Gli strumenti del capitolo 9

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 9.1 · I regimi di responsabilità in sintesi

Situazione	Regime	Norma
Cose dell'ospite in camera o negli spazi dell'albergo durante il soggiorno	Responsabilità anche senza colpa, limitata a cento volte il prezzo giornaliero della camera	Art. 1783
Cose consegnate in custodia all'albergo	Responsabilità illimitata	Art. 1784
Valori che l'albergo ha rifiutato di ricevere pur dovendo accettarli	Responsabilità illimitata	Art. 1784
Danno causato da colpa dell'albergo o dei suoi ausiliari	Responsabilità illimitata	Art. 1785-bis
Danno causato dall'ospite o da chi lo accompagna, da forza maggiore o dalla natura della cosa	Nessuna responsabilità, se l'albergo lo prova	Art. 1785
Denuncia del fatto con ritardo ingiustificato	Perdita della tutela speciale, salvo colpa dell'albergo	Art. 1785-ter
Cartelli e clausole di esclusione	Nulli	Art. 1785-quater
Veicoli, cose lasciate nei veicoli, animali	Fuori dalla disciplina speciale; regole generali e deposito	Art. 1785-quinquies; artt. 1766 e seguenti

Strumento 9.2 · L'informazione corretta agli ospiti

Testo proposto per le camere e per le condizioni generali: «Per la custodia di denaro, documenti e oggetti di valore, l'albergo mette a disposizione una cassaforte al ricevimento, dove può consegnarli contro ricevuta. La cassetta di sicurezza presente in camera è a sua disposizione per gli oggetti di uso quotidiano. La responsabilità dell'albergo per le cose portate dagli ospiti è regolata dagli articoli 1783-1786 del codice civile. In caso di smarrimento o furto, la preghiamo di informare subito il ricevimento.»

Strumento 9.3 · La procedura dopo un furto

Passaggio	Chi	Quando
Registrazione della segnalazione con data, ora, descrizione	Ricevimento	Subito
Verifica con l'ospite che le cose non siano altrove	Responsabile di turno	Subito
Estrazione del registro degli accessi della camera	Direzione o manutenzione	Entro poche ore
Conservazione delle immagini delle telecamere degli spazi comuni, nei limiti consentiti	Direzione	Prima della cancellazione automatica
Ricostruzione dei turni e delle chiavi del personale	Governante e capo ricevimento	Entro la giornata
Invito all'ospite a presentare denuncia, con assistenza	Responsabile di turno	Subito
Comunicazione all'assicurazione	Amministrazione	Nei termini della polizza
Risposta scritta all'ospite, senza ammissioni premature	Direttore	Entro pochi giorni
Analisi delle cause e correzioni	Direttore con i responsabili	Entro la settimana

Strumento 9.4 · La gestione degli oggetti dimenticati

Categoria	Conservazione	Contatto con l'ospite	Alla scadenza
Oggetti di scarso valore e di uso personale	Breve, secondo le regole interne	Se richiesto	Smaltimento o donazione
Abbigliamento e oggetti di valore medio	Più lunga	Tentativo di contatto	Smaltimento, donazione o consegna al Comune
Denaro, gioielli, oggetti di valore	Cassaforte, con verbale	Tentativo di contatto immediato	Consegna all'ufficio oggetti smarriti del Comune senza ritardo
Documenti di identità, carte di pagamento	Cassaforte, con verbale	Tentativo di contatto immediato	Consegna all'autorità competente o all'emittente
Computer, telefoni, supporti di dati	Busta chiusa, senza accendere	Tentativo di contatto	Consegna all'ufficio oggetti smarriti del Comune

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.