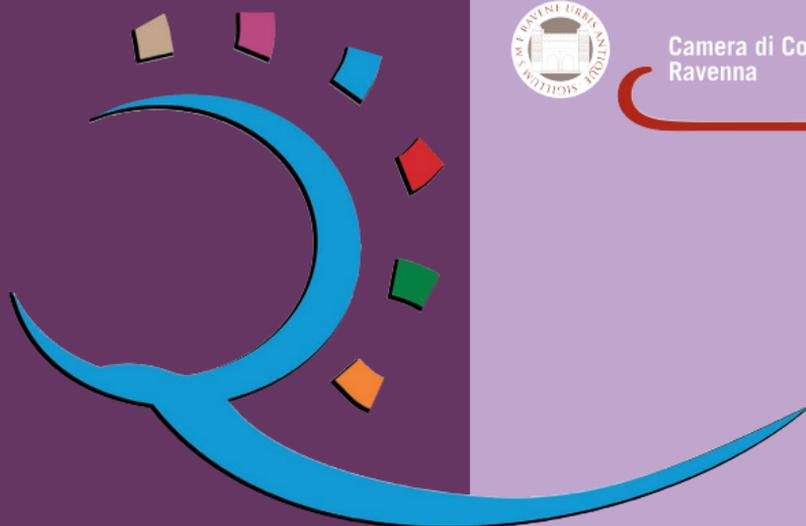




Camera di Commercio
Ravenna



Carta Servizi Turistici di Qualità

a tutela del consumatore
e dell'operatore

Bed & Breakfast



Indice

1. Disciplina e prassi della prenotazione
2. Modalità richieste per la conferma
3. Tipologie di sistemazione in camera
4. Prezzi e tariffe
5. Decorrenza del prezzo
6. Servizi per bambini
7. Soggiorno di animali al seguito
8. Parcheggio
9. L'impegno dei Bed & Breakfast per un soggiorno ancora migliore
10. Pagamento
11. Insolvenze da parte dell'ospite
12. Oneri a carico del Bed & Breakfast per inadempienze contrattuali
13. Oneri a carico dell'ospite/cliente per inadempienze contrattuali (nel caso di versamento di caparra all'atto della prenotazione)
14. Reclami e Sportello di conciliazione

Il presente disciplinare, predisposto dalla Camera di Commercio di Ravenna in collaborazione con le associazioni di categoria, le associazioni per la tutela dei consumatori, la Provincia di Ravenna e i Comuni della provincia, fissa i requisiti che i Bed & Breakfast si impegnano a soddisfare per entrare a far parte della Carta dei Servizi Turistici di Qualità, fatto salvo ovviamente l'integrale rispetto di quanto previsto dalla normativa adottata dalla Regione Emilia Romagna, e precisamente:

- Legge Regionale del 28/07/2004 n. 16 - Disciplina delle strutture ricettive dirette all'ospitalità;
- Delibera della Giunta Regionale del 02/11/2004 n. 2149 - Approvazione degli standard strutturali e dei requisiti di esercizio per l'attività saltuaria di alloggio e prima colazione;
- Delibera della Giunta Regionale del 17/12/2001 n. 2871 - Adozione del simbolo per attività di alloggio e prima colazione a carattere familiare denominati "Bed and Breakfast".

1. Disciplina e prassi della prenotazione

a) La legge italiana non disciplina espressamente il "contratto di B&B", 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 di B&B fino alle ore 18,00 del giorno d'arrivo, salvo specifiche comunicazioni da parte del cliente che avvisi di eventuali ritardi e facendo salvo quanto previsto dal successivo punto c).

b) Per instaurare un corretto rapporto con il cliente, al momento di confermare la prenotazione, il responsabile del B&B è tenuto a comunicare:

- il periodo del soggiorno;
- il prezzo concordato;

- le caratteristiche e le dotazioni della camera prenotata (tv, frigo bar, ecc); eventuali servizi offerti (es. la disponibilità di aria condizionata, piscina, etc.);
 - l'applicazione di eventuali supplementi e/o riduzioni;
 - la disponibilità e il numero delle eventuali camere attrezzate per i disabili secondo quanto previsto dalle normative vigenti;
 - la possibilità di consumare colazioni contenenti prodotti senza glutine.
- c) I Bed & Breakfast, per le proprie caratteristiche di ospitalità in famiglia, non sono tenuti al servizio di ricevimento 24 ore su 24, pertanto, al momento della prenotazione, il cliente verrà informato di questa caratteristica e insieme al proprietario dell'alloggio concorderà gli orari di arrivo e partenza. I B&B sono reperibili telefonicamente dalle ore 7,00 alle ore 23,00.

2. Modalità richieste per la conferma

Al momento della prenotazione, è possibile per il titolare richiedere il versamento di una caparra a conferma di un accordo fra le parti. In caso di mancato arrivo senza comunicazione di rinuncia da parte del cliente, oppure in orario diverso da quello concordato salvo preavviso da parte del turista, la prenotazione si intende annullata.

3. Tipologie di sistemazione in camera

Prenotazione da parte del turista di "camera singola"

Nel caso in cui l'ospite richieda una camera singola ma il B&B 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 il B&B 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. Il B&B non potrà quindi applicare alcun supplemento riguardante la doppia uso singola.

Prenotazione da parte del turista 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, pertanto il B&B può applicare il prezzo della singola maggiorato del relativo supplemento, purché regolarmente denunciato alla Provincia.

Se il B&B 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

Il trattamento di B&B prevede il pernottamento e la prima colazione.

Il prezzo di ciascuna camera non può essere, per nessun motivo, aumentato rispetto a quanto dichiarato dal B&B in apposita comunicazione, ai sensi di legge, alla Provincia di Ravenna (art.13 co. 5, art. 32 e art. 38 co. 2 della L.R. 16/2004).

Le tariffe sono riepilogate in una tabella, che deve essere esposta, a pena di sanzione, in modo ben visibile in ogni camera (art. 32 L.R. 16/2004).

Il B&B ha la facoltà di diversificare il prezzo del trattamento 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. Il prezzo si intende per camera al giorno.

Da parte del B&B, pubblicizzare le caratteristiche della propria struttura attraverso inserzioni pubblicitarie su riviste o giornali, equivale a rivolgere un'offerta pubblica.

L'accordo si intende concluso nel momento in cui il B&B 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 clien-

te è tenuto a verificare, prima di fissare la prenotazione, l'effettiva disponibilità di camere e le condizioni dell'offerta. L'orario di arrivo deve essere concordato fra le parti.

5. Decorrenza del prezzo

I giorni di permanenza si computano dal giorno di arrivo sino al giorno antecedente a quello di partenza.

Nei B&B il cliente può prendere possesso della camera dalle ore 14,00 del giorno di arrivo, e dovrà lasciarla libera entro le ore 10,00 del giorno di partenza, comunque concordando con il B&B gli orari di arrivo e partenza (vedi art. 1 punto c).

6. Servizi per bambini

Per i bambini si applicano riduzioni sul prezzo dell'ospitalità. È prevista per legge la possibilità di aggiungere un letto per i bambini da 0 a 12 anni con prezzo fissato e dichiarato a parte rispetto al prezzo delle camere.

I B&B che offrono particolari servizi per bambini e/o neonati (culla, seggiolone per la colazione, fasciatoio, stanza per i giochi) si impegnano ad evidenziarli e a metterli a disposizione degli ospiti gratuitamente.

7. Soggiorno di animali al seguito

Gli animali non sono di norma ammessi nei B&B. Qualora il B&B consenta di ospitare animali al seguito dei clienti, è indispensabile che si osservino le seguenti prescrizioni:

- il B&B è tenuto a pubblicizzare l'eventuale ammissione degli animali nella sua struttura, specificando quali siano gli animali accettati;
- il cliente, all'interno della struttura, deve provvedere a tenere gli animali al guinzaglio, e a custodirli in modo da non arrecare molestie e danni agli altri clienti del B&B;
- gli animali non potranno sostare all'interno di spazi di uso comune;
- gli animali non potranno essere lasciati soli e incustoditi all'interno della struttura.

Potranno accedere al B&B esclusivamente gli animali in regola con le norme previste dai regolamenti di igiene e dalla vigente normativa in materia.

8. Parcheggio

Nel caso in cui la struttura disponga di un'area destinata al parcheggio delle auto degli ospiti, questa viene messa a loro disposizione gratuitamente. Il B&B non risponde di eventuali danni o furti arrecati alle stesse durante la sosta.

9. L'impegno dei Bed & Breakfast per un soggiorno ancora migliore

I B&B aderenti alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità, oltre a quanto previsto dalle normative regionali citate in premessa e a quanto sopra indicato, si impegnano a:

- mettere a disposizione dei propri ospiti, oltre all'utilizzo di asciugamani (viso, bidet e telo da bagno per ogni ospite), un servizio cortesia nei bagni (sapone e shampoo);
- inserire nella colazione almeno un prodotto tipico del territorio;
- mettere a disposizione dei propri ospiti materiale informativo aggiornato sugli eventi e le opportunità che il territorio offre;
- stipulare una polizza assicurativa che permetta di coprire eventuali danni arrecati al cliente.

10. Pagamento

Premesso che ogni B&B pubblicizza ed espone i tipi di carte di credito e bancomat eventualmente accettati, il pagamento del conto viene effettuato in contanti o con carta di credito e bancomat se disponibili. L'ospite ha diritto alla perfetta corrispondenza tra prezzo richiesto e servizi offerti. Se il B&B pretende un prezzo maggiore rispetto alla tariffa esposta, l'ospite 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).

11. Insolvenze da parte dell'ospite

In caso di insolvenza, il B&B, ai sensi dell'art. 2769 del codice civile, ha il diritto di rivalersi sulle proprietà dell'ospite (bagagli, valori in deposito, autovetture, ecc.), e di richiedere il sequestro delle stesse agli organi competenti.

12. Oneri a carico del Bed & Breakfast per inadempienze contrattuali

Si ritengono automaticamente decaduti e annullati i precedenti accordi nel caso in cui il turista, all'arrivo nel B&B, accetti una sistemazione o caratteristiche della struttura diverse da quelle convenute all'atto della prenotazione.

In caso contrario, se l'ospite non accetta le differenze, ha diritto di pretendere la sistemazione in un'altra struttura ricettiva con caratteristiche analoghe o migliori di quelle concordate all'atto della prenotazione. Il B&B è tenuto al pagamento della differenza in caso di disparità di prezzo. Qualora invece le parti non arrivino ad un accordo per una sistemazione alternativa, l'ospite può esigere la corresponsione del doppio della caparra versata all'atto della prenotazione.

Si verifica il caso di "overbooking" quando il B&B accetta un numero di prenotazioni superiore al numero delle camere effettivamente disponibili. L'ospite che è in possesso di regolare prenotazione ha diritto alla sistemazione in una struttura vicina, con caratteristiche analoghe o migliorative e senza alcun aggravio di spesa. Se ciò non è possibile, il B&B dovrà risarcire il cliente per il danno subito.

13. Oneri a carico dell'ospite/cliente per inadempienze contrattuali (nel caso di versamento di caparra all'atto della prenotazione)

Il cliente perde la caparra versata quando non dà seguito alla prenotazione, e quindi non si presenta al B&B per occupare i locali che gli erano stati riservati. In caso di impossibilità del cliente a rispettare la prenotazione per gravi motivi documentati, il B&B trattiene la caparra a titolo di acconto per un soggiorno successivo da concordare tra le parti.

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

14. 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 i B&B potranno far riferimento alle proprie associazioni di categoria. Presso la Camera di Commercio di Ravenna è attivo lo Sportello di conciliazione, ufficio che offre uno strumento semplice e rapido, alternativo 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 481411/481461 - Fax 0544 481500; e-mail: tutela.mercato@ra.camcom.it, sito internet: www.ra.camcom.it.

I B&B 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. I B&B ripetutamente inadempienti potranno essere esclusi dalla Carta su decisione della Commissione costituita presso la Camera di Commercio.

Hanno collaborato con la commissione:

Nadia Melandri

Confcommercio - Imprese per l'Italia Ravenna

Francesca Piombini

Confesercenti Ravenna

Chiara Roncuzzi

Confartigianato