

 DiGiTAL
academy
by register.it



New Digital Opportunities

**GDPR, COOKIE
E TERMINI DI SERVIZIO**

Come adeguare il proprio sito e la propria newsletter

Argomenti del corso

- **Termini e Condizioni**
Quando sono consigliabili e quando invece indispensabili
- **Privacy Policy**
È sempre necessaria? Quali informazioni deve avere per essere valida?
- **Cookie Policy e cookie banner**
Quando basta una Cookie Policy? Quando serve anche un cookie banner? Quali caratteristiche devono avere per rispettare le più recenti linee guida del Garante Privacy?
- **Adeguamento dei form e delle newsletter al GDPR**

Questa dispensa può contenere delle semplificazioni e non è in alcun modo da intendersi come una consulenza legale, né instaura alcun tipo di relazione avvocato-cliente. Rivolgiti a un professionista per informazioni specifiche relative alla tua situazione.

DOCUMENTI

Termini e Condizioni

I Termini e Condizioni (anche chiamati Termini di Servizio, Termini d'Uso, Termini di Utilizzo, Condizioni Generali o Note Legali) **definiscono le condizioni di utilizzo** del tuo sito, app o servizio in maniera giuridicamente vincolante, aiutando a proteggere il titolare dell'attività da potenziali responsabilità.

Generalmente prevedono clausole relative all'uso dei contenuti (copyright), limitazione di responsabilità, condizioni di vendita, permettono di elencare clausole obbligatorie previste dalla disciplina sulla tutela del consumatore e molto altro.

Per essere conforme, questo documento deve essere **sempre aggiornato** rispetto alle normative applicabili, **accurato, visibile e comprensibile**, in modo tale che gli utenti possano facilmente consultarlo e accettarlo.

I Termini e Condizioni possono rendersi utili in molti scenari, dall'e-commerce al marketplace, dal SaaS all'app mobile fino al blog.

Nel caso dell'**e-commerce**, non solo è consigliabile, ma è **praticamente obbligatorio** predisporre questo documento. La disciplina sulla tutela del consumatore impone infatti di comunicare ai consumatori, nei termini e condizioni del sito web, le seguenti informazioni:

- caratteristiche principali del servizio;

- informazioni che identifichino il tuo e-commerce e relativi contatti;
- modalità e condizioni di pagamento, spedizione e consegna;
- garanzie e servizi successivi alla vendita (se applicabili);
- informativa sui diritti del consumatore, in particolare il diritto di recesso (se applicabile) e relativa modalità di esercizio;
- politiche di rimborso, sostituzione o sospensione del servizio;
- indicazioni sugli strumenti di risoluzione delle controversie.

Privacy Policy

Quasi tutti i siti web richiedono una Privacy Policy: secondo la stragrande maggioranza delle legislazioni, **se si trattano dati personali** si è tenuti a informare l'utente in merito alle attività di trattamento effettuate tramite una **Privacy Policy chiara e completa**.

Tieni presente che anche l'indirizzo IP può essere considerato un dato personale, e "trattamento" può significare semplicemente "interazione".

Per essere valida, tra le varie cose la Privacy Policy deve:

- riportare la data effettiva del documento;
- descrivere i dati personali raccolti, le modalità e le finalità del trattamento (ad esempio marketing, fini statistici etc.);
- elencare i terzi fornitori con cui condividi queste informazioni (i vari widget e integrazioni che usi nel tuo sito, ad esempio i pulsanti social o i servizi di statistica);
- indicare qual è la base giuridica del trattamento (consenso, contratto, legittimo interesse, obbligo di legge, interessi vitali o interesse pubblico);
- informare gli utenti sui diritti relativi ai propri dati (come il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, o il diritto ad opporsi al trattamento dei propri dati personali).

Ovviamente va indicata anche **l'identità del titolare del trattamento** (in pratica chi stabilisce «perché» e «come» devono essere trattati i dati personali raccolti, di solito lo stesso titolare del sito/applicazione).

Infine, bisogna assicurarsi che tale informativa sia **aggiornata, priva di ambiguità, facilmente accessibile e comprensibile**.

Cookie Policy

Se fai uso di cookie devi predisporre una cookie policy, all'interno della quale indicherai **quali cookie utilizzi** (ad esempio tecnici, statistici, di profilazione etc) **e con quali finalità**, ed elencherai le categorie e le finalità dei cookie di terze parti che vengono installati.

COOKIE BANNER

È molto probabile che vorrai **tracciare i tuoi utenti** per verificare l'andamento delle tue campagne pubblicitarie o per avere delle statistiche sulle visite del tuo sito. O, banalmente, è probabile che nel tuo sito web siano presenti **servizi e integrazioni di terza parte** come i video incorporati di YouTube, le mappe incorporate di Google Maps, o i widget dei social network.

In questo caso probabilmente non basteranno i cookie tecnici (esenti dal consenso dell'utente e dal requisito del cookie banner), ma dovrai ricorrere a **cookie statistici**, a fini pubblicitari o di profilazione, indispensabili appunto per profilare l'utente in base al suo comportamento.

In queste circostanze la **Cookie Law** e il Garante italiano ti obbligano a **mostrare sul sito** un'informativa di primo livello, il **cosiddetto "cookie banner"**, che informi l'utente della presenza di tali cookie alla prima visita.

Devi inoltre bloccare preventivamente tutti i codici che installano o che potrebbero installare cookie soggetti all'obbligo di consenso preventivo (come, ad esempio, i cookie di profilazione), e rilasciarli solo dopo che gli utenti hanno prestato il proprio consenso.

Nuove regole sui cookie in vigore dal 10 gennaio 2022

Se fai uso di cookie e tu o i tuoi utenti avete sede in Italia, devi rispettare le **nuove linee guida del Garante Privacy**, in vigore dal 10 gennaio 2022.

Queste prevedono per il cookie banner:

- pulsanti accetta e rifiuta (o una "x" con funzione di rifiuto, un pulsante "continua senza accettare" ecc.);
- consenso per categoria;
- finalità di trattamento;
- menzione del diritto di revocare il consenso;
- link alla Cookie Policy.

Inoltre:

- cookie Policy e pannello delle preferenze devono essere accessibili da ogni pagina, non solo dal banner;
- l'interesse legittimo non costituisce una base giuridica valida per i cookie;
- il consenso allo scorrimento non è più valido;
- i cookie wall non sono ammessi (a meno che non vengano offerte delle alternative per fruire dei contenuti);
- puoi chiedere nuovamente di prestare il consenso se sono passati almeno 6 mesi dall'ultima acquisizione:

Prova del consenso

Il Garante specifica, inoltre, che per poter considerare l'azione di un utente come un consenso valido all'installazione dei cookie, a questa azione deve corrispondere un "evento informatico inequivoco, documentabile" e "riconoscibile e registrabile da parte del titolare".

Per questo, serve un **registro preferenze cookie** che includa:

- chi ha fornito il consenso;
- quando e come è stato acquisito il consenso;
- il modulo presentato all'utente;
- le preferenze espresse;
- un riferimento a documenti legali e condizioni in essere nel momento in cui hai ottenuto il consenso.

ADEGUAMENTO DEI FORM E DELLE NEWSLETTER AL GDPR

L'invio di email nell'Unione Europea è disciplinato da GDPR, ePrivacy e normative a tutela dei consumatori.

In generale è necessario:

- raccogliere un consenso informato, libero e inequivocabile prima di iniziare a inviare email (fatta eccezione per le email transazionali);
- fornire un link direttamente nella email per annullare l'iscrizione (l'opzione di opt-out deve essere chiara, visibile e facile tanto quanto l'azione di opt-in);
- indicare chiaramente l'identità del mittente e includere un indirizzo aziendale fisico;
- indicare e specificare chiaramente la natura del messaggio (es. promozionale);
- evitare l'uso di espressioni false o ingannevoli.

Cosa fare per essere conformi

-Informa gli utenti

Predisponi una Privacy Policy idonea a fornire ai tuoi utenti tutte le informazioni necessarie, ovvero:

- i tuoi servizi;
- i dati che raccogli;
- le finalità di raccolta dei dati;
- le specifiche tipologie di comunicazione che potresti inviare;
- i metodi di spedizione;
- tutti i servizi di terza parte coinvolti nell'attività di newsletter (inclusi i link alle rispettive privacy policy);
- i diritti sui loro dati (incluso il diritto di revoca del consenso).

-Ottieni un consenso preventivo

Prima di inviare qualunque newsletter, è necessario ottenere un **consenso preventivo da parte** dell'utente.

Affinché sia conforme, **il consenso dev'essere:**

- prestato liberamente – l'utente non deve essere forzato in alcun modo;
- basato su una chiara azione positiva – es. il click su una checkbox come quelle usate nei form di registrazione al sito o alla newsletter (sono vietate le checkbox preselezionate);
- specifico – il consenso deve essere specifico per ogni finalità perseguita (non è ammesso un unico consenso generale per più finalità);
- informato – l'utente deve avere la possibilità di accedere a tutte le informazioni legali relative alle modalità e alle finalità del trattamento dei dati e ai suoi diritti;

Inoltre, dovrai fornire un **metodo di revoca del consenso** (il classico link di disiscrizione), disponibile nella newsletter stessa, che sia visibile, semplice ed intuitivo.

-Tieni un registro dei consensi raccolti

Il GDPR impone di **raccogliere e mantenere una prova conforme dei tuoi consensi**. Senza questa prova, il consenso raccolto non è considerato valido.

Le informazioni che le tue prove del consenso devono contenere sono:

- chi ha fornito il consenso;
- quando e come è stato fornito il consenso da parte del singolo utente;
- una copia del modulo di raccolta del consenso presentato all'utente;
- quali documenti legali o condizioni sono stati accettati dall'utente al momento della raccolta del consenso.