

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 (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 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 provider).

Facoltativi: biografia.

Dati forniti dagli utenti – Host

Per la registrazione e la gestione pagamenti/payout ESH tratta:

Obbligatori: nome, cognome, email, numero telefonico, data di nascita, sesso, indirizzo di residenza, nazionalità, immagine profilo; coordinate per l'accredito (intestatario, banca, IBAN, SWIFT).

Facoltativi: biografia.

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.

Dati per contestazioni e rimborsi

In caso di contestazioni (es. "alloggio non conforme") possono essere trattati materiali foto/video o altra documentazione inviata dall'utente a supporto.

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 e gestione account (student/host).

Finalità: creare e gestire l'account, consentire accesso e utilizzo delle funzionalità, gestire credenziali e dashboard.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR (esecuzione del contratto/servizio).

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) Pagamenti, incassi, trasferimento fondi all'Host, ricevute e adempimenti.

Finalità: gestire pagamenti con carta e transazioni, trattenere commissioni, trasferire importi agli host, emettere ricevute/gestire contabilità e adempimenti.

Base giuridica: art. 6(1)(b) GDPR; art. 6(1)(c) GDPR per obblighi di legge.

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 e tutela legale.

Finalità: trattare contestazioni e richieste di rimborso, 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.

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.

-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.

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 (hosting/appdeployment).
- b) Pagamenti e payout: Stripe (pagamenti con carta e trasferimenti/payout agli host).
- c) Verifica identità (se attiva): Stripe Identity.
- d) Sicurezza anti-bot: reCAPTCHA.
- e) Analytics di prodotto: PostHog.
- f) Assistenza/contatti: strumenti di ticketing e canali di comunicazione utilizzati per supporto (email/telefono/WhatsApp).
- g) Consulenti (legali/contabili) se necessario.
- h) Autorità nei casi previsti dalla legge.

Ove richiesto, tali soggetti operano come Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

L'elenco aggiornato dei Responsabili può essere richiesto a 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.

9) Trasferimenti verso Paesi extra SEE (artt. 44 ss. GDPR)

ESH utilizza servizi di hosting Vercel con server in Europa (Parigi) e in Nord America (Washington), e utilizza strumenti che possono comportare trasferimenti extra SEE (ad es. reCAPTCHA).

Eventuali trasferimenti avvengono nel rispetto degli artt. 44 e ss. GDPR mediante garanzie adeguate (es. Clausole Contrattuali Standard e ulteriori misure tecniche/organizzative, ove necessarie).

10) 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): 5 anni dalla data di check-out o dalla chiusura della pratica.
3. Dati di pagamento/transazioni e documentazione contabile/fiscale: 10 anni.
4. Coordinate bancarie Host (IBAN/SWIFT) e dati payout: durata del rapporto e 10 anni in relazione alle operazioni contabili e tracciabilità dei pagamenti, nei limiti necessari.
5. Ticket e assistenza clienti (email/WhatsApp/ticketing): 24 mesi dalla chiusura della richiesta, salvo estensioni in caso di contenzioso.
6. 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.
7. Log di sicurezza e antifrode: 6 mesi, salvo estensione fino a 12 mesi in caso di incidenti/indagini tecniche o necessità di tutela.
8. 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.

11) 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.

12) 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.

13) 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 o alla PEC del Titolare.

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

14) 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.

15) Aggiornamenti

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

Ultimo aggiornamento: 11/02/2026

v.1.0.