



Camera di Commercio  
Ravenna



# Carta Servizi Turistici di Qualità

a tutela del consumatore  
e dell'operatore

## Alberghi



## Indice

1. **Disciplina e prassi della prenotazione**
2. **Modalità richieste per la conferma**
3. **Tipologie di sistemazione in camera**
4. **Prezzi e tariffe del trattamento di pensione**
5. **Decorrenza del prezzo del trattamento di pensione**
6. **Addebiti relativi ai pasti**
7. **Servizi per bambini**
8. **Definizioni di "vista sul mare" e "vista a mare"**
9. **Soggiorno di animali al seguito**
10. **Servizio di parcheggio**
11. **Pagamento del trattamento di pensione e di alloggio**
12. **Insolvenze da parte del cliente**
13. **Oneri a carico dell'albergatore in caso di inadempienze contrattuali**
14. **Oneri a carico del cliente in caso di inadempienze contrattuali**
15. **Responsabilità dell'albergatore**
16. **Reclami e Sportello di conciliazione**

## 1. Disciplina e prassi della prenotazione

La legge italiana non disciplina espressamente il "contratto di albergo", la cui validità è determinata dal consenso delle parti contraenti. L'assenza di una documentazione può creare difficoltà nella soluzione di eventuali controversie; è quindi consigliabile che la prenotazione avvenga in forma scritta o telematica. Si precisa comunque che la prenotazione telefonica e/o esclusivamente verbale impegna il titolare della struttura alberghiera situata in città fino alle ore 18.00 e quello degli alberghi in riviera fino alle ore 20.00 del giorno d'arrivo, salvo specifiche comunicazioni da parte del cliente che avvisi di eventuali ritardi.

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;
- le caratteristiche e dotazioni della camera prenotata (tv, frigo bar, ecc);
- la disponibilità di aria condizionata, precisando se l'impianto è centralizzato o regolabile da ogni stanza;
- i servizi offerti dalla struttura (palestra, sauna, piscina, campi da tennis, ecc.);
- l'applicazione di eventuali supplementi e/o riduzioni;
- l'esistenza di un regolamento interno che prevede particolari restrizioni;
- la disponibilità e il numero delle eventuali camere attrezzate per i disabili secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

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.

Se la camera prenotata per iscritto non viene occupata dal cliente entro le ore 14.00 del giorno successivo a quello

del previsto arrivo, e se nel frattempo il cliente non ha fatto pervenire adeguata comunicazione, la camera si ritiene libera e la prenotazione annullata.

#### *Prenotazioni "last minute"*

*Sono prenotazioni fatte all'ultimo momento, per telefono o via e-mail, per le quali valgono le stesse modalità di conferma previste nell'art. 2 "Modalità richieste per la conferma". Negli alberghi se la prenotazione è verbale è soggetta a tempo limite (ore 18.00 per la città - ore 20.00 per la riviera salvo specifiche comunicazioni da parte del cliente che avvisi di eventuali ritardi), mentre se il cliente opta per la sicurezza della prenotazione con arrivo a qualsiasi ora deve garantire con carta di credito per iscritto.*

#### *Prenotazioni on-line*

*Sono sempre più numerosi i siti internet di alberghi, consorzi, agenzie, ecc. che rientrano nella tipologia di "e-commerce": in tali siti, oltre a fornire informazioni su prezzi, tariffe, offerte promozionali o pacchetti "tutto compreso", è sempre più diffusa la possibilità di effettuare direttamente on-line la prenotazione alberghiera, concludendo così il contratto di albergo. Generalmente la prenotazione on-line viene compiuta con la garanzia della carta di credito o autorizzazione al pagamento della caparra tramite carta di credito.*

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

- l'albergo sia al completo;
- il cliente rifiuti di esibire un documento d'identità.

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.

## 2. Modalità richieste per la conferma

Negli alberghi delle località balneari, al momento della prenotazione, è consuetudine versare una caparra. Questa assume una doppia funzione: conferma la stipula del contratto e costituisce la prova dell'esistenza di un accordo tra le parti. A titolo di garanzia per la prenotazione, in particolare nel "last-minute", l'albergatore della riviera può chiedere al cliente di effettuare la prenotazione on-line, di comunicare i riferimenti della propria carta di credito - esclusivamente a titolo di garanzia dell'avvenuta prenotazione - e di fornire eventuale autorizzazione per l'incasso della caparra concordata.

Il cliente che ritiene di effettuare il pagamento mediante carta di credito deve inviare nome, cognome, numero di carta di credito e data di scadenza; l'albergatore al momento della conferma, oltre a specificare il soggiorno ed il prezzo, deve indicare la data di cancellazione senza penalità. In caso di mancato arrivo senza comunicazione di rinuncia da parte del cliente, la prenotazione si intende annullata entro le ore 12.00 del giorno successivo a quello del previsto arrivo con addebito, della sola prima notte, sulla carta di credito.

## 3. Tipologie di sistemazione in camera

### *Prenotazione di "camera singola"*

Nel caso in cui il cliente richieda una camera singola ma l'albergatore non ne disponga, questi deve informarne il cliente, ed eventualmente proporgli in alternativa una camera doppia uso singola, comunicandogli anche il prezzo esatto (comprensivo del supplemento "doppia uso singola, se dovuto).

Diversamente, se una camera doppia viene assegnata a una persona singola quando tale sistemazione non sia stata espressamente richiesta dal cliente - e l'albergatore non abbia debitamente comunicato al cliente il costo della camera fornita - il prezzo del pernottamento non potrà superare quello massimo denunciato per la camera singola.

L'albergatore non potrà quindi applicare alcun supplemento riguardante la doppia uso singola.

### *Prenotazione di "camera doppia uso singola"*

Generalmente la camera doppia uso singola gode di spazi più

ampi e comodi rispetto alla camera con un solo posto letto, per tale motivo ha di norma un costo maggiore.

Nel caso in cui il turista richieda esplicitamente di prenotare una camera doppia uso singola, l'albergatore può applicare il prezzo della singola maggiorato del relativo supplemento, purché regolarmente denunciato alla Provincia. Se l'albergatore non ha denunciato il prezzo della camera doppia uso singola, può, salvo diversi accordi, applicare il prezzo massimo della camera a due letti, previa comunicazione al turista del costo in sede di prenotazione.

#### **4. Prezzi e tariffe del trattamento di pensione**

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, alla Provincia di Ravenna.

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 di pensione a suo criterio, entro il massimo denunciato alla Provincia, a condizione che non sia pubblicizzato un prezzo inferiore a quello praticato e ne venga data puntuale comunicazione al turista.

In ogni caso, il prezzo applicato deve essere riportato nel cartello, esposto all'interno della camera per tutto il periodo di soggiorno. I prezzi si intendono comprensivi di imposta sul valore aggiunto (IVA).

Il prezzo del solo pernottamento si intende per camera al giorno, mentre il prezzo di mezza pensione o pensione completa si intende per persona al giorno.

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

Il prezzo di pensione completa o mezza pensione in camera

singola o in camera doppia uso singola è generalmente superiore a quello in camera doppia. Tale maggiorazione può essere richiesta solo se espressamente specificato negli accordi tra le parti. Il costo non può in ogni caso superare i prezzi massimi denunciati alla Provincia per tali tipologie. In base agli usi e consuetudini locali, il prezzo della pensione completa o mezza pensione viene praticato per periodi non inferiori ai tre giorni, e si intende -se non specificato diversamente- per persona e in camera doppia.

Per periodi inferiori a tre giorni può essere applicato il prezzo "alla carta" relativo ai singoli servizi (camera e pasti), secondo le tariffe denunciate ai sensi di legge alla Provincia. Spetta all'albergatore informare adeguatamente il cliente, comunicandogli che non verranno applicate le tariffe di pensione completa o mezza pensione, ma verranno applicati i prezzi alla carta. In mancanza di tale dovuta informazione, l'albergatore si impegna ad applicare il prezzo di pensione completa o mezza pensione, come pubblicizzato nei listini.

L'albergatore ha comunque la facoltà di applicare il prezzo massimo di pensione completa dichiarato alla Provincia, purché tale importo non sia superiore alla somma dei prezzi dei singoli servizi alla carta.

Nel caso particolare di prenotazione della stanza per un periodo superiore ai tre giorni, durante il quale per alcuni giorni un adulto dovesse assentarsi e poi rientrare in albergo (esempio in occasione del week-end), verrà applicato ai giorni di effettiva presenza il prezzo di pensione completa o mezza pensione, anche se il soggiorno dovesse risultare inferiore ai tre giorni.

È evidente che particolari servizi, per i quali l'albergatore prevede l'applicazione di supplementi (aria condizionata, tv, palestra, ecc.), vanno chiaramente specificati nei listini prezzi, nei siti promozionali ed in ogni comunicazione con il cliente finalizzata alla prenotazione.

#### *Offerte promozionali*

Ai sensi dell'art. 32, co. 7, della L.R. 16/2004, i titolari o gestori delle strutture ricettive che pubblicizzano prezzi inferiori a quelli comunicati alla Provincia, devono indicare chiaramente il periodo di validità e le condizioni di applicazione.

In assenza di tali specifiche, l'offerta deve intendersi generalizzata e valida per tutto l'anno solare in corso.

#### *Inserzioni su riviste e giornali*

Da parte dell'albergatore, pubblicizzare le caratteristiche della propria struttura attraverso inserzioni pubblicitarie su riviste o giornali, equivale a rivolgere un'offerta pubblica. Il contratto si intende concluso nel momento in cui l'albergatore riceve da parte del turista un fax/lettera/e-mail o una telefonata di conferma riferita all'annuncio, a meno che nell'inserzione non sia specificato che l'offerta s'intende valida fino ad esaurimento di un dato numero di camere.

In questo caso, il cliente è tenuto a verificare l'effettiva disponibilità di camere, prima di fissare la prenotazione e le condizioni dell'offerta.

### **5. Decorrenza del prezzo del trattamento di pensione**

Il prezzo del trattamento a pensione giornaliera decorre dal pranzo e termina con la prima colazione del mattino del giorno successivo. I giorni di pensione si computano dal giorno di arrivo sino al giorno antecedente a quello di partenza.

Negli alberghi di riviera il cliente può prendere possesso della camera alle ore 12.00 del giorno di arrivo, e dovrà lasciarla libera entro le ore 10.00 del giorno di partenza. Negli alberghi di città il cliente può prendere possesso della camera alle ore 14.00 del giorno di arrivo e dovrà lasciarla libera entro le ore 12.00 del giorno di partenza.

### **6. Addebiti relativi ai pasti**

Nel trattamento di mezza pensione o di pensione completa, l'albergatore non pratica riduzioni per i pasti non consumati in albergo, a meno che ciò non sia stato preventivamente e diversamente concordato. I pasti devono essere di norma consumati negli appositi locali dell'albergo e negli orari indicati dall'albergatore; quelli consumati in altri orari o in altri locali possono dar luogo all'addebito di un supplemento di prezzo. I pasti che il cliente non ha consumato nel giorno di arrivo pur avendone diritto, possono essere richiesti il giorno della par-

tenza senza maggiorazioni di prezzo, eventualmente anche sotto forma di cestino da viaggio.

## **7. Servizi per bambini**

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. Generalmente le fasce di età sono le seguenti:

- neonati
- da 4 a 7 anni
- da 8 a 12 anni

La riduzione si applica nel caso in cui i bambini vengono sistemati in camera con almeno due adulti.

Per i neonati l'albergatore mette a disposizione una culla su richiesta del cliente.

## **8. Definizioni di "vista sul mare" e "vista a mare"**

Per gli alberghi situati in località balneari, la dizione di "vista sul mare" significa che la camera guarda direttamente sul mare, mentre la dizione "vista a mare" significa che dalla camera è possibile la vista -sia pure limitata- del mare.

La dizione "direttamente sul mare" indica che l'albergo si trova in prossimità del mare e della spiaggia, senza ostacoli strutturali frapposti quali strade, parchi, edifici, ecc.

La dizione "fronte mare" indica che l'albergo si trova immediatamente di fronte al mare, ma che per raggiungerlo occorre attraversare una strada, un parco, il cortile di un edificio, ecc.

## **9. 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 è tenuto a pubblicizzare l'eventuale ammissione degli animali nella sua struttura, specificando quali siano gli animali accettati;

- il cliente, all'interno del complesso, deve provvedere a tenere gli animali al guinzaglio, e a custodirli in modo da non arrecare molestie e danni agli altri clienti dell'albergo;
- gli animali non potranno sostare all'interno di spazi di uso comune;
- gli animali non potranno essere lasciati soli e incustoditi nelle camere d'albergo.

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, previo accordo tra le parti.

## **10. Servizio di parcheggio**

Nel caso in cui la struttura alberghiera disponga di un'area destinata al parcheggio delle auto dei clienti, l'albergatore non risponde di eventuali danni o furti arrecati alle stesse durante la sosta. Ne è responsabile invece se il cliente, per tale servizio, corrisponde espressamente all'albergatore un compenso.

## **11. Pagamento del trattamento di pensione e di alloggio**

Premesso che ogni albergo pubblicizza ed espone i tipi di carte di credito e bancomat accettati, il pagamento del conto viene effettuato in contanti o con carta di credito. È facoltà dell'albergatore richiedere il pagamento anticipato indicandolo espressamente all'atto della prenotazione. Il cliente ha diritto alla perfetta rispondenza tra prezzo richiesto e servizi offerti. Se l'albergatore pretende un prezzo maggiore rispetto alla tariffa esposta, il cliente può rifiutarsi di pagare la differenza ed inoltrare reclamo scritto alla Provincia, cui compete il controllo tariffario e l'applicazione delle sanzioni previste (art. 38, co. 2, L.R. 16/2004).

## **12. Insolvenze da parte del cliente**

In caso di insolvenza da parte del cliente, l'albergatore, ai

sensi dell'art. 2769 del codice civile, ha il diritto di rivalersi sulle proprietà del cliente (bagagli, valori in deposito, autovetture, ecc.) e di richiedere il sequestro delle stesse agli organi competenti. I crediti dell'albergatore hanno una prescrizione di sei mesi.

### **13. Oneri a carico dell'albergatore per inadempienze contrattuali**

Se il turista, 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 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.

Qualora invece le parti non arrivino ad accordo per una sistemazione alternativa, il cliente può esigere la corresponsione del doppio della caparra.

Inserzioni sui giornali, depliant alberghieri e la pubblicità in genere, se difformi dalla realtà, possono costituire elementi sufficienti per recedere dal contratto. Poiché le caratteristiche e le condizioni riportate sui materiali pubblicitari possono lasciare margini a interpretazioni diverse (albergo vicino al mare, zona tranquilla, trattamento familiare, ecc.) è consigliabile che il cliente si accerti preventivamente delle caratteristiche dichiarate.

#### ***Overbooking***

Si verifica il caso di "overbooking" quando l'albergatore accetta un numero di prenotazioni superiore al numero delle camere effettivamente disponibili.

Il cliente che è in possesso di regolare prenotazione o di voucher di agenzia viaggi, ha diritto alla sistemazione in un albergo vicino, di categoria equivalente o superiore, senza alcun aggravio di spesa. Se ciò non è possibile, l'albergatore dovrà risarcire il cliente per il danno subito.

## **14. Oneri a carico del cliente per inadempienze contrattuali**

Il cliente perde la caparra versata quando non dà seguito alla prenotazione, e quindi non si presenta all'albergo per occupare i locali che gli erano stati riservati.

In caso di impossibilità del cliente a rispettare la prenotazione per gravi motivi documentati, l'albergatore trattiene la caparra a titolo di acconto per un soggiorno successivo da concordare tra le parti.

In caso di partenza anticipata del cliente - fatta esclusione per i casi di forza maggiore documentati e i casi di colpa attribuibili all'albergatore o ai suoi preposti - l'albergatore può annullare le eventuali offerte e promozioni e, in caso di soggiorno inferiore a tre giorni, può applicare i prezzi alla carta per le prestazioni fornite.

A risarcimento del danno procurato all'albergatore è previsto, in via di transazione, il versamento di un indennizzo pari al prezzo della camera per il numero di giorni mancanti alla fine del soggiorno - fino ad un massimo di tre giorni - oltre al pagamento dei servizi fruiti. In tal caso la caparra va detratta dal prezzo finale.

Qualora la camera sia stata nuovamente prenotata nel periodo coperto dal pagamento dell'indennizzo, tale somma potrà essere rimborsata al cliente inadempiente.

## **15. Responsabilità dell'albergatore**

In base alle disposizioni legislative riportate negli artt. 1783-1784-1785-1786 del codice civile, sussiste la responsabilità dell'albergatore per gli eventuali furti o danneggiamenti arrecati alle proprietà dei clienti. Tale responsabilità è illimitata quando l'albergatore riceve in custodia oggetti di valore o somme di denaro o rifiuti al cliente un mezzo di custodia senza fornire valide motivazioni. L'albergatore può legittimamente rifiutarsi di custodire oggetti che per la loro natura risultino essere pericolosi, particolarmente ingombranti o ritenuti 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 (L. n. 316 del 10.6.1978). Tale risarcimento sarà riconosciuto dietro presentazione di denuncia all'autorità competente (carabinieri, questura, ecc.).

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.

## 16. Reclami e Sportello di conciliazione

I reclami possono essere presentati, assieme all'eventuale documentazione, all'ufficio competente dei Comuni o agli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, situati nel territorio della provincia di Ravenna, 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 della provincia di Ravenna, mentre gli operatori turistici potranno far riferimento alle proprie associazioni di categoria.

Presso la Camera di Commercio di Ravenna è attivo lo Sportello di conciliazione, per l'attivazione di un procedimento semplice e rapido da utilizzare in alternativa alla giustizia ordinaria per la risoluzione delle controversie di natura turistica.

Per ogni informazione ci si può rivolgere alla  
CAMERA DI COMMERCIO DI RAVENNA  
tel. 0544.481461/481411 - fax 0544.481500;  
e-mail: [tutela.mercato@ra.camcom.it](mailto:tutela.mercato@ra.camcom.it)  
sito internet: [www.ra.camcom.it](http://www.ra.camcom.it).

Gli operatori aderenti alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità si impegnano, in caso di controversie, a ricorrere e ad aderire alla procedura di conciliazione della Camera di Commercio di Ravenna. Gli operatori ripetutamente inadempienti potranno essere esclusi dalla Carta su decisione della Commissione costituita presso la Camera di Commercio.