Gli strumenti del capitolo 20

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 20.1 · Gli elementi di un contratto di gruppo

Punto	Fatto	Note
Parti, referenti, recapiti per le comunicazioni.	☐	
Date, camere per notte e per tipo, tariffe, servizi compresi.	☐	
Calendario: riduzione gratuita entro la data, con la percentuale ammessa; lista dei nomi; rilascio delle camere non assegnate.	☐	
Riduzioni oltre la soglia: come si calcolano e a quale percentuale della tariffa.	☐	
Cancellazione: calendario delle penali per classe di domanda delle date.	☐	
Acconti: importi, scadenze, imputazione, natura giuridica.	☐	
Gratuità, commissioni e su quali componenti.	☐	
Ristorazione e servizi: numeri definitivi e regole di fatturazione.	☐	
Extra individuali, danni, responsabilità.	☐	
Forza maggiore: eventi, conseguenze, spostamento della data.	☐	
Legge applicabile, foro, mediazione; clausole con approvazione specifica.	☐	

Strumento 20.2 · Il calendario delle penali per classe di domanda

Giorni dall'arrivo	Date di domanda molto alta e alta	Date di domanda media	Date di domanda bassa
Oltre 90			
Da 90 a 60			
Da 60 a 30			
Da 30 a 7			
Ultimi 7 giorni			

Le percentuali si riferiscono al valore delle camere e dei servizi confermati e vanno calibrate sulla probabilità di rivendere le camere in ciascuna classe di domanda.

Strumento 20.3 · Il controllo di un contratto proposto da un tour operator

Domanda	Risposta
Quale legge e quale giudice prevede? Si può ottenere la legge italiana o la mediazione?	
Chi sopporta il rischio di riprotezione dei viaggiatori, e a quali condizioni?	
Quali penali o rimborsi può chiedere il tour operator all'albergo, e per quali eventi?	
Ci sono clausole di parità tariffaria o di prezzo minimo garantito, nulle in Italia?	
Le regole di rivendita delle tariffe nette sono chiare?	
I tempi di pagamento e le garanzie sono accettabili?	
Le date di rilascio e le notti di chiusura sono coerenti con il calendario della domanda?	

Strumento 20.4 · La lista delle clausole da approvare specificamente

Nei contratti predisposti dall'albergo, da elencare in fondo con una seconda firma del cliente.

Punto	Fatto	Note
Limitazioni di responsabilità dell'albergo.	☐	
Facoltà dell'albergo di recedere, sospendere o modificare.	☐	
Calendari di penali e di riduzioni.	☐	
Decadenze per comunicazioni tardive.	☐	
Foro competente e legge applicabile.	☐	
Rinuncia a eccezioni.	☐	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 4 «Il mercato dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e dati aggiornati a novembre 2026: per le decisioni con effetti contrattuali, fiscali o sul trattamento dei dati rivolgiti al tuo consulente.