

Usi della provincia di Lucca • revisione anno 2006
Practices in the province of Lucca • 2006 revisions
Usages de la province de Lucques • revision annee 2006
Rechtsbrauche der provinz von Lucca • revision 2006
Normas de la provincia de Lucca • revisión año 2006

Camera di Commercio di Lucca
- Regolazione Mercato -
Corte Campana, 10 - 55100 Lucca
Tel. +39 0583.976.692
Fax +39 0583.976.629
regolazione.mercato@lu.camcom.it
www.lu.camcom.it



Usi nel settore alberghiero
Practices in the hotel sector
Usages dans le secteur hotelier
Rechtsbrauche im hotelbereich
Normas en el sector hotelero

■ ■ Usi nel settore alberghiero

■ I. Prestazione alberghiera e convenzione di pensione

La prestazione alberghiera è intesa quale fornitura dei servizi di solo alloggio.

La pensione è una convenzione particolare, a richiesta del cliente, per la fornitura dell'alloggio e dei pasti, per la quale viene stabilito un prezzo forfetario.

■ II. Conclusione del contratto

Se nella prestazione non è specificato il periodo esatto per il quale si intende impegnare le camere, il contratto si considera concluso per una giornata.

Le camere prenotate sono a disposizione del cliente dalle ore 14.00 del giorno di arrivo alle ore 12.00 del giorno di partenza.

■ III. Prenotazione

Le camere prenotate che il cliente si impegna ad occupare sono a sua disposizione dalle ore 14:00 del giorno di arrivo alle ore 12:00 del giorno di partenza, rispettivamente indicati nella prenotazione, salvo patto contrario.

Il cliente che ha prenotato le camere è atteso fino alle ore 18:00 del giorno di arrivo, se la sua prenotazione è stata fatta senza caparra. Se, invece, la prenotazione è con caparra, sarà atteso fino alle ore 12:00 del giorno successivo. Trascorsi i suddetti termini, in difetto dell'arrivo o di comunicazione da parte del cliente, l'albergatore è in diritto di disporre delle camere.

■ IV. Caparra

Salvo diverso accordo tra le parti, la caparra non è inferiore all'equivalente del costo di 3 giorni del soggiorno stabilito, laddove questo sia di durata superiore.

■ V. Arrivo e partenza

Qualora il cliente arrivi in ritardo o parta in anticipo rispetto alla data fissata è tenuto a pagare una penale pari al prezzo di solo alloggio come di seguito riportato:

- per le permanenze di 1 giorno = pagamento intera tariffa;
- per le permanenze di 2 giorni = pagamento di 1 giorno;
- per le permanenze di 3 giorni = pagamento di 2 giorni;
- per le permanenze di durata superiore a 3 giorni = pagamento fino ad un massimo di 3 giorni.

■ VI. Pagamento

Il conto deve essere liquidato entro la giornata in cui viene presentato. Deve essere cura del cliente informarsi al momento della prenotazione, di quali mezzi di pagamento, oltre ai contanti, sono accettati dall'albergo.

Il conto può anche essere parziale, ed in questo caso dovrà comprendere solo i giorni che il cliente ha già trascorso in albergo.

VII. Servizi non consumati in albergo

Se viene concordato il trattamento di pensione, per i servizi non consumati in albergo non viene riconosciuto alcun rimborso, né compensazione, anche se le assenze del cliente siano state preannunciate, salvo diverso accordo tra le parti.

VIII. Pasti compresi nel trattamento di pensione

Salvo speciale convenzione, si intendono, per pasti, la prima colazione, il pranzo e la cena, con esclusione delle bevande e di tutto ciò che non è previsto nella lista del giorno. L'albergatore non è tenuto a somministrare i pasti fuori degli orari e dei locali previsti; nel caso ciò sia possibile, può essere applicato un supplemento di prezzo.

IX. Cibi e bevande portati dal cliente

L'albergatore ha il diritto di esigere il pagamento del servizio previsto nel listino prezzi, per cibi e bevande portate dal cliente e consumati in albergo.

X. Divieti vari

È vietato l'uso di ferri da stiro e di apparecchiature per la cottura dei cibi di ogni tipo. È, altresì, vietato lavare indumenti e gettare rifiuti nel lavabo e negli altri servizi igienici.

XI. Rumori anormali

La direzione dell'albergo può chiedere la cessazione o l'attenuazione dei rumori anormali che possono disturbare la clientela, compresi quelli derivanti dall'uso di apparecchi radio, televisori o strumenti musicali.

Il cliente è tenuto ad aderire all'invito rivolto.

XII. Animali

Il cliente non può condurre animali in albergo, salvo preventivo accordo con la direzione, la quale ha la facoltà di acconsentire determinandone le modalità.

XIII. Infrazione al buon costume

Qualsiasi infrazione al buon costume dà diritto all'albergatore di recedere dal contratto in corso.

XIV. Persone non alloggiate nell'albergo

Il cliente non ha facoltà di fare accedere alla propria camera persone non alloggiate nell'albergo, salvo esplicito consenso della direzione.

Practices in the province of Lucca

I. Hotel service and bed and board agreements

Hotel service is understood to be provision of overnight accommodation only. Bed and board is a special type of agreement, requested by the guest, for provision of overnight accommodation and meals for which a flat sum is agreed.

II. Concluding the contract

If the exact period for which the guest intends to use the room is not specified in the agreement, the contract is regarded as concluded for one day. Rooms booked by guests are available for them from 2.00 p.m. on the day of arrival to 12 noon on the day of departure.

III. Booking

The rooms which the guests has booked and undertaken to occupy are available from 2.00 p.m. on the day of arrival to 12 noon on the day of departure, said days as shown in the booking, unless otherwise agreed.

Rooms booked by the guest are held for him until 6.00 p.m. on the day of arrival, if the booking was made without a deposit. If, however, the booking was made with a deposit, the room will be held until 12.00 noon on the following day. When these time limits have passed and the guest has failed to arrive or to communicate, the hotelier has the right to dispose of the rooms.

IV. Deposit

Unless the parties agree otherwise, the deposit will be equivalent to no less than the price of three days of the agreed stay, where the stay is longer than that.

V. Arrival and departure

If the guest arrives late or leaves earlier than the date agreed, he is required to pay a penalty equal to the price of overnight accommodation only, as shown below:

- for stays of 1 day = payment of the whole price
- for stays of 2 days = payment of 1 day
- for stays of 3 days = payment of 2 days
- for stays of more than 3 days = payment of up to a maximum of 3 days

VI. Payment

The account must be paid on the day in which it is presented.

It is up to the guest, at the time of booking, to find out what methods of payment (other than in cash) are accepted by the hotel.

The account may also be in part and in this case will include only the days that the guest has already spent in the hotel.



VII. Services not used in the hotel

If bed and board has been agreed, no payment or compensation will be due for services not used in the hotel, including when such absence on the part of the guest is previously advised, unless the parties agree otherwise.

VIII. Meals included in bed and board

Unless there is a special agreement, meals are understood to be breakfast, lunch and dinner, excluding drinks and anything else that is not mentioned on the day's menu. The hotelier is not obliged to supply meals out of set hours and/or in places other than the rooms provided; where this is possible, a supplement may be charged.

IX. Food and drink brought into the hotel by the guest

The hotelier has the right to charge for service, at the rate shown in the price list, for food and drinks brought into the hotel by the guest and consumed there.

X. Prohibitions

Using an iron and any kind of equipment for cooking is forbidden. Washing clothes and throwing refuse into the basin or in any other bathroom fitting are also forbidden.

XI. Excessive noise

The hotel management may ask the guest to stop or reduce excessive noise that may disturb other guests, including noise from radios, televisions or musical instruments. The guest is obliged to comply with such a request.

XII. Animals

The guest may not bring any animals into the hotel unless a previous agreement has been made with the management, which has the discretion to allow this and to lay down appropriate procedures.

XIII. Offence against public morality

Any offence against public morality gives the hotelkeeper the right to withdraw from the contract.

XIV. People who are not staying in the hotel

The guest has no right to allow anyone who is not staying in the hotel into his room unless he has the explicit consent of the management.

■ ■ Usages dans le secteur hôtelier

■ I. Prestation hôtelière et convention de pension

La prestation hôtelière regarde seulement la fourniture des services concernant le logement. La pension est une convention particulière, à la demande du client, pour la fourniture du logement et des repas. Un prix forfaitaire sera fixé.

■ II. Conclusion du contrat

Si dans la prestation il n'est pas spécifié la période exacte durant laquelle les chambres seront occupées, le contrat est considéré conclu pour une journée.

Les chambres réservées sont à disposition du client à partir de 14 heures du jour de l'arrivée jusqu'à 12 heures du jour de départ.

■ III. Réservation

Les chambres réservées que le client s'engage à occuper sont à sa disposition à partir de 14 heures du jour de l'arrivée jusqu'à 12 heures du jour du départ, ceci étant indiqué dans la réservation, sauf accord contraire.

Le client qui a réservé les chambres, est attendu jusqu'à 18 heures du jour de l'arrivée, si sa réservation a été faite sans verser des arrhes. Si par contre, la réservation a été faite en versant des arrhes, il sera attendu jusqu'à 12 heures du jour suivant. A défaut du temps mis à sa disposition le client ne se présente ou ne communique pas son retard, l'hôtelier est en droit de disposer des chambres.

■ IV. Arrhes

Sauf différent accord entre les parties, les arrhes ne sont pas inférieures à l'équivalent du prix de 3 jours du séjour fixé, dans le cas où celui-ci est de durée supérieure.

■ V. Arrivée et départ

Dans le cas où le client arrive en retard ou part en avance par rapport à la date fixée, il est tenu à payer une pénalité équivalant au prix du logement seulement. Voir ci-dessous:

- pour un séjour de 1 jour: paiement tarif entier
- pour un séjour de 2 jours: paiement de 1 jour
- pour un séjour de 3 jours: paiement de 2 jours
- pour un séjour d'une durée supérieure à 3 jours: paiement jusqu'à un maximum de 3 jours

■ VI. Paiement

Le compte doit être liquidé durant la journée où celui-ci est présenté.

C'est le client qui doit informer au moment de la réservation, par quel moyen de paiement, autre que de l'argent comptant, celui-ci peut payer.

Le compte peut être également partiel, et dans ce cas il sera question seulement des jours que le client a déjà passé dans l'hôtel.

VII. Services non consommés dans l'hôtel

Si dans le contrat est inclus le service pension, pour les repas non consommés à l'hôtel, il ne sera effectué aucun remboursement, ni compensation, même si le client a averti de ses absences, sauf différent accord entre les parties.

VIII. Repas compris dans le traitement de la pension

Sauf une convention spéciale, en ce qui concerne les repas, il est question du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner. Les boissons et tout ce qui n'est pas prévu dans le menu du jour ne sont pas compris. L'hôtelier n'est pas tenu à servir les repas hors des horaires et des lieux prévus; dans le cas où ceci est possible, il peut être appliqué un prix supplémentaire.

IX. Nourriture et boissons apportés par le client

L'hôtelier a le droit d'exiger le paiement du service prévu dans la liste des prix, pour la nourriture et les boissons apportés par le client et consommés à l'hôtel.

X. Interdictions diverses

Il est interdit l'utilisation du fer à repasser et d'appareils pour la cuisson de nourriture. Il est entre autre, interdit de laver les vêtements et de jeter des détritux dans le lavabo et autres services hygiéniques.

XI. Bruits indésirables

La Direction de l'hôtel peut demandé l'arrêt ou l'atténuation de bruit indésirable, ceci pouvant déranger la clientèle. Il est question également de bruit produit par la radio, la télévision ou autres instruments musicaux. Le client est tenu à respecter la demande de la Direction.

XII. Animaux

Il Le client ne peut pas amener d' animaux à l'hôtel, sauf si un accord a été fait avec la Direction, celle-ci ayant la faculté de déterminer les éventuelles modalités.

XIII. Infraction aux moeurs

Quelque soit le type d'infraction, l'hôtelier a le plein pouvoir de résilier le contrat en cours.

XIV Personnes non logées dans l'hôtel.

Le client n'a pas la faculté de faire entrer dans sa chambre des personnes qui ne sont pas logées à l'hôtel sauf si la Direction le consent.

Rechtsbrauche im hotelbereich

I. Hotelleistungen und Pensionskonvention

Die Hotelleistung besteht in der alleinigen Zurverfügungstellung der Unterkunft. Die Pension ist eine spezielle Konvention, auf Anfrage des Gastes, für die Leistung der Unterbringung und der Mahlzeiten, wofür ein Pauschalpreis festgesetzt wird.

II. Vertragsabschluß

Falls in der Leistung kein Zeitraum für die Benutzung der Zimmer festgesetzt wird, ist der Vertrag nach einem Tag als beendet zu betrachten.

Die bestellten Zimmer stehen dem Gast ab 14 Uhr des Ankunftstages bis 12 Uhr des Abreisetages zur Verfügung.

III. Reservierung

Sollten keine gegenteiligen Abkommen getroffen worden sein, stehen die reservierten Zimmer, wie in der Bestellung angegeben, die der Gast sich verpflichtet auch zu benutzen, ab 14 Uhr des Ankunftstages bis 12 Uhr des Abreisetages zu seiner Verfügung. Der Gast, der die Zimmer bestellt hat, wird bis 18 Uhr des Anreisetages erwartet, wenn seine Reservierung ohne Anzahlung gemacht wurde. Sollte bei der Reservierung auch eine Anzahlung hinterlegt worden sein, wird er bis 12 Uhr des folgenden Tages erwartet. Nach Ablauf der genannten Fristen, im Falle einer nicht erfolgten Ankunft oder mangelnder Verständigung seitens des Gastes, hat der Hoteleigentümer das Recht über die Zimmer zu verfügen.

IV. Anzahlung

Sollten keine gegenteiligen Abkommen zwischen den Parteien getroffen worden sein, ist die Anzahlung nicht geringer als der Betrag für 3 Tage des festgesetzten Aufenthaltes, falls dieser von einer längeren Dauer ist.

V. Ankunft und Abreise

Sollte der Gast verspätet ankommen, oder früher als vorgesehen abreisen, ist er verpflichtet eine Strafe, dem Preis der alleinigen Unterkunft gleich, wie folgt aufgeführt, zu bezahlen:

- für einen Aufenthalt von 1 Tag: Bezahlung des vollen Tarifs;
- für einen Aufenthalt von 2 Tagen: Bezahlung von 1 Tag;
- für einen Aufenthalt von 3 Tagen: Bezahlung von 2 Tagen;
- für Aufenthalte von mehr als 3 Tagen = Bezahlung bis zu einem Maximum von 3 Tagen.

VI. Bezahlung

Die Rechnung muß innerhalb des Tages, an dem sie vorgelegt wird bezahlt werden. Der Gast ist angehalten sich bei der Reservierung über die vom Hotel akzeptierten Zahlungsmöglichkeiten, außer der Barzahlung zu informieren.

Die Rechnung kann auch aufgeteilt sein, in diesem Fall kann sie nur jene Tage beinhalten, die der Gast bereits im Hotel verbracht hat.

VII. Nicht im Hotel konsumierte Leistungen

Sollte eine Pension vereinbart worden sein, kann für die nicht im Hotel eingenommenen Mahlzeiten keine Rückerstattung oder Kompensierung anerkannt werden, auch wenn die Abwesenheiten des Gastes vorangekündigt waren, außer anderslautenden Abmachungen zwischen den Parteien.

VIII. In der Pension beinhaltene Mahlzeiten

Abgesehen von speziellen Konventionen, verstehen sich als Mahlzeiten Frühstück, Mittag- und Abendessen, exklusive der Getränke und alljenem das nicht in der Liste des Tages vorgesehen ist. Der Hoteleigentümer ist nicht angehalten die Mahlzeiten außerhalb der vorgesehenen Zeiten und Lokalitäten zu servieren; sollte dies aber möglich sein, kann ein Aufpreis verlangt werden.

IX. Vom Gast gebrachte Speisen und Getränke

Der Hoteleigentümer hat das Recht für Speisen und Getränke, die vom Gast gebracht und im Hotel verzehrt wurden, die Bezahlung der Leistung, wie in der Preisliste vorgesehen, zu verlangen.

X. Verschiedene Verbote

Der Gebrauch von Bügeleisen und von Geräten zur Zubereitung von Speisen jeglicher Art ist verboten. Es ist außerdem verboten Wäsche zu waschen und Abfälle in das Waschbecken oder andere sanitäre Einrichtungen zu werfen.

XI. Lärmbelästigung

Die Hoteldirektion kann die Einstellung oder Reduzierung von Lärmbelästigung, die die Gäste stören kann verlangen, auch betreffend der Verwendung von Radio, Fernseher und Musikinstrumenten.

Der Gast ist verpflichtet, der an ihn gerichteten Aufforderung zu folgen.

XII. Tiere

Der Gast kann keine Tiere in das Hotel mitbringen, außer er hat vorher ein Abkommen mit der Direktion getroffen, die die Pflicht hat zuzustimmen und die Modalitäten festzulegen.

XIII. Nichteinhaltung der guten Sitten

Jegliche Nichteinhaltung der guten Sitten gibt dem Hoteleigentümer das Recht vom bestehenden Vertrag zurückzutreten.

XIV. Personen die nicht im Hotel wohnen

Dem Gast ist es nicht gestattet Personen, die nicht im Hotel wohnen, auf sein Zimmer mitzubringen, außer er hat die ausdrückliche Zustimmung der Direktion.

Normas en el sector hotelero

I. Prestación hotelera y convención de pensión

La prestación hotelera viene interpretada únicamente como suministro de servicios de alojamiento.

La pensión es una convención particular, a pedido del cliente, para el suministro del alojamiento y de las comidas, para la que viene establecido un precio forfetario.

II. Conclusión del contrato

Si en la prestación no ha sido especificado el período exacto en el cual se piensa ocupar las habitaciones, el contrato se considera terminado después de un día. Las habitaciones reservadas estarán a disposición del cliente desde las 14.00 hs del día de llegada hasta las 12.00 del día de partida.

III. Prenotación

Las habitaciones reservadas que el cliente se compromete a ocupar estarán a su disposición desde las 14.00 hs del día de llegada hasta las 12.00 hs. del día de partida, ambos indicados en la reserva, excepto acuerdo contrario.

El cliente que ha reservado las habitaciones será esperado hasta las 18.00 hs. del día de llegada, si su reserva ha sido hecha sin caución. Si, en cambio, la reserva es con caución, será esperado hasta las 12.00 hs. del día siguiente. Una vez transcurridos los plazos antes mencionados, si el cliente no llegase o no comunicase su imposibilidad de llegar en el período preestablecido, el dueño del hotel podrá disponer libremente de las habitaciones.

IV. Caución

Salvo en el caso de un acuerdo diferente entre las partes, la caución no será inferior al equivalente del costo de 3 días del tipo de reserva establecida, en caso que ésta sea de mayor duración.

V. Llegada y partida

Toda vez que el cliente llegue con atraso o parta con anticipación con respecto a la fecha fijada, deberá pagar una multa equivalente sólo al precio del alojamiento como sigue:

- por 1 día de permanencia = pago de la tarifa completa
- por 2 días de permanencia = pago de 1 día
- por 3 días de permanencia = pago de 2 días
- por permanencias de duración mayor de 3 días = pago hasta un máximo de 3 días

VI. Pago

La cuenta debe ser saldada dentro de la jornada en la que viene presentada. Es deber del cliente el informarse cuando hace la reserva, de cuáles son los sistemas de pago que el hotel acepta, además del efectivo.

La cuenta puede también ser parcial, y en este caso deberá comprender solamente los días que el cliente haya transcurrido en el hotel.

VII. Servicios no utilizados en el hotel

Si se ha acordado un tratamiento de pensión, no será realizado ningún reembolso por los servicios no consumidos o utilizados en el hotel, ni tampoco se realizarán compensaciones, aunque las ausencias del cliente hayan sido hechas con preaviso, excepto en el caso que exista un acuerdo entre las partes.

VIII. Comidas incluidas en la convención de pensión

Salvo convenciones especiales, por comidas se entienden: el desayuno, el almuerzo y la cena, con exclusión de las bebidas y todo lo que no esté previsto en el menú del día. El dueño del hotel no tiene obligación de suministrar comidas fuera de los horarios ni de los locales previstos; en el caso en que fuera posible, puede ser aplicado un suplemento de precio.

IX. Alimentos y bebidas traídos por el cliente

El dueño del hotel tiene derecho de exigir el pago del servicio previsto en la lista de precios, por alimentos y bebidas que hayan sido llevados por el cliente y consumidos en el hotel.

X. Algunas prohibiciones

Está prohibido el uso de planchas y de aparatos para la cocción de alimentos de cualquier tipo. Está también prohibido lavar prendas de vestir y tirar basura en el lavabo y en los demás servicios higiénicos.

XI. Ruidos anormales

La dirección del hotel puede solicitar la suspensión o la atenuación de los ruidos anormales que puedan molestar a la clientela, incluidos los que deriven del uso de aparatos de radio, televisión o instrumentos musicales.

El cliente debe aceptar la solicitud que se le haga.

XII. Animales

El cliente no puede tener animales en el hotel, excepto después de un acuerdo con la dirección, que tiene el derecho de aceptarlo determinando la modalidad.

XIII. Transgresiones a las buenas costumbres

Cualquier transgresión a las buenas costumbres da derecho al dueño del hotel a anular el contrato establecido.

XIV. Personas no alojadas en el hotel

El cliente no tiene derecho a hacer entrar en su propia habitación a personas que no estén alojadas en el hotel, excepto explícito consentimiento de la dirección.