Procedura per richieste «cancellare prenotazione senza penale al di fuori del periodo di cancellazione gratuita”

* richieste telefoniche “Cancellazione gratuita last-minute”, (48 ore o meno, prima della data di check-in) per favore applicare le seguenti istruzioni;

**1°passo**

* **Prenotazioni booking.com;** chiedere **PIN** per poter richiedere cancellazione senza penale. Questa manovra è da effettuare tramite l’applicazione booking.com sul vostro I-phone. In questo modo abbiamo ufficializzato che l’ospite vuole CXL. Nel caso in cui l’ospite non dovesse trovare il PIN, va bene un breve messaggio/e-mail.
* **Per tutte le altre prenotazioni;** chiedete all’ospite di inviare una breve e-mail oppure un WhatsApp allo 077 402 30 57 CONTINENTAL oppure 077 402 28 81 MONTARINA (per prenotazioni effettuate tramite Montarina – booking.com STANDARD), sempre per ufficializzare che l’ospite vorrebbe cancellare la sua prenotazione.
* Per favore informate l’ospite che la sua cancellazione è gratuita se noi riusciamo a rivendere la sua camera (vedi testo sotto)  e che per questo ci serve il suo consenso scritto per rimettere immediatamente in vendita la stanza. In tutti i casi informiamo il cliente entro sera se la cancellazione è gratuita o no.
* Chieder sempre un no. di cellulare per poter contattare l’ospite tramite WhatsApp oppure l’indirizzo e-mail!
* In casi estremi, se il cliente non può/non vuole inviarci un messaggio, per favore inviare questo breve testo all’ospite tramite WhatsApp o E-Mail;

TEDESCO:

Sehr geehrter Herr / Sehr geehrte Frau

Danke für Ihren Anruf von soeben. Gerne haben wir Ihr Zimmer wunschgemäss storniert und sofort wieder zum Verkauf freigegeben.

Die Stornierung ist kostenlos sofern das Zimmer in der Zwischenzeit, (daher bis 23h59 des reservierten Anreisetages) anderweitig verkauft werden kann.

Falls nicht, wird der Betrag der 1. Übernachtung voll verrechnet.

Sie werden schriftlich informiert ob die Stornierung kostenlos ist oder nicht.

Es würde uns freuen, Sie ein andermal bei uns begrüssen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

ITALIANO:

Egregio Signor / Gentile Signora

Grazie per la sua chiamata di poco fa. Abbiamo volentieri cancellato la sua camera come richiesto e l'abbiamo immediatamente rimessa in vendita.

La cancellazione è gratuita a condizione che la camera nel frattempo possa essere venduta di nuovo (quindi fino alle 23h59 del giorno di arrivo prenotato).

In caso contrario, l'importo della prima notte sarà addebitato per intero.

Sarete informati per iscritto se la cancellazione è gratuita o meno.

Saremo lieti di darvi il benvenuto in una futura occasione.

Cordiali saluti

FRANCESE

Madame, / Monsieur,

Nous vous remercions pour votre appel à l’instant. Nous avons annulé votre chambre comme souhaité et l'avons immédiatement remise en vente.

L'annulation est gratuite pour autant que la chambre puisse être revendue (donc jusqu'à 23h59 du jour d'arrivée réservé).

Dans le cas contraire, le montant de la 1ère nuit sera facturé en totalité.

Vous serez informé par écrit si l'annulation est gratuite ou non.

Nous serions heureux de vous accueillir une autre fois dans notre établissement.

Cordiales salutations

INGLESE :

Dear Madam / Dear Sir

Thank you very much for your phone call. We have cancelled your room as requested and immediately released it for sale.

The cancellation is free of charge provided that in the meantime the room can be sold again (therefore until 23h59 of the reserved arrival day).

If not, the amount of the 1st night will be charged in full.

You will be informed in writing if the cancellation is free or not.

It would be our pleasure to welcome you another time.

**2°passo**

* Non appena ricevuta da parte dell’ospite la richiesta scritta di cancellare la sua prenotazione, per favore spostare la prenotazione in questione su KONTO in modo che la camera torni immediatamente in vendita online.
* SPÄTDIENST: al più tardi prima di fare la chiusura giornaliera (End of Day) controllare l’occupazione e se necessario addebitare la carta di credito.

ATTENZIONE: l’addebito CC + fatturazione per i costi di cancellazione deve essere gestito tramite il Terminal + Protel MONTARINA, per prenotazioni effettuate tramite Montarina (per esempio camere STANDARD).

* Per favore fare lo Scan della fattura con scontrino carta di credito e inviarlo al cliente.
* CXL senza penale perché la camera è stata venduta nel frattempo; scrivere una breve e-mail/messaggio di conferma della cancellazione gratuita.