

CONTRATO DE ALOJAMIENTO CONTRATO DE RESERVA DE PLAZAS EN RÉGIMEN DE CONTINGENTE

Blanca Romero Matute

Profesora Titular de Universidad
Departamento de Derecho Mercantil
Universidad de Cádiz

M^a Paz Martín Castro

Profesora Titular de Universidad
Departamento de Derecho Mercantil
Universidad de Cádiz

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO 1

REGULACIÓN

Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía (LTA).

Les afectan múltiples normas reglamentarias de ámbito autonómico, que establecen:

- ✓ requisitos mínimos de infraestructuras, requisitos de seguridad, medio ambiente, sanidad, accesibilidad, salud laboral, sistema de reclamaciones, etc.
- ✓ en función de la clasificación, requisitos mínimos sobre instalaciones, mobiliario, servicios, superficie de parcela, en su caso, etc.

REQUISITOS

Inscripción en el REGISTRO DE TURISMO DE ANDALUCÍA

Gestión bajo el PRINCIPIO DE UNIDAD DE EXPLOTACIÓN:

- ✓ La responsabilidad administrativa de la gestión del establecimiento ha de recaer en una sola persona, la titular de la explotación.
- ✓ Las unidades de alojamiento (habitaciones) quedan afectas a la prestación del servicio de alojamiento. Tampoco puede dárseles otro destino.

Acreditación del título jurídico de propiedad o habilitador de la explotación.

Para los campings, seguro obligatorio de responsabilidad civil profesional



ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO 2

CLASIFICACIÓN

Establecimientos hoteleros: Regulados por Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros.

Hoteles: establecimientos de alojamiento turístico que, cumpliendo los requisitos del D.L. 13/2020, ocupan la totalidad o parte independiente de un edificio, constituyendo sus dependencias una explotación homogénea con entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo.

Hoteles-apartamentos: establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos a los hoteles, cuentan con instalaciones para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de cada unidad de alojamiento

Hostales: por su dimensión, estructura o servicios que ofrecen, no alcanzan los niveles exigidos a los hoteles. Baños en las unidades de alojamiento.

Pensiones: por su dimensión, estructura o servicios que ofrecen, no alcanzan los niveles exigidos a los hostales.

Albergues: establecimientos de alojamiento turístico por plaza en unidades de alojamiento de capacidad múltiple.

Apartamentos turísticos



Establecimientos de alojamiento turístico que cuentan con mobiliario e instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos, y que cumplen los restantes requisitos establecidos reglamentariamente. Los titulares de estos servicios **son empresarios turísticos**.

Campamentos de turismo

Establecimientos turísticos que, ocupando un terreno delimitado, acondicionado y dotado de las instalaciones y servicios precisos, se destinan a facilitar a los usuarios un lugar adecuado para hacer vida al aire libre, durante un periodo de tiempo limitado, utilizando albergues móviles, tiendas de campaña u otros elementos análogos.

Casas rurales

Edificaciones situadas en el medio rural que presentan especiales características de construcción, ubicación y tipicidad; prestan **servicios de alojamiento y otros complementarios**.

Viviendas turísticas de alojamiento rural

Situadas en el medio rural, prestan **únicamente el servicio de alojamiento** Son ofertadas al público, para su utilización temporal u ocasional, con fines turísticos, sin que la prestación del servicio exceda, en conjunto, de 3 meses/año. Los titulares de estas viviendas **no son empresarios turísticos**. No inscripción en el RTA.



MODALIDADES DE EXPLOTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO 1

Arrendamiento de local

El propietario del inmueble cede al empresario el **inmueble** en régimen de alquiler para que lo explote como establecimiento de alojamiento turístico.

Se regula por el Título III Ley de Arrendamientos urbanos (arrendamientos para uso distinto de vivienda).

- Normativa fundamentalmente dispositiva.
- El arrendatario no goza de la protección de los arrendamientos de vivienda.

Obligaciones del arrendatario

- Pagar la renta pactada;
- Conservar el inmueble;
- Realizar en el inmueble las reparaciones ordinarias que surgen del uso del mismo;
- Fianza de dos mensualidades.

Derechos del arrendatario

- Derecho de tanteo y retracto sobre la finca en caso de transmisión de la misma;
- Subarriendo sin necesidad de consentimiento del arrendador (el arrendador podrá elevar la renta en un 10% , en caso de subarriendo parcial, y en un 20% si es total);
- Cesión del contrato a otro arrendatario, con derecho a percibir un traspaso (un 10% es para el arrendador, que podrá elevar la renta al nuevo inquilino hasta un 20%);
- Si el arrendatario es una persona física, a su muerte su heredero o legatario podrán subrogarse en su posición, siempre que continúe con la actividad;
- Si tras cinco años de arrendamiento, comunica al arrendador su decisión de permanecer otros cinco años pagando una renta conforme a mercado y el arrendador resuelve el contrato, tendrá derecho a una indemnización que dependerá de la continuidad o no de la actividad del arrendatario.

Arrendamiento de negocio

El objeto del arrendamiento no es un inmueble sino un **negocio en funcionamiento** que comprende:

- ✓ El inmueble.
- ✓ Contratos laborales, suministro, clientes y proveedores.
- ✓ Instalaciones, mobiliario y pertenencias.

Es un contrato atípico.

El arrendatario explota el negocio asumiendo los riesgos.



MODALIDADES DE EXPLOTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO 2

Franquicia

Contrato de gestión comercial de origen norteamericano (franchising).

Contrato atípico.

La actividad en régimen de franquicia está regulada por el art. 62 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, sobre Ordenación del Comercio Minorista.

Obligaciones de la cadena hotelera (franquiciador):

- Ceder la marca.
- Ocuparse de la promoción publicitaria incluyendo al franquiciado en su red publicitaria.
- Proporcionar al franquiciado sus técnicas de gestión empresarial (*know how*)

Obligaciones del empresa del establecimiento hotelero (franquiciado):

- Pagar cánones: a) Uno fijo como cuota de afiliación; b) Otro sobre los ingresos íntegros (cuota de mantenimiento); c) Un tercero por la inclusión en la red de reservas.
- Seguir las instrucciones del franquiciador en el ejercicio de la actividad.

La cadena hotelera se reserva un derecho de inspección para comprobar que los servicios prestados se ajustan al nivel de calidad exigida por ella.

La gestión del hotel la lleva el franquiciado, que asume los riesgos del negocio.

Gestión hotelera

Contrato de gestión empresarial por el cual una cadena hotelera se obliga a administrar un hotel, en nombre y por cuenta y riesgo de su titular, a cambio de una remuneración económica.

Contrato atípico, que sigue los esquemas de la comisión.

Existe representación directa: Los vínculos jurídicos se establecen entre el titular del establecimiento y los terceros (usuarios o proveedores).

Obligaciones de la cadena hotelera:

- Formación del personal.
- Administrar el establecimiento: Gestión financiera y contable; Contratación a proveedores; Dirección de los recursos humanos; d) publicidad; e) Asesoramiento jurídico, fiscal e informático; f) Asesoramiento en la decoración; g) Rendición periódica de cuentas.
- Cesión de marca.

Obligaciones del titular del establecimiento:

- Asumir las obras, decoración y compras de menaje que la cadena recomiende.
- Pagar la remuneración pactada: Una cantidad fija y una comisión dependiendo de los resultados.
- Suscribir las pólizas de seguro pertinentes.

La gestión del hotel la lleva la cadena hotelera, quien no asume los riesgos del negocio.



EL CONTRATO DE HOSPEDAJE 1

Concepto y regulación

CONCEPTO: Existe tal contrato «cuando se facilite hospedaje o estancia a las personas usuarias de servicios turísticos» (LTA).

Según el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, *por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros*, el contrato de alojamiento turístico es aquel acuerdo mutuo entre la empresa explotadora del establecimiento hotelero y la persona usuaria del mismo que, celebrado presencialmente o a distancia, recoge, entre otros aspectos, las condiciones en las que se prestarán los servicios de alojamiento así como, en su caso, los servicios complementarios.

NATURALEZA JURÍDICA: Según el Tribunal Supremo «se trata de un contrato atípico de tracto sucesivo y de naturaleza compleja en el que se combinan el arrendamiento de cosas (para la habitación o cuarto), arrendamiento de servicios (para los servicios personales), de obra (para la comida) y depósito (para los efectos que se introducen)».

REGULACIÓN: Este contrato estará sometido a las disposiciones vigentes en materia de obligaciones y contratos, y en su caso, a aquellas que regulen el comercio electrónico.

Caracteres

- ✓ Contrato **mercantil**.
- ✓ Contrato **consensual**. La confirmación por parte del establecimiento de la reserva efectuada por la persona usuaria tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico. En todo caso deberá existir constancia física o electrónica.
- ✓ **Bilateral** y sinalagmático, ya que genera obligaciones recíprocas para ambas partes contractuales.
- ✓ Fundamentalmente **oneroso**: libertad de precios. La excepcional gratuidad no desvirtúa el contenido propio de la obligación.
- ✓ Contrato de **tracto sucesivo** o de ejecución periódica, puesto que la prestación debida al huésped dura todo el tiempo que éste se aloje en el hotel e incluye varias prestaciones.
- ✓ Es un contrato **obligado** para el hotelero. El hotelero está obligado a contratar, si hay disponibilidad, con todo aquél que cumpla las condiciones de admisión especificadas en el reglamento de régimen interior, toda vez que tiene abierto al público tal negocio.
- ✓ Contrato de **adhesión**.
- ✓ Contrato con fuerte injerencia del Derecho público.

EL CONTRATO DE HOSPEDAJE 2. CONTENIDO OBLIGACIONAL 1

EMPRESARIO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO. OBLIGACIÓN PRINCIPAL: LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO 1

PRECIOS Y RESERVAS

1. Los precios de los servicios turísticos prestados en los establecimientos hoteleros son libres, pero deben comunicarse a la Administración competente al comienzo del año y estar expuestos (como mínimo en español e inglés) en la recepción y en las unidades de alojamiento. Los precios serán globales e incluirán todos los servicios obligatorios o mínimos.

2. En caso de exigir el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, deberá hacerse constar expresamente en la publicidad del establecimiento. Igualmente deberá constar en dicha publicidad, en el caso de exigir los datos de tarjeta, si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

3. Las empresas hoteleras podrán exigir a los usuarios que efectúen una reserva, mediante un adelanto del precio en concepto de señal, que se entiende a cuenta del importe resultante final.

4. En todo caso la reserva deberá incluir fecha de la estancia, cantidad y tipo de unidad de alojamiento con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados. Deberá constar el precio total y desglosado para cada uno de estos conceptos, salvo que se oferte como un paquete a precio global convenido, para el uso de otros servicios o instalaciones no vinculados con el servicio de alojamiento turístico.

PERMITIR EL ACCESO DEL CLIENTE AL HOTEL Y SUS DEPENDENCIAS

El hotelero debe permitir el acceso al servicio de alojamiento a todo aquel que pretenda alojarse en él, porque su oferta al público es vinculante.

Esta obligación no es absoluta: El Reglamento de régimen interno del hotel pueden introducir supuestos en que sea posible denegar la entrada en el hotel. Estas normas de régimen interno deben ser conocidas y convalidadas por la Administración y publicadas en el establecimiento y en la web, no siendo posible, de conformidad con la CE, establecer limitaciones de acceso basadas en razones de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia que suponga discriminación.

También debe permitir el acceso del cliente a otras dependencias del hotel, tales como piscinas, salones de televisión, saunas, gimnasios, etc., ya que a falta de advertencia previa al huésped de que su utilización es independiente del alojamiento, se entiende que podrá usarlas libremente.

DOCUMENTO DE ADMISIÓN

A toda usuario le será entregado a su recepción el documento de admisión, en el que constará:

- ✓ nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía,
- ✓ identificación de la unidad de alojamiento,
- ✓ número de personas que la van a ocupar,
- ✓ fechas de entrada y salida,
- ✓ régimen alimenticio
- ✓ precio total de la estancia, cuando el contrato se haya suscrito directamente con el usuario. En este caso el documento de admisión original será entregado a modo de contrato.

Será requisito previo para hacer uso de las unidades de alojamiento suscribir el documento de admisión, previa presentación de documento oficial de identificación.

En el momento de su admisión, el usuario deberá ser informado debidamente sobre el régimen de sus derechos y obligaciones y de la existencia del reglamento de régimen interior.

PARTE DE ENTRADA

El empresario del servicio de alojamiento turístico debe cumplimentar un parte de entrada conforme a la Orden INT/1922/2003, de 3 de julio, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos. Obligación de conservación durante tres años y ponerlos a disposición de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

EL CONTRATO DE HOSPEDAJE 2. CONTENIDO OBLIGACIONAL

EMPRESARIO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO. OBLIGACIÓN PRINCIPAL: LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO 2

ASIGNAR AL CLIENTE LA HABITACIÓN y MANTENER SU GOCE PACÍFICO DURANTE EL TIEMPO CONVENIDO

Cuando los usuarios hayan obtenido confirmación de reserva de unidades de alojamiento concretas, con la especificación del número o ubicación, la empresa deberá ponerlas a su disposición en la fecha convenida. Si la reserva fuese para unidades de alojamiento indeterminadas, deberán ponerse a su disposición la que reúna las características pactadas.

Además, deberá suministrarle los servicios indispensables para hacer efectivo ese uso y disfrute (servicio de limpieza, cambio de lencería, suministro de electricidad y de agua corriente, etc.).

Régimen de estancia

1.El usuario tendrá derecho a la ocupación de la unidad de alojamiento desde las 12 horas del primer día del período contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida, pudiendo acordarse individualmente un régimen diferente, en cuyo caso deberá quedar reflejado en el documento de admisión.

No obstante, en fechas de máxima ocupación, la empresa explotadora podrá retrasar la puesta a disposición de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a 2 horas. En todo caso, el usuario tendrá derecho al acceso a las instalaciones comunes desde las 12 horas del día de llegada.

2. Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más.

3.El usuario, previo acuerdo con el empresario, podrá permanecer alojado más jornadas de las indicadas en el documento de admisión.

4.Cuando el establecimiento haya confirmado la reserva sin la exigencia de ningún anticipo, estará obligado a mantenerla hasta las 20 horas del día señalado o la hora concertada, en su caso. Si el usuario hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, el establecimiento quedará obligado a mantener la reserva sin ningún límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo pacto en contrario.

VELAR POR LA SALUD Y LA INTEGRIDAD FÍSICA DEL CLIENTE DURANTE SU ESTANCIA

El empresario se obliga a observar las reglas de infraestructura, mantenimiento del establecimiento, prevención de incendios y salubridad. La contravención de estas obligaciones legales podrá dar lugar, además de a sanciones administrativas, a la generación de responsabilidad del empresario frente al huésped cuando, por razón de su quebrantamiento, este último sufra daños.

SOBRECONTRATACIÓN

Uno de los conflictos más frecuentes en la práctica se produce cuando el hotelero niega al cliente la disposición de una habitación, previamente contratada o reservada, por no disponer éste de las mismas. Es el fenómeno conocido como sobrecontratación o su término anglosajón overbooking.

El incumplimiento del empresario genera una responsabilidad contractual regulada en las legislaciones autonómicas. En este sentido la LTA en su art. 25:

✓ **Prohíbe** al hotelero contratar plazas que no puedan atender en las condiciones pactadas.

✓ En caso de incumplimiento le obliga a:

- a) Proporcionar alojamiento a las personas afectadas en otro establecimiento de la misma zona de igual o superior categoría y en similares condiciones a las pactadas;
- b) Sufragar los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento definitivo, la diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualquier otro que se origine hasta el comienzo del alojamiento;
- c) Si el importe del nuevo alojamiento fuere inferior al del sobrecontratado, su titular devolverá la diferencia.

CANCELACIONES

La empresa explotadora está obligada a informar al usuario, antes de la realización del contrato, de las condiciones de cancelación de la reserva:

a) Si la reserva se cancela con menos de 2 días de antelación, la empresa explotadora podrá exigir el pago de 1 noche de estancia por cada 10 o fracción, salvo por causa de fuerza mayor.

b) Cuando el usuario abandone la unidad reservada antes de la fecha convenida, se podrá facturar los servicios prestados hasta ese momento más una posible penalización de una 1 por cada 10 o fracción de las estancias no realizadas, salvo que haya sido debido a causa de fuerza mayor.

c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones previamente pactadas.

EL CONTRATO DE HOSPEDAJE 2. CONTENIDO OBLIGACIONAL

EMPRESARIO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO. OBLIGACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Además de la obligación principal de dar alojamiento, existen otras prestaciones que varían según la categoría del establecimiento y la demanda del cliente.

Destacan, entre otras:

- ✓ Custodiar las llaves de las habitaciones.
- ✓ Recibir y entregar a los clientes la correspondencia y los avisos o mensajes.
- ✓ Manutención (régimen de alojamiento y desayuno, MD o PC).
- ✓ Uso del teléfono
- ✓ la limpieza y planchado de ropa,
- ✓ el aparcamiento de vehículos
- ✓ y la custodia de efectos de gran valor en la caja fuerte del hotel.

El empresario está obligado a prestar tales servicios tanto si éstos han sido contratados de forma previa como si el usuario los demanda durante su estancia.

Pero estas prestaciones no se consideran como parte integrante del contrato de alojamiento. Por ello, deben ser **abonadas aparte**, salvo en el caso de contratación conjunta de alojamiento con manutención, en cuyo caso habrán de ser satisfechas conjuntamente, aunque el turista no los utilice.

Es habitual que algunos servicios se externalicen (lavandería, restauración...) pero el empresario hotelero es el responsable de los defectos o daños que puedan surgir, sin perjuicio de que pueda repetirse contra el prestador de los servicios.

LA CUSTODIA DE LOS EFECTOS INTRODUCIDOS POR EL CLIENTE

El art. 1.783 Código civil considera como **depósito necesario** los efectos personales que los clientes introducen en los hoteles y, por ende, considera depositarios a tales hoteleros.

Hay que distinguir entre los efectos que permanecen en las habitaciones y los de considerable valor que el hotel debe guardar en caja fuerte, aunque hoy día hay objetos de considerable valor que usualmente no se guardan en caja fuerte (móviles, ordenadores, cámaras de fotos, etc...).

Particularidades de este depósito:

- ✓ No se trata estrictamente de un depósito: los objetos quedan en poder del depositante
- ✓ El cliente no tiene obligación de informar sobre los objetos introducidos. Problema de prueba, pues no se exige que el huésped muestre las pertenencias ni que los detalle un inventario para su verificación.

El art. 1784 Código civil establece que el hotel responde de la sustracción o desperfectos de estos efectos, salvo en caso de:


- ✓ Robo a mano armada.
- ✓ -Fuerza mayor.

Según el Tribunal Supremo el hotel quedará exonerado de responsabilidad si informa de las medidas que deben adoptar los usuarios con sus pertenencias y éstos las incumplen.

Entre estos objetos encontramos los vehículos, constituyendo su daños un tema de gran litigiosidad. Según STS de 22 de octubre de 1996, para comprobar si el hotel responde es esencial comprobar si en la factura se incluye la vigilancia del vehículo, respondiendo de los daños que éste sufra solo en caso afirmativo.

EL CONTRATO DE HOSPEDAJE 2. CONTENIDO OBLIGACIONAL

OBLIGACIONES DEL USUARIO

- a) Identificación y suscripción de la ficha de entrada.
 - b) Cumplimiento del reglamento de régimen interior. Se permite al titular del establecimiento recabar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad para desalojar del establecimiento al cliente que incumpla la normativa de régimen interno o las reglas usuales de convivencia.
 - c) Pago del precio.
- 

EL PRECIO

Antes de la admisión del cliente, el hotel debe darle información detallada del precio y el cliente debe satisfacerlos a la presentación de la factura en el mismo establecimiento (deducción de la reserva en su caso).

La factura deberá contener:

- ✓ desglose por pernoctaciones y servicios prestados, separando los ordinarios (alojamiento, desayunos y comidas), de los extras y telefónicos;
- ✓ nombre del cliente y número de habitación que ha ocupado;
- ✓ número de personas que han ocupado la habitación;
- ✓ fechas de entrada y salida;
- ✓ datos identificativos del establecimiento hotelero con su categoría, C.I.F o N.I.F.
- ✓ lugar y fecha de emisión;
- ✓ base imponible del IVA y su cuota correspondiente.

En caso de no contar con habitación individual, no podrá cobrarse más del 80% del precio de la habitación doble. Los precios por camas supletorias no podrán superar al 65% del fijado para la habitación individual, si es allí donde se instalan y del 40% en caso de instalarse en habitaciones dobles. El total de las camas supletorias o cunas no podrá exceder del 25% del número de habitaciones del establecimiento. La instalación de cunas es gratuita.

El hotel para el cobro del precio disfruta de un crédito privilegiado que puede hacer efectivo sobre los efectos introducidos por los clientes en el hotel. El impago de la factura puede dar lugar a su reclamación judicial por vía civil (plazo de prescripción de tres años, según art. 1.967.4 del C.C.) e incluso por vía penal (delito de estafa).

La presentación reclamaciones en la hoja de reclamaciones no exime al cliente del pago del precio, pero no se podrán facturar servicios no prestados.

CONTRATO DE RESERVA DE PLAZAS EN RÉGIMEN DE CONTINGENTE

Contrato que se celebra entre el titular de **una agencia de viajes** y el de una **empresa de alojamiento** turístico, por el que este último pone a disposición de la primera, durante un periodo determinado de tiempo (normalmente las temporadas de mayor afluencia turística), un número concreto de plazas de alojamiento, para su comercialización por la agencia.

Supone ventajas para ambas partes:

- ✓ La agencia dispone con antelación y a un precio cerrado un número de habitaciones para comercializar como servicio turístico suelto o parte de un viaje combinado.
- ✓ El hotel se asegura un volumen de ocupación empleando canales de comercialización ajenos.

Se trata de un contrato atípico, cuyo objeto es formalizar futuros contratos de hospedaje.

Obligaciones de la empresa de alojamiento

Poner disposición de la agencia un determinado número de habitaciones (cupo o contingente).

Una vez confirmadas las plazas por la agencia, la empresa hotelera asume la obligación de prestar el servicio de alojamiento.

Otras obligaciones accesorias frecuentes:

- ✓ La suscripción de un pacto de exclusiva que le impida contratar con otra agencia de viajes.
- ✓ El compromiso de no comercializar las plazas a precio inferior al pactado con la agencia.
- ✓ Avisar a la agencia de cualquier circunstancia que pueda afectar al normal desenvolvimiento del contrato (obras, etc...).
- ✓ Mantener la categoría del hotel.

Obligaciones de la agencia de viajes

- ✓ Comercializar las plazas de alojamiento de conformidad a lo estipulado en el contrato.
- ✓ Informar a la empresa de alojamiento de forma periódica o a solicitud sobre las expectativas o estado de las reservas.
- ✓ Remitir al hotel las plazas que efectivamente se van a ocupar (*rooming list*) con la antelación pactada (*release*). Pasado el plazo, la empresa hotelera es libre de comercializar las plazas que tenía asignadas a la agencia.
- ✓ Pagar al hotel por las habitaciones remitidas en el *rooming list*. Es posible que se pacten depósitos a cuenta.

Responsabilidad por cancelación de plazas confirmadas o incomparecencia de turistas

1. Las cancelaciones de reservas confirmadas se resolverán según lo previsto en el contrato, o en su defecto, según la normativa general, en concreto indemnización por lucro cesante derivada del incumplimiento contractual.
2. La solución del tema de las incomparecencias también depende de los pactos entre las partes y de sí se ha suscrito un pacto de *camas garantizadas* de forma que la agencia se obliga a pagar con independencia de que las plazas se ocupen.

Incumplimientos por parte del hotel

El hotel incumple en caso de sobrecontratación, si ha reservado la misma plaza a varias agencias o por su propia cuenta. En este caso tiene una doble responsabilidad, tanto con la agencia de viaje como con el turista.