

## **PRIVACY POLICY – ERASMUS STUDENT HOUSING**

Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del  
Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

### **1) Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento è Erasmus Student Housing S.r.l.s. ("ESH"), P.IVA/C.F. 02543470500, con sede in Via Filippo Corridoni 26, 56025 Pontedera (PI), Italia,

PEC erasmusstudenthousingsrls@pec.it.

Contatti privacy per richieste e diritti: [privacy@eshousing.it](mailto:privacy@eshousing.it) (in alternativa PEC).

DPO: non nominato.

### **2) A chi si rivolge questa informativa**

Questa informativa riguarda i trattamenti di dati personali effettuati tramite il sito e la piattaforma Erasmus Student Housing, inclusi: navigazione, registrazione account (student/host), ricerca e pubblicazione annunci, richieste e prenotazioni, pagamenti e Payout, gestione dashboard, assistenza, gestione contestazioni/rimborsi, esercizio del diritto di recesso, moderazione dei contenuti e sicurezza.

### **3) Tipologie di dati trattati**

#### **Dati di navigazione e dati tecnici**

Durante la navigazione possono essere raccolti dati tecnici e di utilizzo (ad es. indirizzo IP, log, identificativi dispositivo/browser, parametri di accesso, eventi di sicurezza).

#### **Dati forniti dagli utenti – Studenti**

Durante la registrazione e l'utilizzo dei servizi ESH tratta i seguenti dati:

Obbligatori: nome, cognome, email, numero telefonico, data di nascita, sesso, indirizzo di residenza, nazionalità, immagine profilo; dati necessari per i pagamenti con carta (gestiti tramite il provider di pagamento).

Facoltativi: biografia.

#### **Dati forniti dagli utenti - Host**

Per la registrazione e la gestione del rapporto, ESH tratta:

Obbligatori: nome, cognome, email, numero telefonico, data di nascita, sesso, indirizzo di residenza, nazionalità, immagine profilo.

Facoltativi: biografia.

Coordinate bancarie e dati di accredito. Le coordinate bancarie complete dell'Host necessarie all'esecuzione dei Payout (intestatario, banca, IBAN, SWIFT) sono fornite dall'Host direttamente a Stripe Technology Europe, Limited durante la procedura di registrazione del Connected Account e sono trattate da Stripe in qualità di titolare autonomo, secondo quanto descritto alla sezione 9. ESH non raccoglie né conserva tali coordinate complete per l'esecuzione dei trasferimenti; ESH può trattare dati connessi alla gestione, all'istruzione e alla riconciliazione dei Payout, nonché agli adempimenti contabili e fiscali, nei limiti necessari a tali finalità.

#### **Dati relativi a richieste, prenotazioni e utilizzo della piattaforma**

Dati relativi a ricerca annunci, richieste di prenotazione, prenotazioni, attività in dashboard, gestione check-in e comunicazioni operative connesse al servizio.

#### **Dati per verifiche di identità (se attivate)**

ESH prevede l'integrazione di Stripe Identity per la verifica dell'identità/documento. Se attivata, potranno essere trattati i dati del documento e le informazioni di esito della verifica, secondo le modalità previste dal servizio e dalle impostazioni

adottate da ESH e secondo i ruoli privacy descritti alla sezione 9.

#### **Dati per contestazioni, rimborsi e Giusta Causa**

In caso di contestazioni (es. "alloggio non conforme") possono essere trattati materiali foto/video o altra documentazione inviata dall'Utente a supporto. In caso di richiesta di rimborso per Giusta Causa ai sensi dei Termini e Condizioni, lo Studente può fornire documentazione che, in determinate ipotesi - quali grave malattia o decesso dello Studente o di un familiare - può includere dati relativi alla salute, che costituiscono categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 GDPR. Tali dati sono trattati esclusivamente per la valutazione della richiesta e per le finalità di cui alla sezione 4, lett. G.

#### **Dati relativi alla chat interna tra Studente e Host**

La Piattaforma rende disponibile una funzione di chat interna tra Studente e Host. Prima di accedere a tale funzione, l'Utente accetta condizioni d'uso specifiche relative alla chat. Il contenuto delle comunicazioni è trattato da ESH e sottoposto a un sistema automatizzato di controllo finalizzato a individuare contenuti non consentiti, secondo quanto descritto alla sezione 4, lett. A e I. Le violazioni rilevate dal sistema sono registrate in un contatore associato all'account dell'Utente, visibile agli amministratori di ESH.

### **4) Finalità e basi giuridiche del trattamento (art. 6 GDPR)**

#### **A) Navigazione, funzionamento tecnico, prevenzione abusi e sicurezza.**

Finalità: assicurare il funzionamento del sito/piattaforma, prevenire abusi e frodi, gestire log e sicurezza.

Base giuridica: art. 6(1)(f) GDPR (legittimo interesse alla sicurezza e continuità del servizio).

**B) Registrazione, autenticazione, gestione account e gestione del diritto di recesso.**

Finalità: creare e gestire l'account, consentire l'accesso e l'utilizzo delle funzionalità, gestire credenziali e dashboard; gestire l'esercizio del diritto di recesso dello Studente, anche tramite la funzione digitale di recesso resa disponibile nell'interfaccia della Piattaforma ai sensi dell'art. 54-bis D.Lgs. 206/2005; raccogliere e conservare la documentazione del consenso dello Studente all'avvio immediato della prestazione, ai fini di prova e di adempimento contrattuale.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR per l'esecuzione del contratto e la gestione del recesso; art. 6(1)(c) GDPR e art. 6(1)(f) GDPR per la conservazione della documentazione del consenso all'avvio immediato a fini di prova e di adempimento degli obblighi connessi alla disciplina consumeristica.

**C) Ricerca annunci, richieste e gestione prenotazioni.**

Finalità: consentire la ricerca degli annunci, l'invio/gestione delle richieste, la finalizzazione e gestione delle prenotazioni e del check-in.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR.

**D) Gestione dei pagamenti, dei Payout e degli adempimenti contabili e fiscali.**

Finalità: consentire l'esecuzione dei pagamenti e delle transazioni tramite il servizio di pagamento di Stripe Technology Europe, Limited; gestire la Commissione di Servizio dovuta a ESH; consentire a ESH di istruire Stripe Technology Europe, Limited in merito ai Payout verso gli Host e agli eventuali rimborsi, secondo le condizioni dei Termini e Condizioni; emettere ricevute e adempiere agli obblighi contabili, fiscali e di legge. Si precisa che ESH non detiene né movimentata direttamente i fondi degli Utenti: i fondi sono

gestiti da Stripe Technology Europe, Limited secondo quanto descritto alla sezione 9.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR per l'esecuzione del contratto e del servizio; art. 6(1)(c) GDPR per gli adempimenti di legge, inclusi quelli contabili e fiscali.

**E) Condivisione dei dati di contatto tra Studente e Host dopo conferma prenotazione.**

Finalità: consentire alle parti di coordinare check-in e aspetti operativi della permanenza; ESH condivide telefono/email tra Studente e Host dopo la conferma della prenotazione.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR (necessario per l'esecuzione del servizio).

**F) Assistenza clienti e supporto.**

Finalità: gestire richieste via email/telefono/WhatsApp e ticketing.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR; ove necessario art. 6(1)(f) GDPR (gestione qualità e continuità).

**G) Gestione contestazioni, rimborsi, Giusta Causa e tutela legale.**

Finalità: trattare contestazioni e richieste di rimborso, valutare la sussistenza della Giusta Causa, svolgere verifiche, prevenire abusi e tutelare i diritti di ESH e degli Utenti, anche in sede giudiziaria.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR e/o art. 6(1)(f) GDPR. Per gli eventuali dati relativi alla salute trattati nell'ambito della valutazione della Giusta Causa, la base giuridica è l'art. 9(2)(f) GDPR, in quanto il trattamento è necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o stragiudiziale.

**H) Verifica identità (se attivata).**

Finalità: prevenire frodi e aumentare la sicurezza della piattaforma attraverso verifica identità (Stripe Identity).

Base giuridica: art. 6(1)(f) GDPR (sicurezza/antifrode) e, ove necessario, art. 6(1)(b) GDPR.

**I) Moderazione dei contenuti, sospensione e chiusura degli account.**

Finalità: applicare le regole della Piattaforma e i Termini e Condizioni; valutare segnalazioni e violazioni; sottoporre il contenuto delle comunicazioni scambiate tramite la chat interna tra Studente e Host a un sistema automatizzato di controllo, articolato su un primo livello basato su pattern testuali (REGEX) e, in caso di esito ambiguo, su un secondo livello di verifica tramite un modello linguistico di intelligenza artificiale fornito da OpenAI, al quale i contenuti sono trasmessi previa pseudonimizzazione tramite REGEX dei pattern testuali riconoscibili; registrare le violazioni rilevate in un contatore associato all'account, visibile agli amministratori di ESH; adottare misure di rimozione di contenuti, limitazione, sospensione o chiusura dell'account; comunicare all'Utente le ragioni delle decisioni adottate, gestire le osservazioni dell'interessato e condurre il riesame delle decisioni, secondo le garanzie procedurali previste dall'art. 17 del Regolamento UE 2022/2065 (Digital Services Act).

Base giuridica: art. 6(1)(c) GDPR per gli adempimenti connessi agli obblighi previsti dal Regolamento UE 2022/2065; art. 6(1)(f) GDPR per il legittimo interesse di ESH alla corretta gestione della Piattaforma, alla sicurezza, alla prevenzione di contenuti illeciti o non consentiti e all'applicazione delle proprie regole.

**Marketing/Newsletter/Remarketing: non attivi.**

Se in futuro attivati, ESH aggiornerà questa informativa e raccoglierà i consensi ove richiesti.

## **5) Conferimento dei dati**

Il conferimento dei dati necessari a registrazione, prenotazioni e pagamenti è obbligatorio per usufruire del servizio; in mancanza non sarà possibile erogare i servizi della piattaforma. Per gli Host, è inoltre necessario il conferimento, e la relativa autorizzazione alla trasmissione a Stripe Technology Europe, Limited, dei dati indicati alla sezione 9, in quanto necessari all'attivazione del Connected Account; in assenza di tale conferimento e autorizzazione, l'Host non potrà ricevere i Payout relativi alle proprie Prenotazioni.

I dati facoltativi (es. biografia) possono essere omessi senza conseguenze.

## **6) Destinatari dei dati e Responsabili del trattamento (art. 28 GDPR)**

I dati possono essere comunicati a soggetti esterni, nei limiti delle finalità indicate, tra cui:

**a) Hosting e infrastruttura:** Vercel Inc. (hosting/app deployment).

**b) Pagamenti e payout:** Stripe Technology Europe, Limited (gestione delle transazioni e dei trasferimenti di fondi). I ruoli privacy relativi ai servizi Stripe - responsabile del trattamento, titolare autonomo e rapporto diretto con l'Host - sono dettagliati alla sezione 9.

**c) Verifica identità (se attiva):** Stripe Identity, servizio di Stripe Technology Europe, Limited. Anche per tale servizio si applicano i ruoli privacy descritti alla sezione 9.

**d) Sicurezza anti-bot:** reCAPTCHA (Google LLC).

**e) Analytics di prodotto:** PostHog.

**f) Moderazione automatizzata dei contenuti:** OpenAI, per la verifica di secondo livello dei contenuti della chat interna tra Studente e Host, secondo quanto descritto alla sezione 4, lett. I e alla sezione 10.

**g) Assistenza/contatti:** strumenti di ticketing e canali di comunicazione utilizzati per supporto (email, telefono, WhatsApp). Per l'assistenza tramite WhatsApp, ESH utilizza l'applicazione WhatsApp Business nella versione gratuita, installata su dispositivo dedicato. L'utilizzo di tale applicazione comporta il trattamento dei dati di contatto da parte di WhatsApp LLC e Meta Platforms, Inc. secondo i termini d'uso e l'informativa privacy di WhatsApp, accessibili tramite l'applicazione stessa, sui quali ESH non esercita controllo negoziale specifico. Il trasferimento dei dati verso gli Stati Uniti si fonda sull'adesione di WhatsApp LLC e Meta Platforms, Inc. all'EU-U.S. Data Privacy Framework.

**h) Consulenti** (legali/contabili) se necessario.

**i) Autorità** nei casi previsti dalla legge.

Ove richiesto, tali soggetti operano come Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, salvo quanto previsto alla sezione 9 in relazione ai servizi Stripe.

L'elenco aggiornato dei Responsabili può essere richiesto a [privacy@eshousing.it](mailto:privacy@eshousing.it).

## **7) Partner, collaborazioni e condivisioni "fuori piattaforma"**

ESH collabora con partner per attività promozionali e per favorire l'incontro tra domanda (studenti) e offerta (host). Tra i partner indicati da ESH: Jervis Pisa, ESN Florence, Homa Community, Caedepie, ERA (Erasmus Roma Association).

Cosa può essere condiviso: in base alle modalità operative della collaborazione, possono essere condivisi con i partner dati di

contatto (email e numero di telefono), in particolare in attività "fuori piattaforma".

**Ruoli privacy (in sintesi):**

Se il partner riceve dati di contatto per proprie finalità (es. gestione autonoma di iniziative/servizi), opera tipicamente come titolare autonomo e tratterà i dati secondo la propria informativa.

Se il partner tratta dati per conto di ESH e secondo istruzioni di ESH (es. attività meramente tecnica/operativa), opera come responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR.

ESH disciplina le collaborazioni mediante accordi e misure organizzative coerenti con i ruoli effettivi.

**8) Ruoli privacy tra ESH e Host**

ESH è Titolare del trattamento per i dati trattati per la gestione della piattaforma (account, richieste/prenotazioni, pagamenti, assistenza, sicurezza).

Gli Host, una volta ricevuti i dati degli studenti necessari a gestire la permanenza e/o la locazione, trattano tali dati per finalità proprie (es. gestione del rapporto locativo e adempimenti connessi) in qualità di titolari autonomi.

Per l'attivazione e la gestione del Connected Account necessario alla ricezione dei pagamenti, l'Host instaura un rapporto contrattuale diretto con Stripe Technology Europe, Limited, che tratta i dati dell'Host come titolare autonomo secondo quanto descritto alla sezione 9.

**9) Ruoli privacy relativi ai servizi di pagamento Stripe**

I pagamenti e i trasferimenti di fondi sulla Piattaforma sono gestiti da Stripe Technology Europe, Limited, istituto di moneta elettronica autorizzato dalla Central Bank of Ireland (numero di

autorizzazione C187865). In relazione ai servizi Stripe, i ruoli privacy sono i seguenti.

**Stripe come responsabile del trattamento.**

Per i trattamenti eseguiti su istruzione di ESH nell'ambito del servizio di pagamento - esecuzione delle transazioni, dei Payout e dei rimborsi secondo le istruzioni di ESH - Stripe Technology Europe, Limited agisce come responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

**Stripe come titolare autonomo.**

Per i trattamenti che Stripe Technology Europe, Limited esegue per finalità proprie e secondo le proprie determinazioni - in particolare l'adempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e antiriciclaggio, la prevenzione delle frodi, la gestione del rischio, l'emissione e la gestione della moneta elettronica e gli adempimenti connessi alla propria attività di istituto di moneta elettronica vigilato - Stripe Technology Europe, Limited agisce come titolare autonomo del trattamento. In tale veste, Stripe Technology Europe, Limited tratta i dati secondo la propria informativa sulla privacy, accessibile su [stripe.com/privacy](https://stripe.com/privacy), sulla quale ESH non esercita controllo.

**Rapporto diretto tra Host e Stripe.**

Per ricevere i pagamenti, l'Host completa una procedura di registrazione gestita direttamente da Stripe Technology Europe, Limited e accetta il Connected Account Agreement, instaurando un rapporto contrattuale diretto con Stripe. Nell'ambito di tale rapporto, e per le finalità di verifica dell'identità e di gestione del conto, Stripe Technology Europe, Limited tratta i dati dell'Host come titolare autonomo. ESH trasmette a Stripe Technology Europe, Limited i dati dell'Host necessari ad abilitare tale procedura - nome e cognome, indirizzo di posta elettronica, nazionalità, numero di telefono, indirizzo e città di residenza, codice postale - sulla base dell'art. 6(1)(b)

GDPR, in quanto necessari all'esecuzione del servizio richiesto dall'Host.

#### **10) Trasferimenti verso Paesi terzi (artt. 44 ss. GDPR)**

Alcuni fornitori di cui ESH si avvale possono comportare il trasferimento di dati personali verso Paesi terzi rispetto allo Spazio Economico Europeo, in particolare verso gli Stati Uniti. ESH utilizza servizi di hosting forniti da Vercel Inc., con infrastruttura che può comportare il trattamento di dati anche fuori dallo Spazio Economico Europeo. Vercel Inc. è certificata come partecipante attivo all'EU-U.S. Data Privacy Framework, secondo quanto risulta dal registro ufficiale tenuto dal U.S. Department of Commerce, consultabile all'indirizzo [dataprivacyframework.gov/list](https://dataprivacyframework.gov/list). Il trasferimento dei dati verso Vercel Inc. avviene pertanto sulla base della decisione di adeguatezza adottata dalla Commissione europea relativa all'EU-U.S. Data Privacy Framework.

ESH utilizza inoltre lo strumento di sicurezza anti-bot reCAPTCHA, fornito da Google LLC. Google LLC è parimenti certificata come partecipante attivo all'EU-U.S. Data Privacy Framework, secondo quanto risulta dal medesimo registro ufficiale. Il trasferimento dei dati verso Google LLC avviene pertanto sulla base della medesima decisione di adeguatezza.

Nell'ambito della moderazione automatizzata dei contenuti della chat interna tra Studente e Host descritta alla sezione 4, lett. I, ESH si avvale dell'infrastruttura API standard di OpenAI per una verifica di secondo livello dei contenuti segnalati come ambigui dal primo filtro automatizzato. I contenuti trasmessi a OpenAI sono previamente sottoposti a un processo di mascheramento tramite pattern testuali (REGEX), che ESH considera, in via prudenziale, un processo di pseudonimizzazione e non di anonimizzazione in senso tecnico, in quanto non può

essere escluso con certezza il rischio residuo di re-identificazione dell'interessato. Il trasferimento dei dati così pseudonimizzati avviene, salvo diversa indicazione fornita da OpenAI al momento dell'attivazione del servizio, sulla base delle Clausole Contrattuali Standard adottate dalla Commissione europea, integrate dalle misure supplementari tecniche e organizzative ritenute necessarie a seguito della valutazione dell'impatto del trasferimento.

Qualora ESH si avvalga, in tutto o in parte, di ulteriori fornitori extra-SEE non certificati ai sensi del Data Privacy Framework, il trasferimento avverrà sulla base delle Clausole Contrattuali Standard adottate dalla Commissione europea, integrate dalle misure supplementari tecniche e organizzative ritenute necessarie a seguito della valutazione dell'impatto del trasferimento.

I trasferimenti relativi ai servizi di pagamento Stripe sono disciplinati dai meccanismi di garanzia adottati da Stripe Technology Europe, Limited nell'ambito della propria attività di istituto di moneta elettronica, secondo quanto descritto nella propria informativa accessibile su [stripe.com/privacy](https://stripe.com/privacy).

L'interessato può richiedere informazioni sui meccanismi di garanzia applicabili e copia della documentazione di certificazione scrivendo a [privacy@eshousing.it](mailto:privacy@eshousing.it).

## **11) Periodi di conservazione (retention)**

ESH conserva i dati per il tempo strettamente necessario alle finalità indicate e secondo i seguenti criteri/termini:

1. Account e dati di profilo (student/host): per tutta la durata dell'account. In caso di inattività, conservazione per 24 mesi dall'ultima attività, quindi cancellazione o anonimizzazione, salvo necessità per contestazioni o obblighi di legge.

2. Richieste e prenotazioni (incluse comunicazioni operative e documentazione del consenso all'avvio immediato della prestazione ai sensi dei Termini e Condizioni): 5 anni dalla data di check-out o dalla chiusura della pratica.
3. Dati di pagamento/transazioni e documentazione contabile/fiscale: 10 anni.
4. Dati di riconciliazione dei Payout e documentazione contabile connessa ai trasferimenti verso gli Host: 10 anni in relazione agli adempimenti contabili e alla tracciabilità dei pagamenti. Si precisa che le coordinate bancarie complete dell'Host (IBAN/SWIFT) non sono conservate da ESH, in quanto trattate direttamente da Stripe Technology Europe, Limited secondo quanto descritto alla sezione 9.
5. Ticket e assistenza clienti (email/WhatsApp/ticketing): 24 mesi dalla chiusura della richiesta, salvo estensioni in caso di contenzioso.
6. Contenuto della chat interna tra Studente e Host: 5 anni dalla data di check-out o dalla chiusura della pratica a cui la comunicazione si riferisce, salvo estensioni in caso di contenzioso o di procedimento di moderazione in corso.
7. Contestazioni/rimborsi e prove (foto/video/documentazione): fino a chiusura contestazione e successivamente 5 anni; in caso di contenzioso, fino a definizione e per ulteriori 10 anni.
8. Documentazione relativa alla Giusta Causa contenente dati di categoria particolare (es. certificazioni medico-sanitarie): conservata esclusivamente per il tempo necessario alla valutazione della richiesta e, in caso di accoglimento o rigetto, per il periodo di cui al punto 6 in relazione a eventuali contestazioni connesse; trascorso tale termine, tali dati sono cancellati con priorità

rispetto agli altri dati della medesima pratica, in ragione della loro natura particolare ai sensi dell'art. 9 GDPR.

9. Log di sicurezza e antifrode: 6 mesi, salvo estensione fino a 12 mesi in caso di incidenti/indagini tecniche o necessità di tutela.

10. Cookie e strumenti di tracciamento: secondo quanto indicato nella Cookie Policy.

Alla richiesta di cancellazione account, ESH procederà alla cancellazione/anonimizzazione nei limiti compatibili con i termini sopra e con gli obblighi di legge.

## **12) Cookie e strumenti di tracciamento**

Il sito utilizza cookie e strumenti di tracciamento, inclusi PostHog (analytics di prodotto) e reCAPTCHA (sicurezza anti-bot).

Il dettaglio (tipologie, finalità, terze parti, durata, modalità di gestione preferenze) è disponibile nella Cookie Policy.

## **13) Misure di sicurezza (art. 32 GDPR)**

ESH adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, inclusi controlli di accesso e misure di sicurezza applicative; il sistema di autenticazione è basato su NextAuth con adapter Prisma e l'accesso ai dati è limitato agli amministratori tramite database.

## **14) Diritti degli interessati**

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione) scrivendo a [privacy@eshousing.it](mailto:privacy@eshousing.it) o alla PEC del Titolare.

È possibile proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

### **15) Minori - policy 18+**

La registrazione e l'utilizzo della piattaforma sono vietati ai minori di 18 anni. In fase di registrazione ESH richiede la data di nascita e può adottare controlli per impedire la creazione di account da parte di minori.

Se ESH dovesse venire a conoscenza della registrazione di un minore, procederà alla cancellazione dell'account e dei dati associati, salvo quanto necessario per obblighi di legge o propria tutela.

### **16) Aggiornamenti**

ESH può aggiornare la presente informativa. La versione aggiornata è pubblicata su questa pagina con indicazione della data di ultimo aggiornamento.

**Ultimo aggiornamento: [da definire in base a giorno di pubblicazione]**

**v.2.0.**