# Gli strumenti del capitolo 12

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

## Strumento 12.1 · È un pacchetto?

| Domanda | Se la risposta è sì | Se la risposta è no |
|---|---|---|
| L'offerta combina l'alloggio con un altro tipo di servizio turistico, come trasporto, noleggio auto, visita, escursione, spettacolo? | Passare alla domanda successiva | Non è un pacchetto |
| Gli altri servizi fanno parte dell'alloggio, come pasti e uso delle strutture dell'albergo? | Di regola non è un pacchetto | Passare alla domanda successiva |
| Gli altri servizi turistici valgono una parte significativa del prezzo, come orientamento un quarto, o sono presentati come elemento essenziale? | Passare alla domanda successiva | Di regola non è un pacchetto |
| I servizi sono venduti con un contratto unico, a un prezzo globale, con il nome «pacchetto» o simile, o scelti insieme prima del pagamento? | È un pacchetto: verificare legge regionale, informazioni, contratto, polizze | Verificare se si tratta di servizi turistici collegati |
| L'acquisto è fatto da un'impresa sulla base di un accordo generale per viaggi di lavoro? | Disciplina dei pacchetti esclusa | Disciplina applicabile |

## Strumento 12.2 · L'elenco di verifica del contratto di allotment

| Clausola | Che cosa verificare |
|---|---|
| Camere e periodo | Numero, tipologie, date, esclusioni per eventi o alta stagione |
| Prezzi | Prezzi netti o commissionabili, servizi inclusi, imposta di soggiorno esclusa e a carico dell'ospite |
| Rilascio | Termine, modalità di comunicazione, conseguenze del rilascio tardivo |
| Garanzia | Camere garantite, calcolo delle camere non vendute, deduzione delle camere rivendute |
| Liste dei nomi | Termine di invio, dati necessari per la comunicazione degli alloggiati |
| Pagamento | Termini, depositi, garanzie, interessi di mora, vouchers |
| Cancellazioni dei clienti | Regole e penali, rapporto con le condizioni dell'intermediario |
| Chiusura delle vendite | Diritto dell'albergo di chiudere date particolari |
| Sovraprenotazione | Obblighi di riprotezione e costi |
| Reclami e rivalsa | Comunicazione tempestiva, documentazione, limiti |
| Pacchetti | Indicazione dell'organizzatore e delle sue garanzie |
| Legge e foro | Legge applicabile, foro competente, lingua del contratto |

## Strumento 12.3 · L'elenco di verifica del contratto per un evento

| Clausola | Che cosa verificare |
|---|---|
| Spazi e tempi | Sale, orari, allestimento, smontaggio, capienza autorizzata |
| Servizi | Inclusi, a parte, fornitori esterni e loro obblighi |
| Partecipanti | Numero stimato, termine per il numero definitivo, minimo garantito, riduzione consentita |
| Camere | Blocco, rilascio, lista dei nomi, chi paga |
| Prezzi e pagamenti | Calendario, caparre, natura della caparra |
| Cancellazione | Penali graduate, proporzionate e giustificabili |
| Forza maggiore | Definizione, effetti, rinvio |
| Autorizzazioni | Pubblico spettacolo, diritti sulla musica, limiti di rumore |
| Danni e assicurazioni | Responsabilità per danni a spazi e attrezzature, polizze dei fornitori |
| Servizi di terzi | Verifica dell'eventuale pacchetto |
| Dati | Ruoli nella protezione dei dati dei partecipanti |

# Strumento 12.4 · La lettura delle condizioni dei portali

| Tema | Domanda |
|---|---|
| Modifiche | Il portale ha rispettato il preavviso di quindici giorni? Conviene recedere? |
| Posizionamento | Quali parametri influenzano la visibilità e quanto pesano le commissioni? |
| Commissioni | Qual è la commissione base e quali programmi la aumentano? |
| Pagamenti | Chi incassa, quando paga, come gestisce i rimborsi? |
| Sovraprenotazione | Quali obblighi e costi sono a carico dell'albergo? |
| Contenuti | Le descrizioni e le fotografie sono aggiornate e veritiere? |
| Dati | Quali dati degli ospiti riceve l'albergo e per quali usi? |
| Reclami | Come funziona il sistema interno e quali mediatori sono indicati? |

*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.*