a scelta di Airbnb Payments), manlevare e tenere indenni Airbnb (ivi inclusi Airbnb Payments, altre affiliate e il loro personale) da qualsiasi rivendicazione, responsabilità, danni, perdite e spese, inclusi, senza limitazioni, costi ragionevoli a livello legale e contabile, derivanti da o in qualsiasi modo correlati a: (i) una tua violazione dei presenti Termini (tra cui eventuali termini supplementari o aggiuntivi che si applicano a un prodotto o a una funzione) o i nostri Termini Legali Aggiuntivi, le nostre Politiche, o i nostri Standard; (ii) il tuo utilizzo improprio della Piattaforma Airbnb; (iii) la tua interazione con qualsiasi Membro, il tuo soggiorno in un Alloggio, la tua partecipazione a un'Esperienza o l'utilizzo di altri Servizi dell'Host, che causano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali lesioni, perdite o danni (compensativi, diretti, indiretti, consequenziali o di altra natura) di qualsiasi tipo che derivino da o siano il risultato di tale interazione, soggiorno, partecipazione o utilizzo; (iv) l'aver tu omesso, o l'aver noi omesso dietro tue istruzioni, di dichiarare, raccogliere o versare in modo esatto Imposte; o (v) una tua violazione di qualsiasi legge, regolamento o diritto di terzi, come la proprietà intellettuale o i diritti alla privacy.

**ESCLUSIONE O LIMITAZIONE DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE ART.33 CODICE DEL CONSUMO
comma 2 lettera B**

22. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE:

I presenti Termini sono governati da e interpretati in conformità con la legge irlandese. Se agisci in qualità di consumatore e se le norme di legge a protezione dei consumatori, aventi carattere imperativo, vigenti nel tuo paese di residenza, contengono disposizioni per te più vantaggiose, tali disposizioni si applicheranno indipendentemente dalla scelta della legge irlandese. In qualità di consumatore, puoi sottoporre i procedimenti legali relativi ai presenti Termini al tribunale competente del tuo luogo di residenza o a quello della sede legale di Airbnb in Irlanda. Qualora Airbnb intenda far valere i suoi diritti nei tuoi confronti in qualità di consumatore, potrà farlo solo dinanzi ai tribunali della giurisdizione in cui tu sei residente. **Se invece agisci come un'impresa, accetti di rimetterti alla giurisdizione esclusiva dei tribunali irlandesi.**

**SEDE DEL FORO COMPETENTE DIVERSA DALLA RESIDENZA ART.33 DEL
CODICE DEL CONSUMO comma 2 lettera U**

VARIE

23.4 CESSIONE: Tu non puoi cedere, trasferire o delegare il presente accordo o i tuoi diritti e obblighi qui previsti senza il previo consenso scritto di Airbnb. Airbnb si riserva il diritto, a propria esclusiva discrezione, senza limitazioni, di cedere, trasferire o delegare il presente accordo e qualsiasi suo diritto e obbligo qui previsto dandone preavviso di 30 giorni. Il tuo diritto di risolvere il presente accordo in qualsiasi momento ai sensi della Sezione 13.2 rimane inalterato.

**RESTRIZIONE ALLA LIBERTÀ CONTRATTUALE ART.1341 CODICE CIVILE comma 2
SOLO IL PROFESSIONISTA PUÒ RECEDERE DAL CONTRATTO ART.33 DEL CODICE
DEL CONSUMO comma 2 lettera G**

23.9 CONTENUTI DELLA PIATTAFORMA AIRBNB: Airbnb concede all'utente una licenza limitata, revocabile, non esclusiva, non sublicenziabile e non trasferibile per: (i) scaricare e utilizzare l'Applicazione sul proprio dispositivo personale; e (ii) accedere a e visualizzare qualsiasi Contenuto reso disponibile su o attraverso la Piattaforma Airbnb e accessibile, esclusivamente per uso personale e non commerciale.

**LIMITAZIONE DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE ART.33 CODICE DEL CONSUMO
comma 2 lettera B**

GESTIONE DEI RECLAMI

- Se sei un consumatore nello SEE puoi accedere alla piattaforma per la **risoluzione online delle controversie** della Commissione europea dalla pagina: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Airbnb non si impegna né è tenuta a utilizzare un organismo di risoluzione alternativa delle controversie al fine di risolvere le controversie con i consumatori.
- Se sei un utente Business, residente nello SEE, Airbnb provvede al tuo reclamo attraverso delle **procedure interne di gestione**, rintracciabili nella sezione Centro Assistenza. I reclami possono essere presentati solo nei seguenti casi: **una presunta inosservanza ai tuoi danni da parte di Airbnb, di qualsiasi obbligo ai sensi del regolamento UE riguardante le piattaforme per le attività commerciali (P2B); Problemi tecnici direttamente collegati alla fornitura dei nostri servizi e che hanno un impatto negativo sulla tua attività, misure o comportamenti adottati da Airbnb che influiscono su di te e sono direttamente collegati alla fornitura dei nostri servizi.**

VIOLAZIONE ART. 11 comma 3 REGOLAMENTO UE 1150/2019

SISTEMA REPUTAZIONALE

6.3 POSIZIONAMENTO NEI RISULTATI DI RICERCA: Il posizionamento degli Annunci nei risultati di ricerca sulla Piattaforma Airbnb dipende da una serie di fattori, tra cui i seguenti parametri principali:

- **parametri di ricerca degli ospiti** (ad esempio, numero di ospiti, durata del viaggio, fascia di prezzo),
- **caratteristiche dell'Annuncio** (ad esempio, prezzo, disponibilità del calendario, numero e qualità delle immagini, Recensioni, tipo di Servizio dell'Host, stato dell'Host, presenza dell'Annuncio sulla piattaforma, popolarità media degli Ospiti),
- **esperienza di prenotazione dell'Ospite** (ad esempio, assistenza clienti e cronologia delle cancellazioni dell'Host, facilità di prenotazione),
- **requisiti dell'Host** (ad esempio, numero minimo o massimo di notti, orario limite di prenotazione),
- **preferenze degli Ospiti** (ad esempio, viaggi precedenti, Annunci salvati, posizione da cui l'Ospite sta effettuando la ricerca).

AIRBNB È SOLTANTO UN SERVIZIO DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE O È ANCHE PRESTATORE DI UN SERVIZIO SOTTOSTANTE?