

Carta dei servizi turistici di qualità

Indice

1. **Definizione/classificazione delle strutture ricettive**
2. **Il Contratto d'albergo**
3. **Disciplina / prassi della prenotazione**
4. **Garanzie della prenotazione**
5. **Tariffe camere e servizi**
6. **Soggiorno di animali al seguito**
7. **Sicurezza in albergo**
8. **Servizio di parcheggio**
9. **Pagamento delle camere e dei servizi**
10. **Insolvenze da parte del cliente**
11. **Oneri a carico dell'albergatore per inadempienze contrattuali**
12. **Oneri a carico del cliente per inadempienze contrattuali**
13. **Responsabilità dell'albergatore**
14. **Reclami e Sportello di Conciliazione**
15. **Considerazioni finali**

1. Definizione/classificazione delle strutture ricettive

Con la legge Regionale 28 Luglio 2004 n. 16 “Disciplina delle strutture ricettive dirette all'ospitalità”, la Regione Emilia Romagna ha inteso da un lato introdurre importanti innovazioni in materia di semplificazione delle procedure e, dall'altro, modificare i requisiti delle strutture ricettive, rendendo più immediata la capacità comunicativa del sistema di classificazione. L'obbiettivo della Legge è quello di regolamentare tutte le tipologie ricettive, rivedendo, aggiornando, e inserendo -ove il caso- anche nuove tipologie.

Per strutture ricettive alberghiere si intendono:

- alberghi
- residenze turistico -alberghiere

Per strutture ricettive all'aria aperta si intendono:

- campeggi
- villaggi turistici

Per strutture ricettive extralberghiere si intendono:

- affittacamere
- case e appartamenti per vacanza
- case per ferie
- ostelli
- rifugi alpini
- rifugi escursionistici

Altre strutture ricettive sono:

- appartamenti ammobiliati per uso turistico
- strutture ricettive all'aria aperta non aperte al pubblico
- aree attrezzate di sosta temporanea
- attività saltuaria di alloggio e prima colazione, come strutture agrituristiche e strutture per il turismo rurale.

2. Il Contratto d'albergo

2.1 Definizione (art. 1322 cc)

E' l'accordo con il quale l'albergatore si impegna nei confronti del turista, dietro corrispettivo, a fornire l'alloggio il vitto ed eventualmente altri servizi accessori che possono rendere più confortevole il soggiorno.

Tranne che per alcuni aspetti il contratto di albergo è privo di una specifica disciplina da parte del legislatore (è un contratto atipico). Ne deriva che il suo contenuto è lasciato alla contrattazione delle parti coinvolte, agli usi ed alle consuetudini locali (artt. 1340 - 1374 cc).

2.2 Soggetti e Obblighi (Artt.2203 e seguenti cc)

Le parti del contratto sono l'albergatore e il cliente (fruitore dei servizi).

L'albergatore si obbliga a una serie di prestazioni fra le quali:

- Fornire l'uso esclusivo di una camera per il periodo richiesto
- Fornire i servizi accessori dalla struttura alberghiera
- Assumersi la responsabilità per le cose che il cliente porta in albergo
- Prevenire o evitare che il cliente subisca danni alla propria persona durante il soggiorno in albergo

Il cliente si obbliga a:

- Pagare il prezzo del pernottamento e degli altri servizi richiesti
- Arrivare e lasciare la stanza nel tempo dovuto (secondo regolamento interno di ogni struttura)
- Non abusare dei locali dell'albergo messi a disposizione: non danneggiarli, evitare di svolgervi attività considerate

pericolose (come, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, cucinare in camera) o che disturbano gli altri (provocare schiamazzi e/o rumori molesti)

3. Disciplina/prassi della prenotazione

Si distingue in tre casistiche

3.1 Cliente che arriva direttamente in albergo (art. 1326)

è sufficiente l'adesione del cliente per concludere il contratto ad esempio compilando la scheda di identificazione o procedere alla consegna della chiave della camera.

3.2 Cliente che effettua preventivamente la prenotazione (a mezzo telefono/fax/e-mail...)

Per instaurare un corretto rapporto albergo-cliente, al momento di confermare la prenotazione l'albergatore è tenuto a comunicare:

- il periodo del soggiorno;
- il prezzo concordato ed i servizi inclusi
- la penale in caso cancellazione
- la tipologia della camera e le caratteristiche e dotazioni della camera prenotata (tv, frigo bar, ecc);
- l'esistenza di un regolamento interno che prevede particolari restrizioni (orari portineria, servizio ristorante)
- time limit in assenza di garanzia

In caso di prenotazione in dipendenza o residenza, l'albergatore è tenuto ad indicare:

- i servizi centralizzati offerti dalla struttura principale;
- i servizi presenti nella dipendenza;
- la categoria della dipendenza, contrassegnata convenzionalmente con il numero di stelle.

L'albergatore non può rifiutare la camera a nessuno a meno che:

- l'albergo sia al completo;
- il cliente sia minorenne non accompagnato da genitore o persone autorizzate;
- il cliente rifiuti di esibire un documento d'identità in corso di validità;
- il cliente risulti essere non in grado di intendere e volere o risulti particolarmente sgradito per le sue palesi condizioni momentanee

L'albergatore è tenuto a comunicare a colui che prenota l'eventuale indisponibilità dei posti, o comunque l'esistenza di qualsiasi impedimento all'alloggio.

Al suo arrivo, il cliente è tenuto ad esibire un documento d'identità che sarà trattenuto per il tempo strettamente necessario ad espletare le operazioni previste dalla legge.

3.3 Cliente che effettua la prenotazione tramite terzi (agenzia di viaggi o tour operator). Tale rapporto è disciplinato dalla normativa intercorrente tra il fruitore del servizio e l'intermediario.

Contratto on-line

Il contratto on line può essere validamente concluso anche attraverso sistemi informatici: invio di posta elettronica, prenotazioni tramite il sito dell'albergo o portali turistici.

Altre prenotazioni

Gruppi, incentivi, manifestazioni e servizi vari saranno regolamentati e gestiti dagli operatori incaricati.

4. Garanzie della prenotazione

Al momento della prenotazione è consuetudine definire i termini che regolano il contratto:

- orario limite entro il quale si mantiene valida la prenotazione nel giorno di arrivo
- estremi della carta di credito con autorizzazione a procedere all'addebito della prima notte in caso di mancato arrivo (fatti salvi accordi deferenti tra albergatore/cliente)
- pagamento anticipato totale o parziale
- in caso di caparra confirmatoria la somma versata verrà scalata dal prezzo complessivo del soggiorno (art. 1385 cc)
- In caso di inadempimento da parte del cliente l'albergatore può trattenere la somma versata

5. Tariffe camere e servizi

Il prezzo di ciascuna camera o servizio non può essere, per nessun motivo, aumentato rispetto a quanto dichiarato dall'albergatore in apposita comunicazione, ai sensi di legge, all'Amministrazione Provinciale di Bologna.

Le tariffe dei singoli servizi sono riepilogate in una tabella che deve essere esposta, a pena di sanzione, in modo ben visibile al pubblico nel punto di ricevimento/reception, e in ogni camera, unità abitativa o suite (art. 32 L.R. 16/2004).

L'albergatore ha la facoltà di diversificare il prezzo del trattamento a suo criterio, entro il massimo denunciato all'Amministrazione Provinciale.

I prezzi si intendono comprensivi di imposta sul valore aggiunto (IVA), se non diversamente specificato.

Il prezzo di pensione completa comprende l'alloggio ed i pasti, non comprende bevande o servizi extra, a meno che non sia espressamente specificato.

Il prezzo di mezza pensione comprende l'alloggio, la prima colazione e uno dei pasti principali, non comprende bevande o servizi extra, a meno che non sia espressamente specificato.

Il prezzo della pensione completa o mezza pensione viene praticato per periodi non inferiori a tre giorni e si intende per persona e in camera doppia se non diversamente specificato.

Per i bambini si applicano riduzioni sul prezzo di pensione completa o mezza pensione.

Le percentuali di sconto si differenziano a seconda dell'età del bambino e vengono stabilite dall'albergatore.

Offerte promozionali

Da parte dell'albergatore, pubblicizzare le caratteristiche della propria struttura attraverso inserzioni pubblicate su riviste o giornali o altri mezzi d'informazione, equivale a rivolgere un'offerta pubblica. Il cliente è tenuto a verificare l'effettiva disponibilità di camere a cui l'offerta si riferisce, prima di fissare la prenotazione.

Eventuali letti aggiunti

Nelle camere delle strutture ricettive può essere consentita l'aggiunta, in via temporanea ed esclusivamente su richiesta del cliente, di un ulteriore posto letto in deroga ai limiti di superficie stabiliti dalla legislazione vigente. Il letto aggiunto prevede una maggiorazione non superiore al 35% del prezzo della camera, inteso come prezzo di pernottamento.

Tale utilizzo cessa al momento della partenza del cliente e nella camera si ristabiliscono i posti letto previsti (art. 1 L.R. 31/97).

6. Soggiorno di animali al seguito

Gli animali non sono ammessi di norma nelle strutture alberghiere. Qualora l'albergo consenta di ospitare animali al seguito dei clienti, è indispensabile che albergatore e cliente osservino le seguenti – rispettive - prescrizioni:

- l'albergatore deve essere informato dal cliente della presenza dell'animale al momento della prenotazione
- l'albergatore è tenuto a pubblicizzare l'eventuale ammissione degli animali nella struttura, specificando quali siano gli animali accettati

- il cliente, all'interno del complesso, deve provvedere a tenere gli animali in modo da non arrecare molestie e danni ai clienti e alla struttura alberghiera
- gli animali non potranno sostare all'interno di strutture di uso comune

Potranno accedere in albergo esclusivamente gli animali in regola con le norme previste dai regolamenti di igiene e dalla vigente normativa in materia. Per gli animali collocati nella camera del cliente, l'albergatore ha facoltà di richiedere un compenso o un risarcimento per eventuali danni, previo accordo tra le parti.

7. Sicurezza in albergo

Allo scopo di tutelare l'ospite, gli albergatori adottano alcune procedure ed applicano le disposizioni di legge.

Chiave

Al fine di proteggere gli ospiti ed i loro effetti personali, lo staff dell'albergo potrà richiedere una prova chiara dell'identità del cliente (generalmente un documento d'identità) prima di procedere alla sostituzione di una chiave della camera. Per motivo analogo, al personale dei piani (cameriere, facchini, ecc.) non è permesso aprire la porta della camera del cliente con il proprio pass personale.

Aree video-controllate

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. n. 196/2003, le strutture ricettive hanno facoltà di riprendere gli accessi e le aree comuni: le immagini registrate, possono essere consultate esclusivamente dal responsabile della sicurezza e dal personale addetto alle verifiche di funzionamento del sistema, nonché dall'Autorità Giudiziaria o di Polizia; le aree comuni video-sorvegliate devono essere debitamente segnalate agli utenti, che accedendo forniscono tacito consenso ad essere ripresi ed al trattamento dei dati.

Scheda di notifica delle presone alloggiate

Secondo la normativa vigente devono essere assolate le procedure previste dal T.U.L.P.S.

Articolo 109

1. I gestori di esercizi alberghieri e di altre strutture ricettive, comprese quelle che forniscono alloggio in tende, *roulotte*, nonché i proprietari o gestori di case e di appartamenti per vacanze e gli affittacamere, ivi compresi i gestori di strutture di accoglienza non convenzionali, ad eccezione dei rifugi alpini inclusi in apposito elenco istituito dalla regione o dalla provincia autonoma, possono dare alloggio esclusivamente a persone munite della carta d'identità o di altro documento idoneo ad attestarne l'identità secondo le norme vigenti.

2. Per gli stranieri extracomunitari è sufficiente l'esibizione del passaporto o di altro documento che sia considerato ad esso equivalente in forza di accordi internazionali, purché munito della fotografia del titolare.

3. I soggetti di cui al comma 1, anche tramite i propri collaboratori, sono tenuti a consegnare ai clienti una scheda di dichiarazione delle generalità conforme al modello approvato dal Ministero dell'interno. Tale scheda, anche se compilata a cura del gestore, deve essere sottoscritta dal cliente. Per i nuclei familiari e per i gruppi guidati la sottoscrizione può essere effettuata da uno dei coniugi anche per gli altri familiari, e dal capogruppo anche per i componenti del gruppo. I soggetti di cui al comma 1 sono altresì tenuti a comunicare all'autorità locale di pubblica sicurezza le generalità delle persone alloggiate, mediante consegna di copia della scheda, entro le ventiquattro ore successive al loro arrivo. In alternativa, il gestore può scegliere di effettuare tale comunicazione inviando, entro lo stesso termine, alle questure territorialmente competenti i dati nominativi delle predette schede con mezzi informatici o telematici o mediante *fax* secondo le modalità stabilite con decreto del Ministro dell'interno.

Personae sprovviste di documenti: Le persone sprovviste di regolare documento d'identità sono tenute a recarsi presso un ufficio di Pubblica Sicurezza per l'identificazione ed il rilascio di regolare nulla osta.

Minorenni: I minorenni non accompagnati dai genitori devono essere muniti di nulla osta rilasciato da un ufficio di Pubblica Sicurezza.

Privacy: Il diritto alla protezione dei dati personali di ogni cliente è garantito dall'osservanza di quanto disciplinato dalla Legge 196/2003.

8. Servizio di parcheggio

Il parcheggio custodito è disciplinato dagli articoli 1776 e seguenti, e per tale si intende anche il parcheggio automatizzato. Il gestore del parcheggio risponde di tutti gli eventuali danni che gli autoveicoli posti sotto la sua custodia potessero subire durante la sosta/deposito.

La responsabilità del gestore è limitata alle ipotesi di danneggiamento o di furto dell'automezzo e delle sue pertinenze (ad esempio autoradio o componenti similari) mentre non si estende alla sottrazione di beni che dovessero esser presenti durante la sosta nel parcheggio.

Il gestore del parcheggio segnalato quale incustodito non ha obbligo di risarcire eventuali danni.

9. Pagamento delle camere e dei servizi

Le modalità di pagamento vengono concordate di volta in volta direttamente dalle parti.

10. Insolvenze da parte del cliente

In caso di insolvenza da parte del cliente, l'albergatore, ai sensi dell'art. 2760 del Codice Civile, ha il diritto di rivalersi sulle proprietà del cliente (bagagli, valori in deposito, autovetture, ecc.), chiedendone il sequestro delle stesse agli organi competenti. I crediti dell'albergatore hanno una prescrizione di 6 mesi, rinnovabili per iscritto.

Non esistono disposizioni che impediscono all'albergatore di chiedere al cliente di pagare l'intero costo della prestazione il giorno dell'arrivo.

11. Oneri a carico dell'albergatore per inadempienze

Se il cliente, all'arrivo in albergo, constata una sistemazione o caratteristiche alberghiere diverse da quelle convenute ma le accetta ugualmente, si ritengono automaticamente decaduti e annullati i precedenti accordi con l'albergatore.

In caso contrario, se il cliente non accetta le differenze, ha il diritto di pretendere la sistemazione in un'altra struttura alberghiera di categoria equivalente o superiore e che disponga di quelle specifiche caratteristiche concordate all'atto della prenotazione con l'albergatore.

L'albergatore è tenuto al pagamento della differenza in caso di disparità di prezzo.

Inserzioni sui giornali, depliant alberghieri, internet e la pubblicità in genere creata e distribuita dall'albergatore se difformi dalla realtà, possono costituire elementi sufficienti per recedere dal contratto.

Il cliente in possesso di regolare prenotazione o di voucher di agenzia viaggi che all'arrivo non trovi la disponibilità della sistemazione concordata, ha il diritto alla sistemazione in un albergo, di categoria equivalente o superiore, senza alcun aggravio di spesa compreso il rimborso del trasferimento e la telefonata.

12. Oneri a carico del cliente per inadempienze contrattuali

In caso di impossibilità del cliente a rispettare la prenotazione: mancato arrivo, partenza anticipata, servizi concordati vigono le modalità contrattuali stipulate in sede di prenotazione.

La partenza anticipata equivale a una cancellazione e quindi soggetta alle penali espresse nel contratto.

13. Responsabilità dell'albergatore

In base alle disposizioni legislative sussiste la responsabilità dell'albergatore per gli eventuali furti o danneggiamenti arrecati alle proprietà dei clienti, secondo gli artt. 1783-1784-1785-1786 del Codice Civile,

L'albergatore può legittimamente rifiutarsi di custodire oggetti che per loro natura risultino essere pericolosi, particolarmente ingombranti o, ritenute di valore eccessivo rispetto alla categoria dell'albergo. In ogni altro caso, per quanto riguarda tutto ciò che il cliente può portare all'interno dell'albergo, ma comunque non ha consegnato all'albergatore, la responsabilità di quest'ultimo è limitata al valore di quanto sottratto, distrutto o danneggiato fino ad un massimo pari a cento volte il prezzo

della camera al giorno (Legge n. 316 del 10.6.1978).

Non sussiste la responsabilità dell'albergatore qualora si accerti un danno imputabile al cliente per grave colpa dello stesso, dei suoi accompagnatori, dei suoi visitatori o del suo personale di servizio.

Si annullano totalmente le responsabilità anche quando il danno è stato provocato da causa di forza maggiore o dalla natura della cosa stessa.

14. Reclami e Sportello di Conciliazione

Eventuali reclami possono essere presentati, assieme all'eventuale documentazione, all'Ufficio competente dei Comuni o agli I.A.T. – Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica –situati nel territorio della provincia di Bologna, che hanno il compito di assistere il turista e di inoltrare ad enti e organi competenti il reclamo.

I turisti potranno inoltre rivolgersi alle Associazioni per la tutela dei consumatori per la tutela dei consumatori della provincia di Bologna, mentre gli operatori turistici potranno far riferimento alle proprie Associazioni di categoria.

Presso la Camera di Commercio di Bologna è attivo il Servizio di Conciliazione che offre la possibilità di risolvere controversie di natura turistica con un procedimento semplice, rapido, economico e riservato da utilizzare in alternativa alla giustizia ordinaria.

Per ogni informazione ci si può rivolgere alla Camera di Commercio I.A.A. di Bologna (tel. 051/60.93.329-849 fax: 051/60.93.874 e-mail: tutela.mercato@bo.camcom.it, sito internet www.bo.camcom.it oppure www.conciliazione.rer.camcom.it)

Gli operatori aderenti alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità si impegnano, in caso di controversie a ricorrere ed aderire alla procedura di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio I.A.A. di Bologna.

15. Considerazioni finali

Allo scopo di risparmiare spiacevoli sorprese e liti e di ricondurre le attese del cliente alle norme ed agli usi che regolano il contratto alberghiero, si è pervenuti alla presente carta dei Servizi Turistici di Qualità, avendo come riferimento le disposizioni contenute nel Codice Civile e nelle leggi in materia di turismo. Nei punti in cui non vi sia esplicito riferimento a norme e usi quanto riportato ha carattere deduttivo o esplicativo delle norme stesse oppure si riferisce ad una casistica ricorrente.

Si rammenta infine che la presente pubblicazione ha carattere informativo.