

ECTAA/HOTREC

Codice di Comportamento (10/1/1996)

Introduzione - Premessa

Nel contesto della Politica di tutela del consumatore dell'Unione Europea, richiamata in particolare nella Direttiva sui Viaggi Organizzati (90/314/EEC), i firmatari hanno ritenuto necessario redigere il presente Codice di Comportamento.

I firmatari di questo codice di comportamento sono

da una parte

ECTAA - Gruppo di associazioni nazionali di agenti di viaggio e tour operators della Unione Europea
Rue Dautzenberg 36, box 6
B - 1050 Brussels

dall'altra

HOTREC - Confederazione delle associazioni nazionali di alberghi, ristoranti, cafés e aziende simili nell'ambito della Unione Europea e dell'EEA.
Bd Anspach 111, box 4
B - 1000 Brussels

Il presente Codice di Comportamento è destinato a regolamentare i contratti alberghieri e le relazioni d'affari fra agenti di viaggio/organizzatori ed alberghi nell'ambito della Unione Europea, conclusi successivamente alla data di sottoscrizione del presente codice.

I firmatari raccomandano che le convenzioni applicabili soltanto a livello nazionale, stipulate fra associazioni nazionali di uno stesso paese, si basino sui principi contenuti nel presente Codice.

Il presente Codice di Comportamento sarà valido salvo che non venga stabilito altrimenti mediante un contratto redatto all'uopo fra l'albergo e l'agente di viaggio.

Andrà inoltre ad integrare le clausole di contratti specifici in relazione a qualsiasi aspetto in questi ultimi non contemplato.

Il Codice di Comportamento servirà come riferimento nella risoluzione di controversie fra alberghi e agenti di viaggio, sia privatamente, sia mediante arbitrato, sia attraverso azioni legali.

I firmatari di questo Codice di comportamento riconoscono che l'overbooking, il no-show e la ritardata cancellazione sono problemi interconnessi fra loro.

I firmatari si impegnano a:

- informare le associazioni nazionali in merito all'esistenza e all'interpretazione del presente Codice di Comportamento allo scopo di assicurare che le disposizioni ivi contenute siano applicate nel più ampio contesto possibile a livello europeo.
- raccomandare ai rispettivi membri ed alle imprese a loro appartenenti di favorire, nella stipula dei contratti alberghieri, i membri dell'altro firmatario.

Ogniqualevolta si fa riferimento all'"agente di viaggio", si deve intendere come "agente di viaggio /organizzatore".

Ogniqualevolta si fa riferimento alla "forma scritta", si deve intendere come "lettera, telegramma, telex, fax, computer, ecc."

Capitolo 1: Principi generali

Art. 1: Definizioni

Il "contratto di albergo" è un contratto mediante il quale un albergo si impegna con un agente di viaggio a fornire servizi alberghieri.

Per servizi alberghieri si intendono le camere, i pasti, e ogni altro servizio che l'albergo si è impegnato a fornire.

Art. 2: Prenotazioni effettuate dall'agente di viaggio

I contratti alberghieri hanno inizio con una richiesta di prenotazione effettuata dall'agente di viaggio, nella quale sono specificati i servizi che si desidera siano forniti. Qualsiasi richiesta di prenotazione non effettuata in forma scritta dovrà essere confermata immediatamente sotto tale forma.

Art. 3: Conferma dell'albergo

Il contratto sarà concluso nel momento in cui l'albergo confermerà la richiesta di prenotazione, sia in forma scritta, sia mediante l'emissione di un numero di prenotazione telematica riferito esplicitamente alla richiesta di prenotazione.

Nella conferma dell'albergo dovranno essere specificati i servizi che l'albergo si impegna a fornire ed i relativi prezzi.

Art. 4: Pagamenti anticipati

Il contratto d'albergo può prevedere un pagamento anticipato (ad esempio un diritto di prenotazione, un deposito cauzionale, una caparra o una garanzia con carta di credito ove possibile).

L'albergo è tenuto a confermare per iscritto l'avvenuto ricevimento di tali pagamenti anticipati.

Art. 5: Tariffe

Le parti devono attenersi alle tariffe stabilite nella conferma da parte dell'albergo. Tuttavia, nei contratti a lungo termine possono essere inserite clausole di variazione dei prezzi.

Nel caso di variazioni dovute ad imposte statali, IVA, tassi di cambio, o simili, le tariffe già concordate saranno rinegoziate, se non diversamente convenuto nel contratto.

Altri cambiamenti relativi alle tariffe, diversi da quelli menzionati sopra, non influiranno sulle prenotazioni già confermate o sui contratti già conclusi.

Art. 6: Norme relative alle commissioni

Le condizioni relative alle commissioni devono essere definite prima o al momento della conferma.

L'albergo è tenuto ad informare l'agente per iscritto in relazione a quanto segue:

- i servizi per i quali è previsto il pagamento della commissione;
- se la commissione è comprensiva di IVA
- se le commissioni sono corrisposte per qualsiasi prolungamento del soggiorno concordato con l'albergo o per le prenotazioni fatte dal cliente durante il suo soggiorno, purché l'agente ne garantisca il pagamento.

I prezzi netti stabiliti e confermati sono da intendersi al netto della commissione.

In caso di pagamento diretto da parte del cliente, l'albergo è tenuto a liquidare la commissione con l'agente entro 30 giorni dal pagamento del cliente. I pagamenti effettuati in ritardo saranno

soggetti agli interessi in base al tasso ufficiale di sconto del paese in cui risiede l'agente.

Qualora più di un agente sia responsabile della stessa prenotazione, la commissione sarà corrisposta solamente una volta.

Capitolo 2: Diritti e doveri delle parti

A. Albergatore

Art. 7: Diritti e doveri dell'albergo

I prezzi applicati dall'albergo all'agente non devono essere superiori a quelli indicati nel tariffario esposto al pubblico.

L'albergo deve astenersi dall'incoraggiare il cliente a divenire un cliente diretto, invitandolo, ad esempio, ad effettuare, per il futuro, direttamente le prenotazioni.

I servizi forniti dall'albergo al cliente dell'agente, secondo quanto disposto dal contratto, devono essere della stessa qualità di quelli forniti dall'albergo, alle stesse condizioni, ai suoi clienti diretti, salvo che non sia diversamente pattuito fra l'albergo e l'agente. Qualora siano richiesti servizi specifici, in conformità a quanto stabilito dal contratto, potranno essere definite delle condizioni particolari.

Art. 8: Responsabilità generale

L'albergatore sarà responsabile nei confronti del cliente e dell'agente di viaggio del corretto adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di albergo.

B. Agente di viaggio

Art. 9: Diritti e doveri dell'agenzia

L'agente è tenuto a fornire all'albergo informazioni complete e dettagliate sui servizi richiesti.

Un agente di viaggio non deve concludere più contratti di albergo contemporaneamente per lo stesso soggiorno di un singolo cliente o di un gruppo. Ove si verifici tale situazione gli albergatori possono unilateralmente rescindere dal contratto senza obbligo di rimborso del diritto di prenotazione. Nel caso di una serie di prenotazioni effettuate per gruppi, tutte le prenotazioni possono essere cancellate.

Nel caso di arrivi in ritardo o di altre modifiche contrattuali, l'agente è tenuto a darne immediata comunicazione all'albergo.

L'agente non può vendere le camere a prezzi superiori a quelli stabiliti nel tariffario dell'albergo esposto al pubblico.

L'agente è tenuto ad utilizzare le informazioni più aggiornate che l'albergo mette a sua disposizione.

L'agente non deve incoraggiare il cliente ad astenersi dall'effettuare le prenotazioni direttamente.

Art. 10: Responsabilità dell'agenzia per i pagamenti

L'agente che ha concluso il contratto di albergo è responsabile per il pagamento dei servizi specificati, salvo che sia stato deciso che la fattura venga pagata direttamente dal cliente.

Qualora l'agente responsabile del pagamento sia diverso da quello che ha concluso il contratto, entrambi gli agenti dovranno considerarsi responsabili in solido, salvo che non sia diversamente stabilito dal contratto.

Art. 11: Condizioni di pagamento

I servizi per i quali l'agente è responsabile sono quelli specificati nel contratto.

La fattura deve essere saldata nei limiti di tempo concordati. Nel caso in cui non sia stato fissato alcun termine, le fatture devono essere saldate entro 30 giorni dal loro ricevimento. Oltre tale termine il pagamento è soggetto ad interessi al tasso ufficiale di sconto del paese nel quale è ubicato l'albergo.

Nel caso di soggiorni di lunga durata, è consentito richiedere all'agente di effettuare pagamenti rateizzati durante il soggiorno per i servizi già forniti.

Qualora l'agente abbia prenotato dei servizi, per i quali il pagamento debba essere effettuato direttamente dal cliente, l'albergo garantisce la commissione destinata all'agente su servizi specifici pagati dal cliente.

Qualora il pagamento anticipato versato dall'agente di viaggio non sia sufficiente a coprire l'importo totale del conto, l'albergatore si riserva il diritto di incassare il saldo del conto direttamente dal cliente, a meno che l'agente di viaggio non si faccia carico dell'importo complessivo.

Il metodo di pagamento scelto dall'agente di viaggio deve essere specificato e concordato come clausola nel contratto.

Art. 12: Assegnazione delle camere

L'agenzia deve comunicare all'albergo il numero ed il tipo di camere necessarie (caratteristiche delle camere) almeno 14 giorni prima dell'arrivo del gruppo.

L'agenzia è tenuta a spedire la rooming-list, che deve essere ricevuta dall'albergo 7 giorni prima dell'arrivo del gruppo, se non diversamente pattuito nel contratto.

L'albergo è obbligato a rispettare tutte le istruzioni fornite dall'agenzia, se ricevute e accettate nei termini previsti.

L'albergo cercherà di ovviare ad eventuali difficoltà che dovessero verificarsi a causa della mancata presentazione di liste o del ritardo nel loro ricevimento, senza però assumersene la responsabilità.

Art. 13: Disponibilità delle camere

La camera d'albergo deve essere messa a disposizione del cliente non più tardi delle ore 15.00 del giorno di arrivo e fino alle 18.00 dello stesso giorno, salvo che la prenotazione sia garantita o l'arrivo in ritardo sia stato specificato.

La camera d'albergo deve essere lasciata libera non più tardi delle ore 12.00 del giorno di partenza.

Qualora venisse richiesta la disponibilità della camera d'albergo prima delle ore 12.00 del giorno di arrivo o oltre le ore 12.00 del giorno di partenza, l'albergo può richiedere un pagamento supplementare.

Art. 14:

a) Prenotazioni non garantite

Per ogni prenotazione accettata dall'albergatore, la camera o le camere devono essere lasciate a disposizione del cliente fino alle ore 18.00 del giorno di arrivo previsto.

Dopo le 18.00 l'albergatore può disporre della camera (o delle camere).

b) No-show

Se il cliente non si presenta in albergo entro l'orario stabilito dall'articolo 13, cioè entro le ore 18.00 del giorno di arrivo, ciò costituirà no-show.

Qualora l'ammontare del rimborso dovuto per il tardivo annullamento o per il no-show non sia specificato, esso deve equivalere ad un importo pari al costo della camera (o delle camere) per un minimo di una notte ed un massimo di tre notti per camera.

Art. 15: Prenotazioni garantite

La garanzia data dal cliente o dall'agente di viaggio interessato è costituita dal pagamento in contanti, con assegno, mediante bonifico bancario o carta di credito (o, nel caso dell'agente di viaggio, una garanzia formale indicata sul documento di prenotazione o sul voucher).

La garanzia può essere richiesta dall'albergatore in qualsiasi momento, allo scopo di soddisfare una richiesta particolare espressa dal cliente, nel qual caso l'albergatore si impegna a mantenere la prenotazione fino alle ore 12.00 del giorno successivo a quello di arrivo previsto. Oltre questo tempo egli può disporre della camera.

Art. 16: Gestione dei reclami dei clienti

Qualora i servizi forniti dall'albergo offrano al cliente motivo di lamentela nei confronti dell'agente, l'albergo indennizzerà quest'ultimo per i danni effettivamente sofferti, quale diretta conseguenza dell'inadempimento degli obblighi contrattuali o legali da parte dell'albergatore, conformemente alla legislazione nazionale o agli usi legali del paese nel quale è ubicato l'albergo.

Se l'albergo non fornisce la sistemazione concordata, deve:

- fornire un'altra camera nello stesso albergo o nel più vicino albergo di pari categoria, e pagare le eventuali differenze di prezzo;
- informarne il cliente o l'agente, prima dell'arrivo del cliente, o pagare le spese telefoniche o del telex sostenute dal cliente per comunicare il cambiamento d'albergo a casa o in ufficio, oltre a pagare le spese di trasferimento del cliente al nuovo albergo;

- qualora il cliente desideri tornare all'albergo originario, quando si renda disponibile l'alloggio, pagare al cliente le spese del nuovo trasferimento.

Nel caso di nuova sistemazione nei contratti di allotment (se le prenotazioni non sono garantite) nessun compenso sarà dovuto dall'albergo per la nuova sistemazione, salvo che sia stabilito dalla legge nazionale o dagli usi legali del paese nel quale l'albergo è ubicato.

Capitolo 3 :condizioni relative ai vari tipi di clienti

Art. 17: Definizione

- a) Si intendono per clienti singoli le prenotazioni effettuate per un numero di persone inferiore a 15.
- b) Si intende per gruppo di clienti un numero minimo di 15 persone, considerato come unica entità sia dall'agente, sia dall'albergo. Al di sotto di questo numero, il gruppo è considerato come insieme di clienti singoli, salvo che sia altrimenti stabilito dal contratto.

Se il numero si riduce dopo la prenotazione, così che il gruppo risulti composto di meno di 15 persone, l'albergo deve chiarire con l'agente se questo nuovo numero di persone si debba considerare ancora come gruppo.

- c) Sono definiti gruppi/eventi di notevoli dimensioni quei gruppi composti da più di 200 persone, o quei gruppi che occupino almeno il 50% della capacità totale dell'albergo, che siano camere, ristoranti e/o strutture congressuali.

Art. 18: Annullamento - clienti singoli

In assenza di un accordo in senso contrario, l'agente può cancellare una prenotazione fino alle ore 18.00 del giorno precedente la data di arrivo, senza dover corrispondere alcuna penale.

Nel caso di un annullamento successivo al termine sopra indicato, all'agente potrà essere richiesto di pagare una multa per l'annullamento, equivalente al costo della camera per una notte.

Tuttavia, qualora le prenotazioni siano fatte per un minimo di una settimana, gli annullamenti devono essere comunicati 30 giorni prima della data di arrivo, in alta stagione, e 14 giorni prima della data di arrivo, in bassa stagione.

Se è stato richiesto il deposito cauzionale o il saldo anticipato, l'albergo può richiedere esclusivamente una multa per l'annullamento per le camere rimaste vuote, come specificato sopra.

Comunque, nel caso di deposito cauzionale in base a contratti-allotment "tour", l'albergo può richiedere l'intero ammontare del soggiorno concordato, salvo che sia diversamente pattuito nel contratto.

Art. 19: Annullamento - gruppi

Le condizioni ed i limiti di tempo che determinano il totale o parziale annullamento del contratto, unitamente all'ammontare del risarcimento dovuto nel caso di tardivo annullamento, devono essere concordati al momento della conferma. L'albergo è tenuto a definire chiaramente la propria linea di condotta in caso di annullamenti per il periodo in questione.

L'agente di viaggio è tenuto ad informare il cliente di tale linea di condotta in caso di annullamento.

Tutti gli annullamenti devono essere effettuati per iscritto e datati. Se l'annullamento deve avere effetto dalla data della comunicazione verbale, la conferma scritta si riferirà espressamente ad essa. Ogni documento scritto ricevuto dall'albergo, che si riferisca alla precedente comunicazione verbale, dispensa l'agente di viaggio da qualsiasi ulteriore riconferma per iscritto.

Ove consentito, i numeri di annullamento devono essere resi noti dall'albergo e annotati dall'agente di viaggio, dispensandolo dalla necessità di un annullamento per iscritto.

In ogni caso, l'albergo deve comunicare l'avvenuto ricevimento dell'annullamento.

Art. 20: Gruppi/eventi di grandi dimensioni

Di norma, le prenotazioni per gruppi/eventi, composti da un numero superiore di 200 persone o che occupino almeno il 50% della capacità totale dell'albergo, sia in termini di camere, di ristoranti e/o di servizi congressuali, sono regolate da contratti e condizioni particolari.

Il diritto di prenotazione può essere richiesto solo al momento della prenotazione stessa.

Al momento della conferma definitiva del gruppo/evento l'albergo può richiedere un deposito cauzionale sulle vendite preventivate.

A tali gruppi/eventi possono essere applicate particolari condizioni di annullamento.

Art. 21: Allotment

Ove applicabile, i contratti allotment con arrivi regolari sono soggetti alle condizioni del presente Codice di Comportamento. Clausole specifiche possono essere pattuite tra l'agente di viaggio e l'albergo.

Tali contratti, nei quali un numero di camere è lasciato a disposizione dell'agenzia, devono contenere specificatamente tutti i dettagli rilevanti, quali

- i periodi di prenotazione (inizio, termine, possibili intervalli)
- il numero di camere messe a disposizione per ogni periodo del contratto
- tariffe, sconti, commissioni
- condizioni particolari (servizi gratuiti, ecc.)
- clausole finanziarie, pagamento, valuta, forma di pagamento, scadenze, ed eventuale deposito cauzionale
- informazioni sull'andamento delle vendite (prenotazioni anticipate)
- limiti di tempo per le rooming-list.

Capitolo 4 : Disposizioni generali

Art. 22: Forza maggiore

Qualora una delle parti del contratto sia impossibilitata - esclusi i casi di overbooking e di no-show - ad adempiere ai propri obblighi per causa di "forza maggiore" - cioè circostanze inusuali, imprevedibili ed incontrollabili, le cui conseguenze non si sono potute evitare, il contraente è esonerato dagli obblighi senza dover pagare alcun risarcimento.

Se una delle parti è impossibilitata ad adempiere agli obblighi a causa di forza maggiore, deve comunicarlo all'altra parte immediatamente al fine di limitare i potenziali danni.

Art. 23: Comitato di sorveglianza

I firmatari hanno concordato di costituire una commissione di sorveglianza con il compito di:

- verificare l'applicazione dei principi del Codice di Comportamento nei contratti alberghieri a livello europeo
- informare le associazioni nazionali circa l'interpretazione del Codice e delle disposizioni in esso contenute
- cercare una soluzione amichevole, se richiesto, in caso di controversie sorte dall'applicazione di questo Codice.

La commissione di sorveglianza è composta da 4 membri, 2 rappresentanti nominati dall'ECTAA e 2 rappresentanti nominati dall'HOTREC.

Art. 24: Informazioni sulle controversie

Se una delle parti considerate dal Codice riceve una lamentela da un cliente relativa alla messa in atto del contratto alberghiero, deve informarne immediatamente l'altra parte.

Art. 25: Arbitrato

Se non si arriverà ad una soluzione amichevole della controversia, essa potrà essere sottoposta ad arbitrato, se ciò è richiesto dall'associazione nazionale di una delle due parti in causa.

La procedura di arbitrato è descritta in allegato.

Art. 26: Revisione e Risoluzione del Codice

Se uno dei firmatari richiede una revisione delle clausole del presente Codice di Comportamento, tale richiesta deve essere sottoposta alla attenzione della Commissione di sorveglianza. La Commissione può, quindi, istruire tale revisione perché sia adottata entro un anno dalla data della decisione.

In caso di mancato accordo, il suddetto firmatario ha la facoltà procedere alla disdetta del Codice di Comportamento, con un preavviso di 6 mesi.

Ad ogni modo, il Codice di Comportamento può considerarsi disdetto con il consenso di entrambe le parti con un preavviso di un anno.

