



POLÍTICA DE RESERVAS Y CANCELACIÓN

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

PARA RESTAURANTES, EMPRESAS DE BANQUETES, EVENTOS Y CATERING

INTRODUCCIÓN

JOSÉ LUIS ÁLVAREZ ALMEIDA

Presidente de Hostelería de España

Estimado/a Hostelero/a,

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 nuestros clientes y negocios.

El objetivo de este documento es poner a tu disposición una guía para confeccionar la política de reservas y posibles penalizaciones ante cancelaciones 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	5
.....
2.1 Política de reservas:	
.....
2.1.1 Modelo Pago anticipado / retención en tarjeta	5
.....
2.2 Condiciones generales:	
.....
2.2.1 Modelo Política de cancelación	6
.....
2.2.2 Modelo Política de protección de datos	7
.....
3. BANQUETES, EVENTOS Y CATERING	8
.....
3.1 Política de reservas:	
.....
3.1.1 Modelo Reserva previa	8
.....
3.1.2 Modelo Reserva	9
.....
3.2 Condiciones generales	
.....
3.2.1 Modelo Formas de pago	10
.....
3.2.2 Modelo Política de cancelación	11
.....
3.2.3 Modelo Reducción de comida y bebida	12
.....
3.2.4 Modelo Política de reducción de salones	12
.....
3.2.5 Modelo Política de protección de datos	13
.....
4. RESERVAS, CANCELACIONES Y COBROS	14

1. | GUÍA DE USO

... PARA RESTAURANTES, BANQUETES, EVENTOS Y CATERING

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

Para la **restauración** se prevén dos posibilidades para evitar los perjuicios 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 a los modelos, cualquiera de sus propuestas debe adaptarse a las necesidades específicas del restaurante. Sería apropiado su publicación en la página web del establecimiento, informando sobre 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 pueda manifestar de forma expresa la aceptación de las condiciones generales de la contratación y la política de protección de datos.

Opciones disponibles para personalizar en cada empresa:

- a. Que el cargo previo/retención en las reservas esté entre el 20 y 50% del gasto medio en el establecimiento por comensal.
- b. Una espera prudente de 30 y 60 minutos desde la hora de reserva hasta su cancelación por incomparecencia.

Para los **banquetes, 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, para la correcta gestión de la actividad 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 ___ o teléfono ___ / 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, que será deducido del precio final del servicio.

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.

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 ___**, **teléfono ___**.

En caso de que el cliente solicite una modificación de la reserva, incluyendo cambios de día u hora, se aplicarán las siguientes condiciones:

1. Cambio de día y/o hora

- Si la solicitud de modificación se realiza con una antelación mínima de **[__] horas** (por ejemplo, 48/72 horas) respecto de la fecha de la reserva, y siempre que exista disponibilidad, el establecimiento intentará atender el cambio solicitado, manteniéndose vigente el plazo anticipado para la nueva fecha y hora acordadas.
- En caso de que el cambio de día y/u hora no pudiera ser atendido por falta de disponibilidad, el pago anticipado podrá:
 - Mantenerse como crédito para una nueva reserva dentro de un plazo de **[X] meses**, o
 - Ser devuelto total o parcialmente, descontando, en su caso, los costes razonables ya asumidos por el establecimiento.
- Si la solicitud de modificación se realiza con una antelación inferior a **[__] horas** (por ejemplo, 48/72 horas), el establecimiento podrá retener el pago anticipado, al considerar que la proximidad de la fecha impide reasignar la reserva.

2. Reducción del número de comensales

- Si la reducción se comunica con al menos **[__]** (por ejemplo, 24/48) horas de antelación, el establecimiento no aplicará penalización, ajustándose el importe final al número de comensales asistentes.
- Si la reducción se comunica fuera de dicho plazo o no se comunica, el establecimiento podrá retener el importe correspondiente a los comensales no asistidos, en concepto de compensación por el perjuicio causado.

3. Aumento del número de comensales

- El aumento del número de comensales estará sujeto a disponibilidad
- En el caso de no poder acomodarse el incremento solicitado, el cliente podrá optar por mantener la reserva en las condiciones originales o cancelarla, aplicándose en este último caso las condiciones de cancelación vigentes.

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. | BANQUETES, 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 llenar el formulario que aparece en nuestra página web, enviar un mensaje de **correo electrónico a ___ o mediante llamada telefónica al número ___**. 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./DÑA./RAZÓN SOCIAL	
Representante:		Representante:	
C.I.F.		D.N.I./CIF	
Domicilio:		Domicilio:	
Municipio:		Municipio:	
Teléfono:		IBAN:	
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]			
<input type="checkbox"/> Asesoramiento. <input type="checkbox"/> Degustación del menú. <input type="checkbox"/> Servicio de catering con precio de ___ € por persona sin IVA. <input type="checkbox"/> Menú. Precio unitario de ___ € sin IVA. Número de comensales: ___ <input type="checkbox"/> Menú infantil. Precio unitario de ___ € sin IVA. Número: ___ <input type="checkbox"/> Decoración, centros de mesa y minutaz personalizadas. <input type="checkbox"/> Carpas, pérgolas y equipos de iluminación. <input type="checkbox"/> Aparcamiento / servicio de aparcamiento. <input type="checkbox"/> Servicio de barra y bebidas incluidas en el precio. <input type="checkbox"/> Salones. Precio por salón ___ €. Número de salones ___. <input type="checkbox"/> Salón de baile y equipos de música. <input type="checkbox"/> Orquesta / actuación en directo (intérprete, DJ...) <input type="checkbox"/> Cuidado y animación infantil. <input type="checkbox"/> Otros [especificar] ... [Ej. Autocar, fotógrafo, etc.]			
PRESUPUESTO TOTAL: _____ €			

Nota: Puede descargar este formulario rellenable [haciendo clic](#) o escaneando 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:**

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

- **TERCER PAGO:**

[Opción 1] ___ días antes del evento, se abonará el importe restante.

[Opción 2] ___ días después 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 ___% de todos los servicios contratados.
- **De 19 a 11 días**, el porcentaje ascenderá al ___%.
- **A 10 días**, se habrá abonado el importe de ___ €.

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 ___% 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 ___% de los servicios contratados por el número de personas canceladas.
- **Desde 10 días antes** de la fecha de llegada, se cargará el importe de ___ € por 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 ___% del importe de todos los salones cancelados.
- **De 19 a 11 días antes** de la fecha de llegada, se cargará el ___% del importe de todos los salones cancelados.
- **Desde 10 días antes** de la fecha de llegada hasta el día de llegada, se cargará el importe de ___ € de los salones cancelados.

3.2 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.

4. | RESERVAS, CANCELACIONES Y COBROS

SOBRE RESERVAS, CANCELACIONES Y COBROS ANTICIPADOS EN RESTAURANTES, BANQUETES, EVENTOS Y CATERING.

Cada vez es más habitual en los establecimientos establecer políticas de reservas y cancelaciones. Por eso creemos importante aclarar qué se puede hacer y qué no, y sobre todo dónde están los riesgos.

4.1 NORMATIVA APLICABLE

Todo esto se regula principalmente por:

- La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).
- Y, como base general, el Código Civil.

4.2 ¿SE PUEDEN PONER CONDICIONES A LAS RESERVAS?

Sí. La ley permite fijar condiciones, apoyándose en la libertad de pactos del artículo 1255 del Código Civil.

Ahora bien, esa libertad tiene límites cuando el cliente es un consumidor.

4.3 LO MÁS IMPORTANTE: INFORMAR ANTES DE CONFIRMAR LA RESERVA

La ley (artículos 60 y 97 de la Ley de Consumidores) obliga a que el cliente sepa todo antes de reservar, de forma clara y comprensible:

- Si hay que dejar un depósito.
- Cuánto es.
- Qué pasa si cancela.
- Qué ocurre si no se presenta.

4.4 CANCELACIONES Y NO PRESENTACIÓN/“NO SHOW”

Un restaurante puede fijar cargos por cancelaciones tardías o por no presentarse, pero solo si:

- El cliente ha sido informado previamente.
- El importe es razonable y proporcionado.
- No supongan el cobro de servicios no prestados sin justificación.

La ley (artículo 87.6 de la Ley de Consumidores) considera abusivo imponer al cliente una penalización desproporcionada.

Por eso:

- Cobrar automáticamente el precio total del menú
- O imponer importes elevados sin justificar el daño real causado por la cancelación.

4.5 SOBRE DEPÓSITOS Y ANTICIPOS

Se puede pedir un depósito para garantizar una reserva, pero teniendo en cuenta lo siguiente:

- Siempre que se descuento luego de la factura final.
- No se puede cobrar un extra solo "por reservar".
- Quedarse con el dinero sin una justificación clara puede dar problemas.

Aquí entra en juego el artículo 82 de la Ley de Consumidores, que prohíbe las cláusulas abusivas. Por tanto, siempre han de ser cuantías que se puedan justificar en un perjuicio, y proporcionadas a los importes habituales de consumo (ticket medio) del establecimiento.

4.6 RESTAURACIÓN VS. BANQUETES, EVENTOS Y CATERING

La práctica no es la misma en restauración que en banquetes, eventos y catering, ya que:

- En eventos hay planificación, compras, personal y bloqueo de fecha, por lo que, las penalizaciones y pagos no reembolsables tienen mayor justificación legal.
- En restauración diaria, justificar ese perjuicio es mucho más difícil de acreditar.

4.7 RECOMENDACIONES PRÁCTICAS (MUY IMPORTANTES)

Para evitar problemas en la aplicación de penalizaciones:

- Explicar siempre las condiciones antes de aceptar la reserva.
- Usar importes adecuados y razonables.
- Evitar cláusulas automáticas o "de todo o nada".
- Guardar prueba de que el cliente aceptó las condiciones.
- Revisar las políticas actuales si llevan tiempo sin actualizarse.



HOSTELERÍA DE ESPAÑA®



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

PARA RESTAURANTES, EMPRESAS DE BANQUETES, EVENTOS Y CATERING

HOSTELERÍA DE ESPAÑA

Ferraz, nº 78 - 3º izda. 28008 Madrid

91 352 91 56 - cehe@cehe.es

www.hosteleriadeespana.es