Gli strumenti del capitolo 7

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 7.1 · La verifica delle condizioni generali

Punto	Presente e chiaro	Uguale su tutti i canali	Azione
Identità della società e recapiti			
Momento della conclusione e della conferma			
Che cosa comprende il prezzo e che cosa si aggiunge			
Condizioni di cancellazione per ciascuna tariffa			
Conseguenze del mancato arrivo			
Natura delle somme versate: caparra, acconto, prepagamento			
Garanzia con carta e addebiti possibili			
Esclusione del diritto di recesso di legge			
Orari di arrivo e di partenza			
Regole su documenti, minori, animali, fumo			
Responsabilità per le cose dell'ospite			
Reclami e risoluzione delle controversie			
Rinvio all'informativa sui dati personali			

Strumento 7.2 · La conferma di prenotazione

Punto	Fatto	Note
Nome dell'ospite e numero di persone, comprese le età dei bambini se rilevanti.	☐	
Date di arrivo e di partenza, con gli orari.	☐	
Tipo di camera e caratteristiche promesse, come vista, letti, accessibilità.	☐	
Trattamento e servizi compresi.	☐	
Prezzo totale, con l'indicazione delle voci escluse e dell'imposta di soggiorno.	☐	
Tariffa scelta e condizioni di cancellazione e di mancato arrivo, con le date esatte.	☐	
Somme già versate, con la loro natura, e addebiti futuri previsti.	☐	
Indicazione che il diritto di recesso di legge non si applica.	☐	
Riferimento alle condizioni generali e al regolamento interno, con il collegamento.	☐	
Recapiti dell'albergo e codice identificativo nazionale.	☐	

Strumento 7.3 · La procedura di riprotezione

Passaggio	Chi	Che cosa
Verifica	Ricevimento	Controllare il giorno prima e il mattino stesso il rapporto fra arrivi e camere disponibili
Scelta degli ospiti da spostare	Capo ricevimento con il direttore	Privilegiare soggiorni brevi; escludere ospiti con esigenze particolari, clienti abituali, viaggi di nozze
Ricerca della sistemazione	Ricevimento	Albergo convenzionato di categoria pari o superiore, il più vicino possibile
Costi	Albergo	Differenza di prezzo, trasferimenti, eventuali spese documentate
Accoglienza	Responsabile di turno	Spiegazione di persona, lettera di scuse, offerta di ritorno appena possibile
Registrazione	Ricevimento	Annotare il caso, le spese, la risposta dell'ospite
Analisi	Direttore e revenue manager	Capire la causa e correggere la previsione o il processo

Strumento 7.4 · Il riquadro delle condizioni per aziende e gruppi

Voce	Testo concordato
Numero di camere e date	
Termine per la conferma dei nominativi	
Riduzione consentita senza costi e fino a quando	
Cancellazione tardiva: importo o percentuale	
Mancato arrivo: importo	
Garanzia e modalità di pagamento	
Firma per specifica approvazione delle clausole	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 7 «Le regole dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo e alle regole della tua Regione e del tuo Comune. Norme aggiornate a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere di un avvocato, di un consulente del lavoro, di un commercialista o di un tecnico abilitato, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti legali.