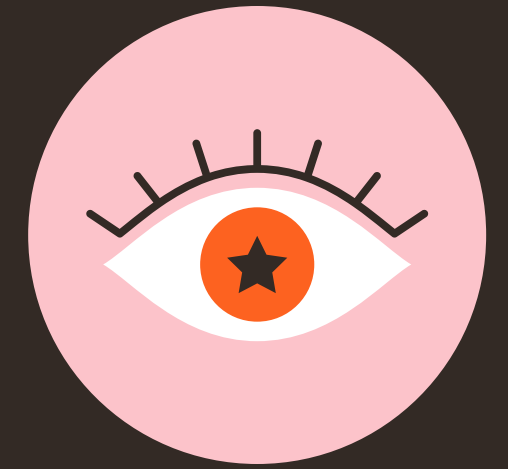


Airbnb: Analisi termini del servizio

di Felipe Medina Ferraz e Roberta Pepe



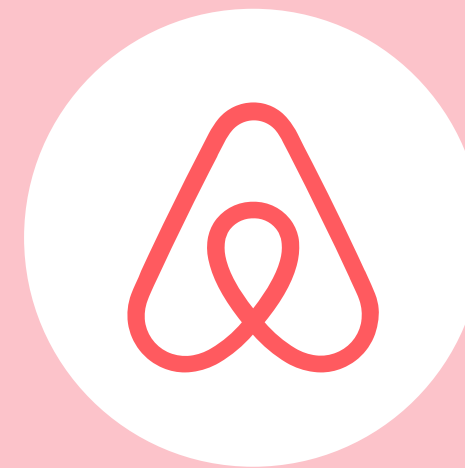
Che cos'è Airbnb?

"Una sentenza della Corte europea del 19 dicembre del 2019 ha stabilito che Airbnb non è soggetto alle stesse norme che regolano il servizio offerto da agenzie immobiliari e albergatori, perché è principalmente una piattaforma di servizi online"*

Secondo i suoi Terms of Services, fornisce una piattaforma che collega hosts e guests e che gestisce il sistema di pagamento tra loro.



Host
(locatore)

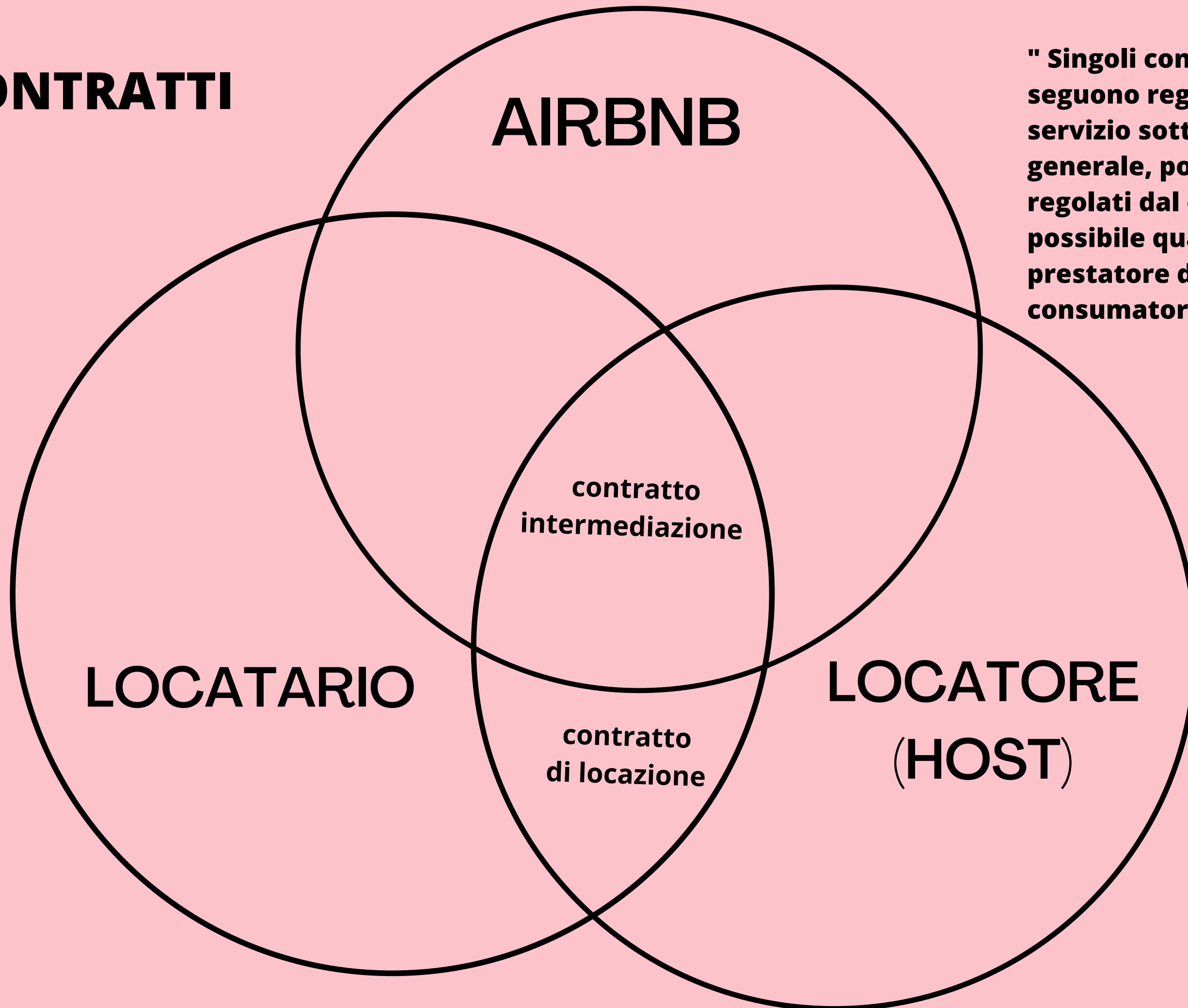


Airbnb
Piattaforma di intermediazione



Guest
(locatario)

CONTRATTI



" Singoli contratti abilitati dalle piattaforme seguono regole molto diverse a seconda del servizio sottostante che hanno come oggetto generale, possiamo affermare che essi sono regolati dal codice de consumo quando è possibile qualificare come professionista il prestatore del servizio sottostante e come consumatore il suo destinatario"*

Definizione di consumatore

Art. 3. Definizioni

1. Ai fini del presente codice ove non diversamente previsto, ⁽¹⁾ si intende per:
- a) consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale ⁽²⁾ o professionale eventualmente svolta;
 - b) associazioni dei consumatori e degli utenti: le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti;
 - c) professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale ⁽³⁾ o professionale, ovvero un suo intermediario;

Art.3 Codice del Consumo

**DIRETTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO
EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 21 maggio 2013**

- (18) La definizione di «consumatore» dovrebbe comprendere le persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia, se il contratto è stipulato per scopi in parte interni ed in parte esterni all'attività commerciale della persona (contratti a duplice scopo) e lo scopo dell'operazione è limitato in modo da non risultare predominante nel contesto generale della fornitura, tale persona dovrebbe essere parimenti considerata come un consumatore.

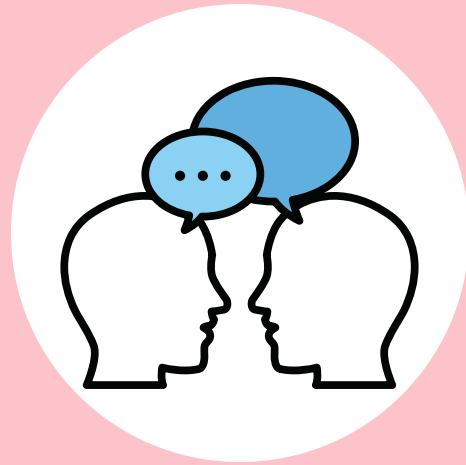
23.2 INTERPRETAZIONE DEI PRESENTI TERMINI

23.2 Interpretazione dei presenti Termini. Salvo se integrati da termini, condizioni, politiche, linee guida, standard e divulgazioni interne al prodotto, i presenti Termini costituiscono l'intero accordo tra te e Airbnb in merito al tuo accesso a o utilizzo della Piattaforma Airbnb, e sostituiscono qualsiasi precedente contratto o intesa, in forma orale o scritta, tra te e Airbnb. I presenti Termini non conferiscono e non sono destinati a conferire diritti o rimedi a soggetti diversi da te e Airbnb. Se una qualsiasi clausola dei presenti Termini dovesse essere ritenuta non valida o non applicabile, salvo quanto diversamente indicato nella successiva Sezione 24.11, verrà eliminata e non pregiudicherà la validità e l'applicabilità delle restanti disposizioni.

GREY ZONE

6.2 prevederò di fornire. Le informazioni che forniamo in merito ai requisiti legali hanno finalità meramente informativa, e dovresti accertarti autonomamente dei tuoi obblighi. Sei responsabile della gestione e dell'utilizzo dei dati personali degli Ospiti e di altri, nel rispetto delle leggi sulla privacy applicabili e dei presenti Termini, inclusi i nostri Standard sulla privacy dell'Host. Se hai domande sull'applicazione delle leggi locali, ti consigliamo di richiedere sempre un parere legale.

Premesse



CONTROVERSIE

"AIRBNB non si impegna nè è tenuta a utilizzare un organismo di risoluzione alternativa delle controversie al fine di risolvere le controversie con i consumatori", ma indica al consumatore la piattaforma della commissione europea



"SONO UNA PIATTAFORMA"

In qualità di fornitore della Piattaforma 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

2. RICERCA E PRENOTAZIONI SU AIRBNB

Come funzionano i risultati di ricerca?

Airbnb utilizza un **algoritmo** per generare risultati di ricerca interessanti per gli ospiti. L'algoritmo analizza i milioni di annunci su Airbnb per trovare quelli giusti per ogni ricerca. Gli ospiti inseriscono i **criteri di ricerca** e l'algoritmo restituisce gli annunci che rispondono a tali criteri.



2. RICERCA E PRENOTAZIONI SU AIRBNB

Cosa determina il posizionamento?



Qualità



Popolarità



Prezzo



Posizione



Host/ospiti



**Con il passare del tempo
l'algoritmo di posizionamento di
Airbnb cambia?**

Sì. I nostri algoritmi di posizionamento si evolvono nel tempo per rispecchiare i cambiamenti nella nostra attività, nella nostra community e nel mondo.

PREZZO

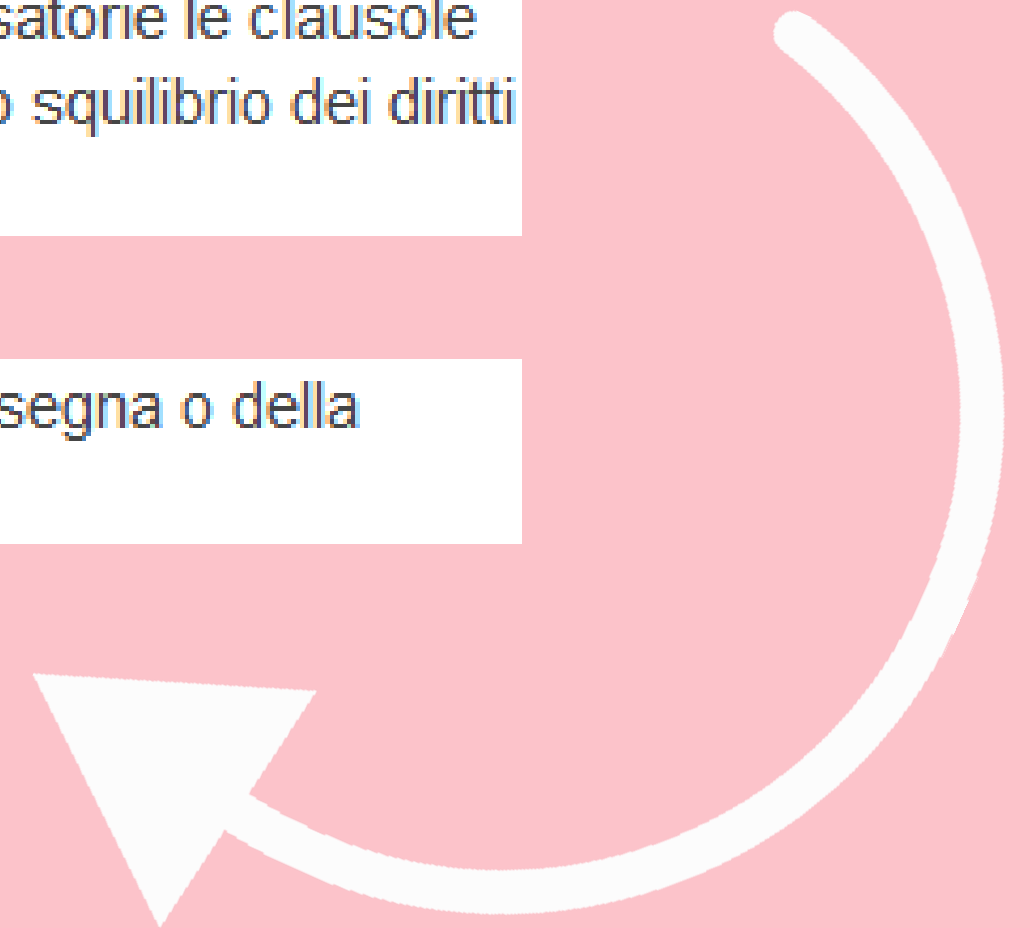
Art. 33.

Clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore

ART. 33 COD. CONSUMO

1. Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti degli obblighi derivanti dal contratto.

n) stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;





Prenotazione di alloggi

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.

TASSE

8.2 RISCOSSIONE E VERSAMENTO DA PARTE DI AIRBNB

8.2 Riscossione e versamento da parte di Airbnb. Nelle giurisdizioni in cui Airbnb provvede alla riscossione e/o al versamento delle Imposte a nome degli Host, autorizzi Airbnb a riscuotere le Imposte per tuo conto e/o a versarle all'Amministrazione finanziaria competente. Eventuali Imposte raccolte e/o versate da Airbnb sono riconoscibili dai Membri nei loro registri delle transazioni, a seconda dei casi. 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 Tasse in qualsiasi giurisdizione, per qualunque motivo.

Art. 33.

Clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore

ART. 33 COD. CONSUMO

d) prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;

In Italia, i moduli fiscali devono essere presentati entro il 31 ottobre di ogni anno fiscale se si utilizza il modello Redditi Persone fisiche, o entro il 7 luglio per il modello 730.

Imposta sul reddito delle persone fisiche

La tassazione secondo il regime ordinario IRPEF viene calcolata sulla base della somma totale dei ricavi annuali. I proventi derivanti dall'attività di home-sharing potrebbero dunque sommarsi a quelli generati da altre entrate (per esempio, un reddito da lavoro dipendente), e potrebbe dunque trovare applicazione un'aliquota compresa fra il 23% e il 43%. L'utilizzo di questo regime consente di ottenere detrazioni, come quelle relative ai costi di ristrutturazione dell'alloggio o i costi di Airbnb. Verifica con un commercialista come imputare i proventi derivanti dall'home-sharing alla tua dichiarazione.

8. TASSE

Imposta sul reddito da locazione

La cedolare secca è un regime fiscale alternativo all'IRPEF che richiede l'applicazione di un'aliquota fissa preferenziale del 21% esclusivamente al reddito generato dagli affitti. Questo regime è disponibile solo per gli host non professionisti che affittano i loro alloggi come "persone fisiche". Non può essere utilizzato da persone giuridiche, come società o persone fisiche che gestiscono strutture ricettive. Inoltre, il regime fiscale della cedolare secca non consente di detrarre alcuna spesa.

Il decreto 50/2017 ha introdotto una legge che obbliga le piattaforme e gli altri intermediari a riscuotere le imposte ai sensi della cedolare secca, tra gli altri, da utenti non professionisti. Airbnb ha impugnato la legge in tribunale in quanto discrimina le piattaforme, gli intermediari che riscuotono i pagamenti e gli host che fanno uso di tali piattaforme. Alla data di pubblicazione del presente articolo, l'esito del procedimento non è ancora noto.

Come distingue Airbnb i privati dai professionisti?

Determinazione dello stato di host professionale o privato

- **Sei un host professionale se:** il tuo profilo corrisponde a quello di un'azienda, ospitare su Airbnb è la tua professione o fonte di reddito principale, oppure fai parte di un'impresa consolidata, come un boutique hotel o una società di gestione immobiliare. Se affitti alloggi come azienda o unico proprietario al di fuori della rete, con molta probabilità la tua attività di host su Airbnb verrà considerata un'attività commerciale. Inoltre, sei un host professionale se offri regolarmente alloggi su Airbnb per profitto per un periodo di tempo prolungato. Questo elenco non è esaustivo e altre attività da te gestite potrebbero indicare che operi in veste di host professionale.
- **Sei un host privato se:** il tuo profilo corrisponde a quello di un privato oppure ospitare su Airbnb non è la tua professione o fonte di reddito principale (ad esempio, se si tratta di un'attività secondaria o pubblichi il tuo annuncio su Airbnb occasionalmente).

Nota: Airbnb non è in grado di valutare il tuo stato di host né è tenuta a farlo. Se hai dei dubbi in merito, rivolgiti a un avvocato o a un altro consulente legale.

8. TASSE



Quali sono i costi per l'host?



6.1 ASSICURAZIONE



6.2 PARERI LEGALI
SULLE LEGGI LOCALI



8.TASSE

Perché le mie recensioni non sono mostrate in ordine?

Quando qualcuno sfoglia il tuo annuncio, le recensioni sono ordinate in base a diversi fattori che sono rilevanti o utili per gli ospiti, tra cui:

- Quanto è recente la recensione
- La lingua della recensione
- Il Paese in cui vive l'autore della recensione
- La lunghezza della recensione

Ad esempio, se un viaggiatore francese sfoglia il tuo annuncio, le recensioni recenti scritte in francese o da ospiti francesi saranno mostrate per prime. Questo aiuta gli ospiti a leggere le recensioni che sono rilevanti per loro in modo che possano decidere se il tuo annuncio fa al caso loro.

Tuttavia, anche se una recensione più recente potrebbe non essere visibile nella parte superiore della pagina del tuo annuncio, i potenziali ospiti possono consultare tutte le recensioni.

RECENSIONI

"Le recensioni non sono verificate da Airbnb e possono essere non corrette e fuorvianti"



Le traduzioni sono accurate?

servizi o strumenti. Airbnb non dà garanzie in merito all'accuratezza o alla qualità delle traduzioni, mentre sono i Membri ad avere la responsabilità di verificarne la correttezza.



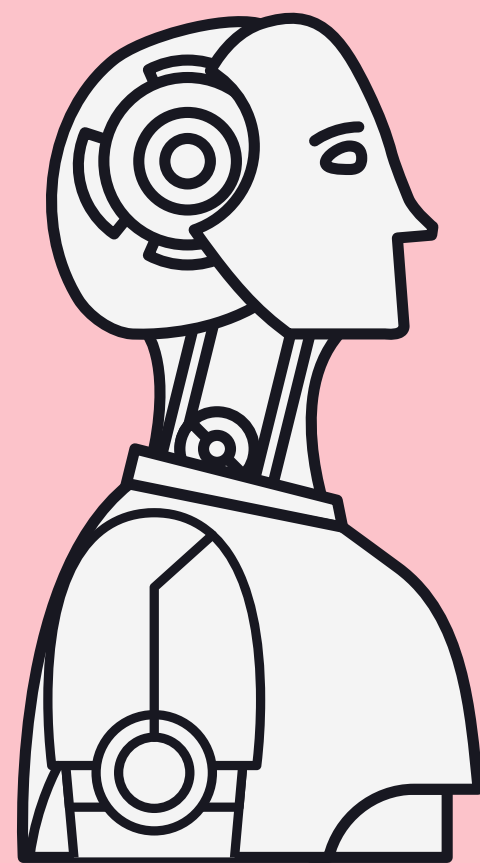
13.2 RISOLUZIONE

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.

CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA
art. 1456 Codice Civile

"Nulla"

ART.33 COD. CONSUMO
COMMA 2 LETTERA d)



CLAUDETTE

"UNILATERAL TERMINATION"

13.5 EFFETTO DELLA RISOLUZIONE

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 tuoi 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.

14. MODIFICHE DEI PRESENTI TERMINI

14. Modifiche dei 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.

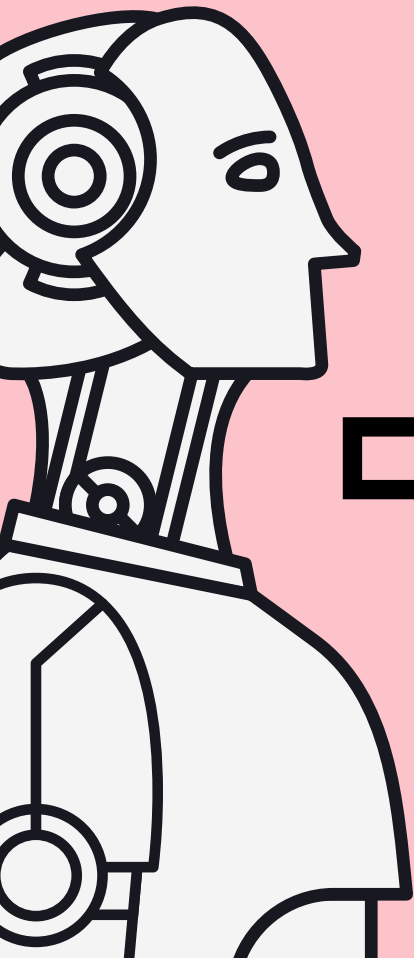
ART.33 COD. CONSUMO COMMA 2

l) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;

CLAUDETTE
"CONTRACT BY USING"



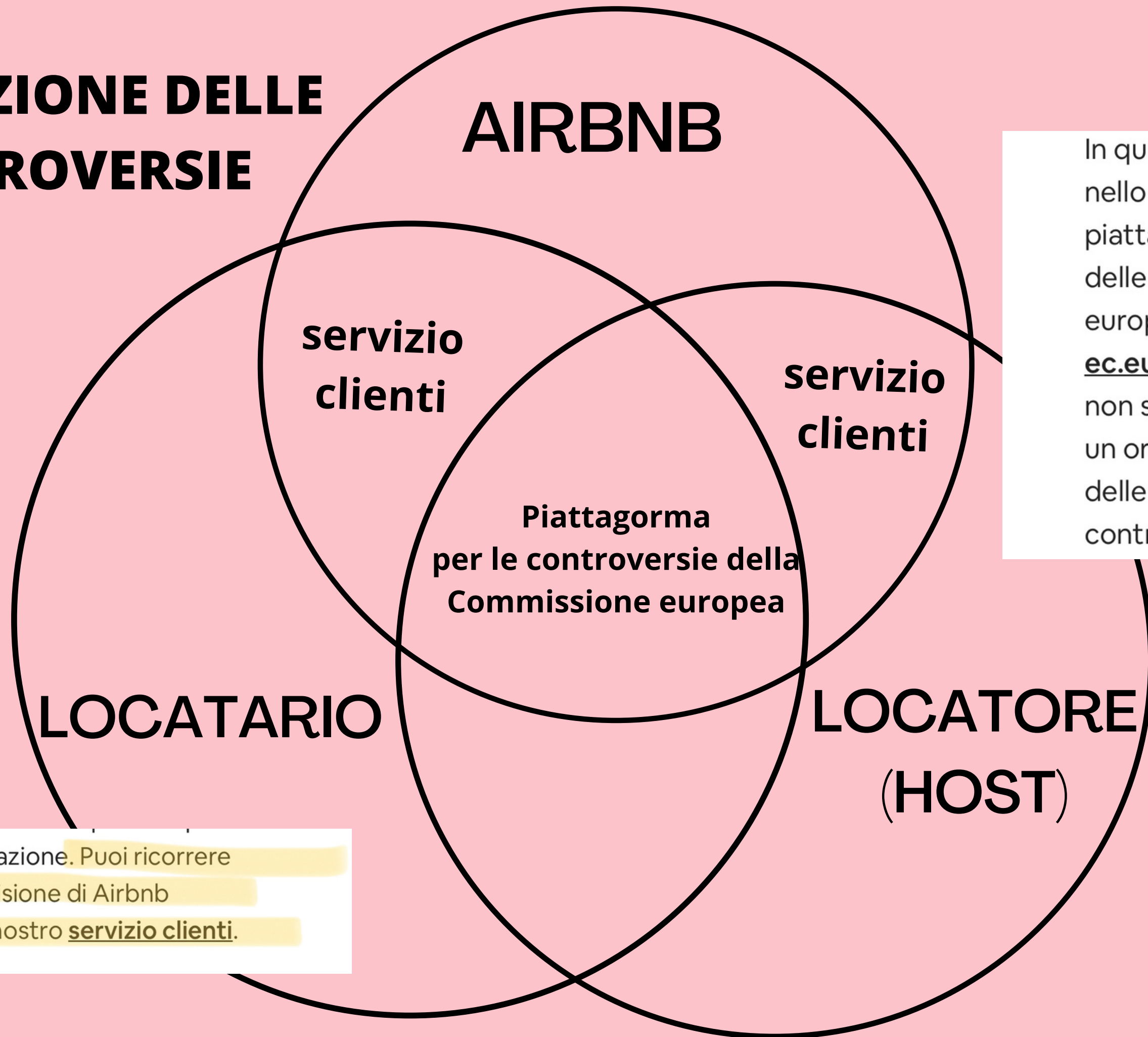
16. RUOLO DI AIRBNB



**CLAUDETTE
"CONTENT
REMOVAL"**

Ti offriamo il diritto di utilizzare una piattaforma che consente ai Membri di pubblicare, offrire, cercare e prenotare Servizi dell'Host. Quando i Membri effettuano o accettano una prenotazione, essi stanno stipulando un accordo direttamente tra loro. Airbnb non è e non diventa una parte o altro partecipante in alcun rapporto contrattuale tra i Membri. Airbnb non agisce in qualità di agente per nessun Membro, fatto salvo il caso in cui Airbnb Payments agisca in qualità di agente di riscossione, come previsto nei Termini di pagamento. Pur impegnandoci a fondo per garantire che i nostri Membri abbiano delle esperienze positive con Airbnb, non controlliamo e non possiamo controllare la condotta o le prestazioni di Ospiti e Host e non garantiamo (i) l'esistenza, la qualità, la sicurezza, l'idoneità o la legalità di qualsiasi Annuncio o Servizio Host o (ii) la verità o l'accuratezza di qualsiasi descrizione dell'Annuncio, Recensione o altro Contenuto fornito dai Membri. 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, indagini 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 (iii) violi le leggi applicabili. **Puoi ricorrere contro una decisione di Airbnb contattando il nostro servizio clienti.** I Membri convengono di collaborare con e assistere Airbnb in buona fede e di fornire a Airbnb le informazioni e intraprendere le azioni che possano essere ragionevolmente richieste da Airbnb, in relazione a qualsiasi indagine intrapresa da Airbnb, per quanto riguarda l'uso o abuso della Piattaforma Airbnb.

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE



In qualità di consumatore residente 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. La

in ciascuna situazione. Puoi ricorrere contro una decisione di Airbnb contattando il nostro [servizio clienti](#).

19. RESPONSABILITÀ

19. Responsabilità.

Airbnb è responsabile ai sensi di disposizioni di legge per dolo e colpa grave di Airbnb stessa, dei nostri rappresentanti legali, amministratori o altri agenti delegati. Lo stesso vale per l'assunzione di garanzie o altra responsabilità oggettiva, o in caso di lesioni colpose atte a compromettere la vita, l'integrità fisica o la salute di qualcuno. Per qualsiasi violazione per colpa di obblighi contrattuali essenziali da parte nostra, dei nostri rappresentanti legali, amministratori o altri agenti delegati, la responsabilità di Airbnb è limitata ai danni prevedibili che si verificano tipicamente. Per obblighi contrattuali essenziali si intendono i doveri di Airbnb sul cui corretto adempimento fai normalmente affidamento e su cui devi fidare per la corretta esecuzione del contratto. Qualsiasi responsabilità ulteriore di Airbnb è esclusa.

DANNI PREVEDIBILI

ART. 2043 e ss. CODICE CIVILE

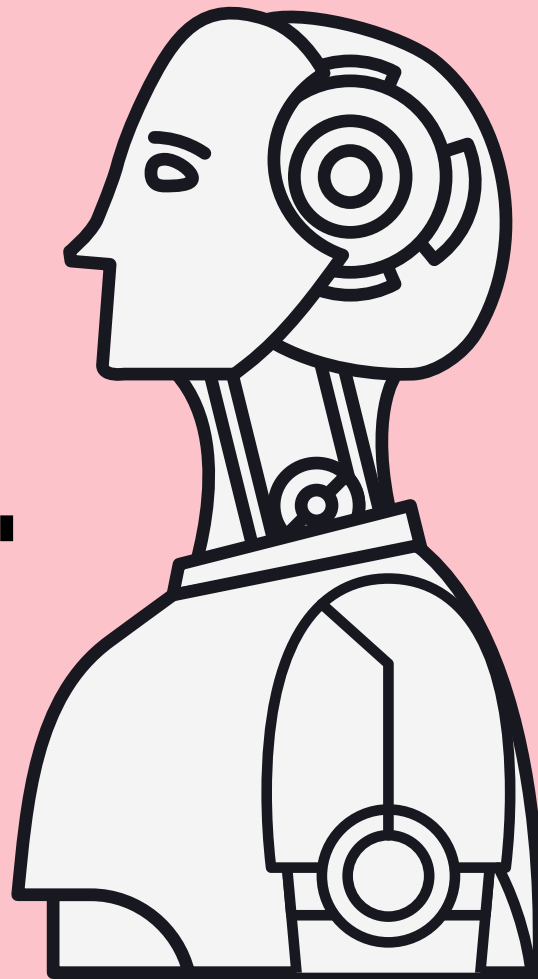
CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Articolo 1341 comma 2 Codice Civile

ART. 33 COD. CONSUMO COMMA 1 E COMMA 2 LETTERA A)

CLAUDETTE

"LIMITATION ON LIABILITY"



22. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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.



DIRITTO D'AUTORE

10. Contenuti.

Alcune sezioni della Piattaforma Airbnb ti consentono di fornire feedback, testi, foto, audio, video, informazioni e altri contenuti (collettivamente, i "**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. Se i Contenuti includono informazioni personali, detti Contenuti saranno utilizzati solo per tali finalità, se il loro utilizzo è conforme alle leggi in materia di protezione dei dati applicabili conformemente alla nostra Informativa sulla privacy. Se Airbnb paga per la creazione di Contenuti o ne facilita la creazione, potrebbe acquisire la proprietà di tali Contenuti, nel qual caso i termini o le divulgazioni supplementari lo dichiareranno. Sei l'unico responsabile per tutti i Contenuti che fornisci e garantisci di esserne il proprietario o di avere l'autorizzazione a concedere a Airbnb i diritti descritti nei presenti Termini. 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. Accetti che Airbnb possa rendere disponibili servizi o strumenti automatizzati per tradurre i Contenuti e che i tuoi Contenuti possano essere tradotti utilizzando tali servizi o strumenti. Airbnb non dà garanzie in merito all'accuratezza o alla qualità delle traduzioni, mentre sono i Membri ad avere la responsabilità di verificarne la correttezza.

Article 18

Principle of appropriate and proportionate remuneration

1. Member States shall ensure that where authors and performers license or transfer their exclusive rights for the exploitation of their works or other subject matter, they are entitled to receive appropriate and proportionate remuneration.
2. In the implementation in national law of the principle set out in paragraph 1, Member States shall be free to use different mechanisms and take into account the principle of contractual freedom and a fair balance of rights and interests.

**DIRETTIVA (UE) 2019/790 del 17
aprile 2019**

*Grazie per
l'attenzione*

Riferimenti

Slide 2:

- <https://www.wired.it/economia/business/2019/12/20/airbnb-agenzia-immobiliare-giudici-ue/>
- A. QUARTA – G. SMORTO, Diritto privato dei mercati digitali, Le Monnier Università, 2020 pag.328

Slide 3:

- A. QUARTA – G. SMORTO, Diritto privato dei mercati digitali, Le Monnier Università, 2020 pag.180

Slide 10:

- <https://www.airbnb.it/help/article/1394/ospitare-responsabilmente-in-italia>

Slide 11:

- <https://www.airbnb.it/help/article/1321/determinare-che-tipo-di-host-sei-su-airbnb>

Slide 13:

- <https://www.airbnb.it/help/article/1885/perch%C3%A9-le-mie-recensioni-non-sono-mostrate-in-ordine>