

Roma, 25 febbraio 2020

Circ. n. 46 / 2020
Prot. n. 90 / AN

ALLE ASSOCIAZIONI ALBERGATORI
ALLE UNIONI REGIONALI
AI SINDACATI NAZIONALI
AL CONSIGLIO DIRETTIVO
AI CONSIGLIERI ONORARI
AI REVISORI DEI CONTI
AI PROBIVIRI

Oggetto: **coronavirus - risposta alle richieste di cancellazioni - schema di lettera.**

Ci è stato segnalato che molte imprese stanno ricevendo richieste di cancellazioni relative a prestazioni e/o a periodi di soggiorno non ricompresi nel campo di applicazione delle ordinanze regionali che - allo scopo di prevenire l'esposizione al rischio di contagio da Coronavirus - hanno prescritto limitazioni allo svolgimento di attività di vario genere (gite scolastiche, manifestazioni, riunioni, etc.).

In alcuni casi, le cancellazioni sono addirittura riferite a soggiorni da svolgersi in estate o a primavera inoltrata, quando è ragionevole prevedere che il ciclo influenzale si sarà concluso.

Al fine di fornire un supporto alle aziende che desiderano offrire una risposta proattiva a tali richieste, è stato predisposto lo schema di lettera allegato, che le strutture ricettive potranno inviare ai clienti, suggerendo di confermare la prenotazione ed offrendo un più ampio periodo di tolleranza, in attesa del miglioramento della situazione generale.

Evidenziamo che lo schema contiene alcune varianti, che possono essere utilizzate a seconda del tipo di prenotazione che il cliente ha chiesto di cancellare e delle politiche aziendali in materia di cancellazione.

Sempre al fine di invitare l'opinione pubblica ad attendere l'evolversi della situazione, confidando in un rapido miglioramento delle prospettive, ieri il nostro presidente ha rilasciato una dichiarazione agli organi di informazione sottolineando che:

- il cliente ha diritto al rimborso di quanto già pagato solo nell'ipotesi di impossibilità sopravvenuta (cfr. nostra circolare n. 42 del 2020);

- quando possibile, gli albergatori cercano di andare incontro alle esigenze dei clienti, ad esempio proponendo un voucher per un periodo alternativo, anche se in termini legali il cliente non vi avrebbe diritto.

Distinti saluti.

Il Direttore Generale
(Dr. Alessandro Massimo Nucara)

allegato





SCHEMA DI LETTERA

Gentile signor / signora

ci riferiamo alla sua cortese nota del, con la quale ci ha comunicato l'intenzione di annullare la prenotazione per il periodo dal al 2020.

Desideriamo anzitutto rassicurarla in merito al fatto che non vi sono restrizioni in merito all'ingresso ed alla circolazione nel territorio del nostro comune.

Qui a e in tutta l'area circostante la vita quotidiana si svolge regolarmente e il nostro hotel è pronto ad accoglierla e a fornire il servizio con le modalità consuete.

[Nel rammentare che la risoluzione del contratto per causa di forza maggiore può avvenire solo in casi particolari]¹, le suggeriamo pertanto di mantenere la prenotazione e di rinviare ad un momento successivo eventuali decisioni in proposito.

Al fine di consentirle di decidere senza fretta e di attendere il miglioramento del quadro generale, confidiamo di fare cosa gradita comunicando che non applicheremo penali per eventuali cancellazioni che perverranno entro ... ²

[Nel ritenere quindi la sua prenotazione confermata e garantita secondo i termini precedentemente concordati, la salutiamo cordialmente]³.

oppure:

[In attesa di un suo cenno di conferma, la salutiamo cordialmente]⁴.

¹ l'espressione tra parentesi va utilizzata solo se il cliente ha invocato espressamente la risoluzione per causa di forza maggiore e la struttura ritiene che tale causa NON sussista

² ad esempio: entro il 2020; oppure: entro ... giorni dalla data prevista per l'arrivo; oppure: entro le ore ... del; etc.

³ soluzione 1, alternativa alla successiva, da utilizzare se il cliente si è limitato a chiedere informazioni in merito alla possibilità di cancellare o, pur avendo richiesto espressamente la cancellazione, la struttura ritiene che NON sussistano le condizioni per invocare la risoluzione per causa di forza maggiore

⁴ soluzione 2, alternativa alla precedente, da utilizzare se il cliente ha espressamente richiesto la cancellazione e la struttura ritiene che sussistano le condizioni per invocare la risoluzione per causa di forza maggiore