



RISTORAZIONE IN CLOUD

No Show

Info, Prenotazione Rafforzata & Cancellation Policy

La premessa è che anche un piatto di pasta o una pizza sono “fornite” e somministrate all’interno di un regolare “contratto” verbale o scritto tra le parti.



**STUDIO
FLORIAN GIULIANO**
WEBVISUAL
MARKETING

Venezia - Mestre, Viale A. Vespucci, 2/A
Treviso, Zero B. - Via Bettin 13/A
T 348 7433620, 041 0996575
www.ecommercesolution.it
audience www.xerfl.fr
g.florian@ecommerceolution.it



Nota: Tutti i materiali realizzati sono protetti da diritti d'autore (legge 633/41).

Dal profilo giuridico, la prenotazione di un tavolo al ristorante non rientra tra le ipotesi per le quali la legge garantisce il diritto irrinunciabile al recesso (o ripensamento) nel termine di 14 giorni. L'articolo 59 del Codice del consumo esclude che il diritto debba essere garantito, tra l'altro, nel caso di "servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici". Ciò non significa che il cliente abbia degli obblighi verso il ristorante. Anzi, nel caso di prenotazione pura e semplice – non accompagnata, cioè, dal versamento di un deposito o dalla fornitura di una garanzia (ad esempio tramite carta di credito) – **il ristoratore è l'unica parte in causa ad avere obbligazioni** (tenere il tavolo a disposizione). Il cliente è invece libero di usufruire o meno del servizio.

Esiste però un obbligo generale di comportamento secondo buona fede e correttezza, descritto dall'art. 1175 del Codice civile, secondo il quale il cliente dovrebbe considerarsi tenuto a comunicare con un congruo anticipo la disdetta. In caso di "no show" o cancellazioni last minute ingiustificate, può ipotizzarsi - sia pure in via teorica - un'azione di risarcimento dei danni da parte del ristoratore, il quale dimostri di avere subito un pregiudizio (ad esempio, per non essere riuscito a occupare il tavolo). Ma nella pratica si tratta di una via difficilmente percorribile.

Diverso è il caso in cui, al momento della prenotazione, il ristoratore si cautele inserendo un'espressa clausola con la quale, obbligandosi a tenere a disposizione il tavolo fino a un certo orario (ad esempio, un quarto d'ora o mezz'ora dopo la prenotazione), **vincola il cliente al pagamento di una penale nel caso di "no show" o disdetta last minute**. In questi casi, di cosiddetta **prenotazione rafforzata** – cioè di prenotazione accompagnata dal versamento di una caparra o dalla garanzia di una carta di credito – si crea a carico di entrambe le parti un vincolo giuridico di carattere bilaterale che comporta inadempimento contrattuale nel caso in cui non venga rispettato. Al verificarsi di tali circostanze, il ristoratore ha diritto alla prestazione di denaro convenuta, indipendentemente dalla prova di avere subito un danno. In sede giudiziale, la penale può essere ridotta dal giudice - pure se pattuita consensualmente dalle parti - qualora essa risulti manifestamente eccessiva in rapporto all'interesse che aveva il ristoratore all'adempimento da parte del cliente. **Per tanto per prevenire il No Show la soluzione praticabile diviene la: Prenotazione Rafforzata.**

Un deterrente efficace per azzerare o quasi il "no show" è la prenotazione online "facilmente disbrigliabile" **attraverso la piattaforma digitale** (vista la grande diffusione di smartphone) il ristorante formalizza le prenotazioni e registra contestualmente le preferenze del cliente e ne monitora la sua condotta. E sempre attraverso il sistema di prenotazione online, il ristoratore può inviare dei promemoria in automatico ai clienti, e far cancellare la prenotazione con un clic. Inoltre può richiedere la prenotazione con Carta di Credito, come strumento autorevole ed efficace per limitare i no show. Essenziale diventa quindi facilitare la cancellazione da parte del cliente **entro il termine consentito** dal ristoratore. A mezzo di telefonata, email o sms.

La Cancellation Policy deve essere ben visibile all'atto della prenotazione on line e riportare indicazioni precise. I minuti concessi per il ritardo, ai dati della carta di credito richiesti a garanzia, e l'importo previsto ...

(per ulteriori approfondimenti support@ecommercesolution.it)



Venezia - Mestre, Viale A. Vespucci, 2/A
Treviso, Zero B. - Via Bettin 13/A
T 348 7433620, 041 0996575
www.ecommercesolution.it
audience www.xerfl.fr
g.florian@ecommercesolution.it



Nota: Tutti i materiali realizzati sono protetti da diritti d'autore (legge 633/41).