

Esempio 1 Annullamento prenotazione albergo per vacanze

Attività/Segmento ospiti:

Albergo*** per vacanze, ospiti individuali, poche comitive, attività bistagionale

Ospiti/Evento

Una coppia prenota 1 matrimoniale, mezza pensione inclusa, per una settimana della prossima estate.

Condizioni di annullamento

Annullamento entro 30 giorni dall'arrivo, senza costi

Annullamento entro 29–14 giorni dall'arrivo, 50 percento del prezzo totale

Annullamento entro 13–3 giorni dall'arrivo, 60 percento del prezzo totale

Annullamento entro 2–0 giorni dall'arrivo, 80 percento del prezzo totale

Consigliamo agli ospiti di concludere un'assicurazione a copertura dei costi di annullamento.

Esempio 2 Annullamento prenotazione di comitiva albergo di città

Attività/Segmento ospiti

Albergo**** di città, occupazione molto elevata, prenotazioni in genere con 1–2 mesi di anticipo.

Ospiti individuali/Comitive

Ospiti

2 pernottamenti, colazione inclusa, in autunno durante una fiera prestigiosa

28 persone (12 doppie, 4 singole)

Condizioni di annullamento

Entro 60 giorni dall'arrivo, niente costi

Entro 59–30 giorni dall'arrivo, 30 percento del prezzo totale

Entro 29–14 giorni dall'arrivo, 50 percento del prezzo totale

Entro 13–0 giorni dall'arrivo e no show, 70 percento del prezzo totale

- Per prezzo totale si intende quello del pernottamento più la mezza pensione.
- I costi dell'annullamento vengono addebitati solo nel caso in cui le camere non possano essere affittate ad altri ospiti. Se la camera non può essere affittata ad altri clienti per la durata del soggiorno inizialmente prevista, le condizioni di annullamento sopra specificate si applicheranno ai pernottamenti non ridistribuiti.

Ciò vale anche nel caso in cui l'annullamento riguardi solo una parte della comitiva.

Esempio 3 Annullamento prenotazione per evento albergo di città

Nel caso dei seminari e grandi eventi, le disposizioni per le prenotazioni e l'annullamento devono tener conto di diversi fattori come elenchi delle camere, questioni relative all'infrastruttura, il numero preciso di presenti ai pasti, un distinguo tra annullamenti totali o parziali di prenotazioni di comitive, ecc.

Attività/Segmento ospiti

Albergo**** di città, ospiti individuali, comitive di persone d'affari, seminari, eventi

Ospiti/Evento

Matrimonio, 24 doppie per 1 notte, sala prenotata, menù per cena a 5 portate per 150 persone

Esempio di condizioni di annullamento:

L'elenco definitivo delle camere da prenotare deve essere comunicato all'albergo entro 60 giorni dall'evento.

Modifica dei servizi prenotati:

fino al 20 percento dei servizi prenotati entro 1 mese dall'evento, modifica gratuita

fino al 10 percento dei servizi prenotati entro 3 giorni dall'evento, modifica gratuita

Nel caso in cui partecipino più persone rispetto al numero preventivato, preghiamo di comunicarcelo quanto prima. Faremo tutto il possibile per accogliere gli ospiti in più.

Annullamento dei servizi prenotati

Entro 60 giorni dall'arrivo, niente costi

Entro 59–30 giorni dall'arrivo, 40 percento dei pernottamenti e dell'infrastruttura, 20 percento dei pasti

Entro 29–15 giorni dall'arrivo, 60 percento dei pernottamenti e dell'infrastruttura, 40 percento dei pasti

Entro 14–0 giorni dall'arrivo, 80 percento dei pernottamenti e dell'infrastruttura, 60 percento dei pasti

Consigliamo agli ospiti di concludere un'assicurazione a copertura dei costi di annullamento.

Annullamento in caso di forza maggiore

Annullamento per cause di forza maggiore

1. Situazione

Non è raro che tempeste e altri eventi naturali determinino degli annullamenti per cause di forza maggiore: può verificarsi che parte degli ospiti debba essere evacuata o non possano raggiungere l'albergo per inagibilità delle vie di comunicazione. Spesso non è nemmeno possibile mettersi in viaggio con i mezzi pubblici.

2. Apprezzamento dal punto di vista legale

Le prenotazioni alberghiere sono contratti di diritto privato non disciplinati esaustivamente dal Codice delle obbligazioni. In linea di massima, i contratti d'albergo non possono essere sciolti in via unilaterale senza risarcimento del danno. In questo caso, però, l'albergatore è impossibilitato a eseguire il servizio o l'ospite non è in condizione di riceverlo per cause di forza maggiore.

Dal punto di vista legale, per forza maggiore si intende un evento inatteso, non prevedibile e straordinario che si manifesta con violenza esogena inevitabile, vale a dire un caso fortuito che assume carattere di grande intensità. In caso di annullamento per cause di forza maggiore si applicano quindi le seguenti disposizioni: In caso di

impossibilità dell'adempimento, l'art. 119 CO sancisce quanto segue: "L'obbligazione si ritiene estinta se ne sia divenuto impossibile l'adempimento per circostanze non imputabili al debitore".

Inoltre, qualora l'ospite sia impossibilitato a ricevere la prestazione dell'albergo, va semmai tenuto conto di quanto stabilito dall'art. 91 CO sulla mora del creditore: "Il creditore è in mora quando, senza legittimo motivo, ricusi di ricevere la prestazione debitamente offertagli o di fare gli atti preparatori che gli incombono e senza i quali il debitore non può adempiere l'obbligazione." Viste le circostanze eccezionali, in genere non interviene la messa in mora dell'ospite.

3. Conseguenze

Principio

L'obbligo contrattuale dell'ospite consiste nel raggiungere l'albergo e rientrare, nell'esigere la camera prenotata e pagare il soggiorno.

L'albergatore è obbligato ad accogliere gli ospiti, a fornire loro vitto e, più in generale, ad adempiere alle sue prestazioni contrattuali.

Arrivo e rientro

Arrivare in albergo e rientrare ricadono nella sfera di responsabilità dell'ospite. In caso di inconvenienti che riguardino direttamente l'ospite (ad es. malattia, traffico congestionato, ecc.) sarà questi a risponderne e a risarcire il danno.

L'obbligo di risarcimento a carico dell'ospite viene meno quando è impossibilitato a raggiungere l'albergo per cause di forza maggiore (ad es. catastrofi naturali) e non ha a sua disposizione altre modalità convenzionali di trasporto per arrivare a destinazione.

Gestione degli acconti

Qualora l'ospite non sia tenuto a risarcire il danno, gli eventuali acconti già versati dovranno essere restituiti in conformità alle disposizioni legali in materia di arricchimento senza causa legittima.

Valutazione caso per caso

Nel caso degli annullamenti di organizzazioni come agenzie viaggi e tour operator va fatto un distinguo. Se tali organizzazioni chiedono il risarcimento del danno ai loro clienti è legittimo che anche l'albergatore chieda quanto gli spetta per l'annullamento. In caso di dubbio consigliamo di farsi confermare per iscritto dall'organizzatore che verranno addebitati i costi dell'annullamento. Per converso, se l'organizzatore non prevede un annullamento oneroso l'albergatore dovrebbe fare a meno di chiedere il risarcimento del danno.

Nella maggior parte dei casi vanno considerati i fattori già citati e altri ancora. Se l'ospite sia tenuto a risarcire o meno il danno va pertanto valutato in via definitiva una volta vagliate le circostanze caso per caso e la ragionevolezza della richiesta dell'albergatore. In casi come questi, consigliamo inoltre di essere lungimiranti e di praticare una politica di business accorta, ad esempio convertendo la somma fornita dal cliente a titolo di risarcimento del danno in un acconto di cui l'ospite potrà beneficiare posticipando la sua prenotazione.

Risarcimento del danno

Nel caso in cui l'ospite sia obbligato a risarcire il danno e l'albergo non preveda disposizioni individuali per l'annullamento, si può utilizzare il seguente sistema per quantificare il danno:

ospiti singoli: risarcimento pari al prezzo di un arrangiamento di 3 giorni a forfait o 5 pernottamenti più il 50 per cento del prezzo dei pasti

gruppi: 2/3 del prezzo totale pattuito