Gli strumenti del capitolo 20

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 20.1 · Le clausole di un contratto di servizio

Clausola	Domanda da porsi
Oggetto	Che cosa, esattamente, deve fare il fornitore?
Livelli di servizio	Entro quanto tempo, con quale qualità, in quali orari?
Prezzo	È determinato? Come e quanto può aumentare?
Durata e rinnovo	Quando scade? Si rinnova da solo? Entro quando si disdice?
Recesso	Posso uscire prima? Con quale preavviso e costo?
Penali	Che cosa succede se il fornitore non rispetta i livelli?
Responsabilità	Ci sono limiti? Sono proporzionati al rischio?
Assicurazioni	Il fornitore è assicurato? Con quale massimale?
Subappalto	Chi entra in albergo? Serve la mia autorizzazione?
Dati e sicurezza	Il fornitore tratta dati? Lavora nei miei locali?
Legge e foro	Quale legge e quale giudice in caso di lite?

Strumento 20.2 · Il capitolato per un sistema informatico

Requisito	Contenuto minimo
Disponibilità	Percentuale garantita, con penali
Assistenza	Anche di notte e nei festivi, con tempi di risposta per gravità
Dati	Titolarità dell'albergo; esportazione in qualunque momento; restituzione e cancellazione al termine
Protezione dei dati	Contratto da responsabile del trattamento; luogo di conservazione; garanzie per i trasferimenti
Sicurezza	Copie di sicurezza, autenticazione a due fattori, notifica degli incidenti
Accessibilità	Conformità per siti e prenotazione
Integrazioni	Collegamenti con portali, chiavi, casse, contabilità; costi
Prezzo	Costo totale nel periodo; tetto agli aumenti
Uscita	Assistenza alla migrazione e periodo di sovrapposizione

Strumento 20.3 · Il registro dei contratti

Campo	Contenuto	Da compilare
Fornitore e oggetto	Ragione sociale, partita IVA, descrizione sintetica	
Valore annuo	Importo stimato	
Date	Inizio, scadenza, rinnovo tacito o espresso	
Disdetta	Termine e data limite, con promemoria anticipato	
Responsabile interno	Chi gestisce il rapporto e valuta il fornitore	
Documenti	Contratto firmato, condizioni, allegati, documento sui rischi da interferenza, contratto per i dati	
Verifiche	Regolarità contributiva, abilitazioni, assicurazioni, con scadenze	
Valutazione	Esito annuale e decisioni	

Strumento 20.4 · I termini da ricordare

Situazione	Termine
Pagamento fra imprese senza accordo	Di regola trenta giorni
Pagamento fra imprese pattuito	Di regola fino a sessanta giorni; oltre, soltanto per iscritto e se non gravemente iniquo
Prodotti agricoli e alimentari deperibili	Trenta giorni
Prodotti agricoli e alimentari non deperibili	Sessanta giorni
Vizi della cosa venduta	Denuncia entro otto giorni dalla scoperta; prescrizione in un anno dalla consegna
Vizi dell'opera in appalto	Denuncia entro sessanta giorni dalla scoperta; prescrizione in due anni dalla consegna
Gravi difetti di edifici	Responsabilità dell'appaltatore per dieci anni, con denuncia entro un anno dalla scoperta

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.