



POLÍTICA DE RESERVAS Y CANCELACIÓN

Guía para establecer la política de reservas y cancelaciones en establecimientos de hostelería

PARA RESTAURANTES, EMPRESAS DE EVENTOS Y CATERING

INTRODUCCIÓN

JOSÉ LUIS YZUEL

Presidente de Hostelería de España

Estimado/a Hostelero/a,

Son momentos difíciles en los que, hoy más que nunca, tenemos que cuidar a nuestros clientes. Pero cuidar a los comensales no significa solo velar por un disfrute seguro de nuestro sector, sino que también significa asegurar un servicio excepcional para todos los que visitan nuestra casa.

Un buen servicio es fruto de la planificación y la preparación, y aunque hemos demostrado que sabemos desenvolvernos bien en situaciones de incertidumbre, está en nuestra mano reducir al máximo los riesgos que puedan afectar a nuestro negocio.

El objetivo de este documento es poner a tu disposición una guía para confeccionar la política de reservas y cancelaciones de tu negocio adaptada a tus necesidades, minimizando de esta manera el perjuicio que nos supone dejar una mesa vacía.

Los modelos de las políticas de reservas de cancelación reflejados en las siguientes páginas son el resultado de parte del trabajo de Hostelería de España, junto con el Comité de Alta Cocina y el Comité de Eventos y Catering, teniendo siempre como objetivo la seguridad y la mejora del sector.

Desde la organización y las asociaciones que la componen, esperamos que sea de utilidad este documento y te ayuden a mejorar en la gestión.

Atentamente.



ÍNDICE

1. GUÍA DE USO	4
.....	
2. RESTAURANTES	6
.....	
2.1 Política de reservas:	8
.....	
2.1.1 Modelo Pago anticipado / retención en tarjeta	10
.....	
2.2 Condiciones generales:	12
.....	
2.2.1 Modelo Política de cancelación	16
.....	
2.2.2 Modelo Política de protección de datos	18
.....	
3. EVENTOS Y CATERING	20
.....	
3.1 Política de reservas:	22
.....	
3.1.1 Modelo Reserva previa	24
.....	
3.1.2 Modelo Reserva	26
.....	
3.2 Condiciones generales	28
.....	
3.2.1 Modelo Formas de pago	30
.....	
3.2.2 Modelo Política de cancelación	32
.....	
3.2.3 Modelo Reducción de comida y bebida	28
.....	
3.2.4 Modelo Política de reducción de salones	30
.....	
3.2.5 Modelo Política de protección de datos	32

1. | GUÍA DE USO

... PARA RESTAURANTES, EVENTOS Y CATERING

En esta guía se han recogido modelos de textos y formularios dirigidos a la **restauración** y a los **eventos y catering**.

Para la **restauración** se prevén dos posibilidades para evitar los problemas de gestión que plantean la cancelación de la reserva sin preaviso suficiente y la incomparecencia del comensal: que se realice un pago anticipado [**opción 1**] o que se le realice una retención en la tarjeta de crédito/débito [**opción 2**].

En cuanto modelos, cualquiera de sus propuestas debe adaptarse a las necesidades específicas del restaurante. Por regla general, son apropiados para su publicación en la página web del establecimiento, informando de las condiciones generales de reserva; según criterio empresarial, el usuario podrá reservar mediante un correo electrónico o entrando en un link que redirija a una plataforma de pago por tarjeta seleccionando los parámetros necesarios para la reserva. Se recomienda que se prevean casillas específicas para que el consumidor puede manifestar de forma expresa la aceptación de las condiciones generales de la contratación y la política de protección de datos.

También se recomienda:

- a. Que el cargo previo/retención en las reservas sea equivalente a la mitad del gasto medio en el establecimiento por comensal.
- b. Una espera prudente de 30 minutos desde la hora de reserva hasta su cancelación por incomparecencia.

Para los **eventos y catering**, la mayor diferenciación de estas empresas en su oferta de servicios puede justificar la utilización de contratos que recojan mayores especificaciones. No obstante, se ofrece un modelo, cuyos plazos de pago y cancelación, meros ejemplos, deberán ser adaptados por la empresa.

2.**RESTAURANTES****2.1 POLÍTICA DE RESERVAS****2.1.1 Modelo Pago anticipado / retención en tarjeta**

Este establecimiento trabaja con productos de calidad que requieren un cocinado específico. Sus trabajadores dependen de la buena gestión del restaurante, para lo que es imprescindible adaptarse a diario a las necesidades de sus comensales, cuya satisfacción es la base de la buena hostelería. Por estas razones, y para prevenir el desperdicio alimentario, debemos contar con políticas de reserva que garanticen el mejor de los servicios.

Para reservar, puede escribirnos al siguiente **email ___ / pulsar en el siguiente enlace¹** indicando día, hora, número de comensales y teléfono de la persona de contacto. A continuación, le contestaremos a la misma dirección desde la que nos ha escrito solicitándole confirmación, para lo que deberá aportar número de tarjeta, y deberá aceptar, de forma expresa, las condiciones generales de la reserva y la política de protección de datos.

[Opción 1] En el momento en el que nos confirme su reserva, se realizará un cargo equivalente a ___ € por comensal en concepto de pago anticipado, que será deducido del precio final del servicio.

[Opción 2] En el momento en el que nos confirme su reserva, se retendrá una cantidad de ___ € por comensal.

Las reservas se mantendrán durante ___ **minutos** después de la hora convenida. Se recomienda comunicarse con el restaurante en caso de que se desee transferir la reserva.

En caso de no acudir, [opción 1] no se devolverá el cobro realizado / [opción 2] se hará efectiva la retención como precio del servicio.

¹ En caso de que la reserva se realice a través de la página web, marcando el cliente el día, hora y número de comensales, se recomienda que junto al espacio habilitado para indicar el número de tarjeta y realizar el ingreso por pago anticipado/ practicar retención, se habiliten las dos casillas siguientes que deberán marcarse para enviar la reserva:

He leído y acepto las condiciones generales del contrato.

He leído y acepto la política de protección de datos.

2.2 CONDICIONES GENERALES**2.2.1 Modelo Política de cancelación****CANCELACIÓN IMPUTABLE AL CLIENTE**

Cualquier modificación o anulación de la reserva debe ser comunicada con una antelación **mínima de ___ días/horas antes de la hora de reserva al email ___**.

Si la modificación implicara un cambio de día/hora que no pudiera ser atendida, **[opción 1]** no se devolverá el pago anticipado / **[opción 2]** se hará efectiva la retención. Si supusiera la asistencia de menor número de comensales, se cobrará el precio anticipado del comensal / se hará efectiva la retención por ese comensal. Si se planteara un aumento de comensales, y no hubiera posibilidad de acomodarlo, el cliente decidirá sobre si mantener o no la reserva.

Fuera del plazo indicado para realizar las cancelaciones, en caso de no acudir **[opción 1]** no se devolverá el importe del pago anticipado / **[opción 2]** se hará efectiva la retención.

CANCELACIÓN IMPUTABLE AL ESTABLECIMIENTO O POR CAUSA DE FUERZA MAYOR

En ambos casos, el establecimiento **[opción 1]** devolverá la cantidad pagada por adelantado en el plazo de 3 días / **[opción 2]** no realizará ningún cobro.

Por causa de fuerza mayor se entienden aquellas circunstancias imprevisibles, imprevistas, previsibles pero inevitables y/o ajenas a su control que hicieran no recomendable, imposible, ilegal o no conveniente la prestación del servicio en las condiciones acordadas.

2.2 CONDICIONES GENERALES

2.2.2 Modelo Política de protección de datos

De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPD), le informamos de que los datos obtenidos mediante este formulario serán incorporados a un fichero automatizado **bajo la responsabilidad de ___** con la finalidad de atender a sus consultas y remitirle información relacionada con los servicios que ofrece este establecimiento y que pueda ser de su interés.

Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, puede dirigirse a la **dirección de email ___**.

Las condiciones generales del acuerdo de reserva, y entre ellas, la política de protección de datos, serán aceptadas de forma expresa con la confirmación por email del cliente.

3.

EVENTOS Y CATERING

3.1 POLÍTICA DE RESERVAS

3.1.1 Modelo Reserva previa

Mediante la reserva previa se ofrece al cliente la posibilidad de ser informado con el mayor plazo posible de la posibilidad de realizar una reserva para el día y servicio solicitado.

Para la reserva previa el cliente deberá rellenar el formulario que aparece en nuestra página web, o enviar un mensaje de **correo electrónico a ___**. Una vez comprobado por nuestro establecimiento, le devolveremos un mensaje al correo electrónico que nos haya facilitado confirmando la disponibilidad para la fecha y el servicio elegido.

3.1 POLÍTICA DE RESERVAS

3.1.2 Modelo Reserva

DATOS DE LA EMPRESA	DATOS DEL CLIENTE
Razón social:	D.
Representante:	D.N.I.
C.I.F.	Domicilio:
Domicilio:	Municipio:
Municipio:	IBAN:
Teléfono:	Teléfono:

Con la aceptación y formalización de la reserva se hará un depósito de ___ € más IVA como pago a cuenta en concepto de fianza.

[La boda, comunión, bautizo] está formada por las siguientes prestaciones:

[Describir lo que incluye/marcar los servicios]

- Asesoramiento.
- Degustación del menú.
- Servicio de catering con precio de ___ € por persona sin IVA.
- Menú. Precio unitario de ___ € sin IVA. Número de comensales: ___
- Menú infantil. Precio unitario de ___ € sin IVA. Número: ___
- Decoración, centros de mesa y minutas personalizadas.
- Carpas, pérgolas y equipos de iluminación.
- Aparcamiento / servicio de aparcamiento.
- Servicio de barra y bebidas incluidas en el precio.
- Salones. Precio por salón ___ €. Número de salones ___.
- Salón de baile y equipos de música.
- Orquesta / actuación en directo (intérprete, DJ...)
- Cuidado y animación infantil.
- Otros [especificar] ... [Ej. Autocar, fotógrafo, etc.]

Nota: Puede descargar este formulario rellenable desde nuestra web o escaneado el código QR



3.2 CONDICIONES GENERALES

3.2.1 Formas de pago

- **PRIMER PAGO:**

En el momento de la formalización del contrato se abonará la cantidad de ___ € en concepto de fianza.

- **SEGUNDO PAGO:**

30 días antes del inicio del evento, se cargará el 50% del precio total.

- **TERCER PAGO:**

10 días antes del evento, se abonará el importe restante.

3.2 CONDICIONES GENERALES

3.2.2 Modelo Política de cancelación

POR PARTE DEL CLIENTE

Una vez firmado el contrato, el cliente tendrá un plazo de 14 días para desistir, siempre que [la boda, comunión, bautizo] se hubiera concertado con más de dos meses de antelación. En este caso, se devolverá la fianza descontados los gastos que la empresa hubiera podido realizar y menos un importe de ___ € en concepto de servicio de asesoramiento prestado.

Si el cliente cancelara [la boda, comunión, bautizo] con posterioridad a 14 días, el establecimiento no tendrá la obligación de devolver la fianza.

Si la cancelación del evento fuera total:

- **Entre 45 y 20 días antes** de la celebración, se cargará el 50 % de todos los servicios contratados.
- **De 19 a 11 días**, el porcentaje ascenderá al 75 %.
- **A 10 días**, se habrá abonado el importe total del evento.

POR PARTE DEL ESTABLECIMIENTO

Si la cancelación fuese imputable al establecimiento, se devolverá la fianza en un plazo de 14 días y sin derecho a detraer los gastos en que hubiera incurrido, salvo pacto entre las partes por el cual pudieran aprovecharse por el cliente los bienes o servicios contratados.

FUERZA MAYOR

Por último, si la cancelación se debiera a causa de fuerza mayor, circunstancias imprevisibles, imprevistas, previsibles pero inevitables y/o ajenas a su control que hicieran no recomendable, imposible, ilegal o no conveniente, se devolverán al cliente las cantidades pagadas menos los gastos en que hubiera incurrido el organizador, incluyendo entre estos gastos la cantidad más arriba señalada en concepto de asesoramiento.

3.2 CONDICIONES GENERALES**3.2.3 Modelo Reducción de comida o bebida**

Cualquier reducción de un servicio de restauración siempre deberá ser notificada por escrito.

- **A más de 30 días antes** de la reserva, sin penalización.
- **De 30 a 15 días antes** de la fecha de llegada, si la cancelación afecta a más del 50% de los asistentes, se cargará el 20% de los servicios contratados de restauración por el número de personas canceladas.
- **De 14 a 11 días antes** de la fecha de llegada, si la cancelación afecta a más del 25% de los asistentes, se cargará el 40% de los servicios contratados por el número de personas canceladas.
- **Desde 10 días antes** de la fecha de llegada, se cargará el TOTAL de los servicios contratados por el número de personas canceladas.

3.2 CONDICIONES GENERALES

3.2.4 Modelo Política de reducción de salones

Cualquier reducción de un servicio de salones siempre deberá ser notificada por escrito.

- **A más de 45 días antes** de la fecha de llegada, sin penalización.
- **De 44 a 20 días antes** de la fecha de llegada, se cargará el 25% del importe de todos los salones cancelados.
- **De 19 a 11 días antes** de la fecha de llegada, se cargará el 50% del importe de todos los salones cancelados.
- **Desde 10 días antes** de la fecha de llegada hasta el día de llegada, se cargará el total del importe de los salones cancelados.

2.2 CONDICIONES GENERALES

3.2.5 Modelo Política de protección de datos

De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPD), le informamos de que los datos obtenidos mediante este formulario serán incorporados a un fichero automatizado **bajo la responsabilidad de ___** con la finalidad de atender a sus consultas y remitirle información relacionada con los servicios que ofrece este establecimiento y que pueda ser de su interés.

Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, puede dirigirse a la **dirección de email ___**.

Las condiciones generales del acuerdo de reserva, y entre ellas, la política de protección de datos, serán aceptadas de forma expresa con la confirmación por email del cliente.



HOSTELERÍA DE ESPAÑA[®]



Guía para establecer la política de reservas y cancelaciones en establecimientos de hostelería

PARA RESTAURANTES, EMPRESAS DE EVENTOS Y CATERING

HOSTELERÍA DE ESPAÑA
 Ferraz, nº 43 - 2º izda. 28008 Madrid
 91 352 91 56 - cehe@cehe.es
 www.hosteleriadeespana.es