

TEST



www.dtest.cz

- objektivně
- nezávisle
- bez reklam

Přinášíme
spotřebitelům
objektivní a nezávislé
informace o kvalitě
výrobků i služeb.

Posviťte si na kvalitu!

I díky Vaším penězům
může neziskové sdružení TEST
nakupovat výrobky
a hradit náklady testů.

Šířením elektronické verze testu
způsobíte, že na další testování
nebudeme mít dostatek peněz.

Děkujeme Vám za pochopení.



© Občanské sdružení spotřebitelů TEST, Moskevská 415/1, Praha 10

Frankfurtská tabulka slev

Zdroj: http://www.cestovni-ruch.cz/results/zobraz_prispevek.php?id_prispevek=4597

Není náhodou, že propracovaný a závazný nástroj pro určování odškodnění za pokažený zájezd vznikl právě v Německu, zemi s nejnadšenějšími turisty. Frankfurtská tabulka slev je užitečným nástrojem vydaným Zemským soudem ve Frankfurtu nad Mohanem již v roce 1985, který následně pronikl i do praxe jiných zemí. Lze předpokládat, že nejde o nástroj zcela neznámý ani českým soudům – obzvlášť s přihlédnutím k chystanému novému občanskému zákoníku, který počítá navíc i s kompenzací „ztráty radosti z dovolené“.

U nás tedy tabulka závazná není, v případě, že se rozhodnete zájezd reklamovat však slouží jako výborná orientační pomůcka pro vyčíslování svých nároků. Cestovní kancelář totiž odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

Nedostatky v dopravě

sleva

- | | |
|---|--|
| • Odjezd odložený o více než 4 hodin | 5 % ceny za den za každou další hodinu |
| • Nižší třída dopravního prostředku | 0-15 % |
| • Větší odchylka od obvyklého standardu | 5-10 % |
| • Nedostatečná obsluha během letu | 0-5 % |
| • Nedostatky ve vybavení letadlové třídy (chybí TV, projekce filmů aj.) | 5 % |
| • Změna dopravního prostředku | podíl ceny dle vzniklého zdražení |
| • Chybějící transfer z letiště nebo nádraží do hotelu | náhrada nákladů vynaložených na náhradní dopravu |

Nedostatky v poloze pokoje

- | | |
|---|-------------------------|
| • Ubytování v jiném vzdálenějším objektu, než jaký byl nabízen | 10-25 % dle vzdálenosti |
| • Ubytování ve vzdálenějším objektu, než bylo uvedeno ve smlouvě | 5-15 % |
| • Odlišný způsob ubytování místo objednaného (bungalov místo hotelu, jiné poschodí, pokoj bez balkonu, bez výhledu na moře apod.) | 5-20 % |

Nedostatky ve druhu pokoje

- | | |
|------------------------------------|---|
| • Dvoulůžkový místo jednolůžkového | 20 % |
| • Třílůžkový místo jednolůžkového | 25 % |
| • Třílůžkový místo dvoulůžkového | 20-25 % podle toho, je-li ubytován se členem stejné skupiny nebo cizí |
| • Čtyřlůžkový místo dvoulůžkového | 20-30 % podle toho, je-li ubytován se členem stejné skupiny nebo cizí |

Nedostatky ve vybavení pokoje

- | | |
|---------------------------------|--------|
| • Příliš malá plocha | 5-10 % |
| • V létě chybí objednaný balkón | 5-10 % |

• Chybí objednaný výhled na moře	5-10 %
• Chybí (objednaný) vlastní koupelna a WC	10-25 %
• Chybí (objednané) vlastní WC	10-25 %
• Chybí (objednaná) sprcha	10 %
• Chybí (objednaná) klimatizace	10-20 %
• Chybí (objednané) rádio, televize	5 %
• Příliš málo nábytku	5-15 %
• Poškozené pokoje (trhliny ve zdi, vlhko, plíseň aj.)	10-50 %
• Hmyz na pokoji	10-50 %

Nefungující zařízení na pokoji

• WC	15 %
• Koupelna	15 %
• Výpadek elektrického proudu či plynu	10-20 %
• Netečící voda	10-20 % dle roční doby
• Nefunkční výtah	5-10% dle poschodí

Nedostatky v úklidu pokoje

• Absence úklidu	25 %
• Špatný úklid	10-20 %
• Nedostatečná výměna ložního prádla, ručníků	5-10 %

Rušení na pokoji

• Rámus přes den	5-25 %
• Rámus přes den	10-40 %
• Zápach	5-15 %
• Nedostatek slíbených služeb, chybí sportoviště	20-40 %

Ztráta času při nutném stěhování

• V rámci stejného hotelu	příslušnou část nákladů za půl dne
• Do jiného hotelu	příslušnou část nákladů za jeden den

Nedostatky ve stravování

• Naprostý výpadek	50 %
• Jednotvárný jídelníček	5 %
• Málo teplá až vychladlá jídla	10 %
• Zkažená, nepoživatelná jídla	20-30 %
• Samoobsluha místo obsluhy číšníkem	10-15 %
• Dlouhé čekací doby na obsluhu	5-15 %
• Stravování na směny	10 %
• Špinavé stoly, ubrusy	5-10 %
• Špinavé příbory, nádobí	10-15%

Problémy s bazény

• Chybějící nebo špinavý bazén	10-20 %
• Chybějící krytý bazén, je-li k dispozici otevřený	10 %
• Chybějící krytý i otevřený bazén	20 %

Služby delegátů a průvodců

- | | |
|---|---------|
| • Špatná organizace | až 5 % |
| • Špatné služby při poznávacích zájezdech | 10-20 % |
| • Špatné služby při studijních cestách s odborným vedením | 20-20 % |

Chybějící slíbená střediska a další nedostatky

- | | |
|--|----------------------------------|
| • chybějící sauna | 5 % |
| • chybějící tenisové kurty | 5-10 % |
| • chybějící minigolf | 3-5 % |
| • chybějící škola surfu, potápění | 5-10 % |
| • chybějící možnost jízdy na koni | 5-10 % |
| • chybějící opatrování dětí | 5-10 % |
| • nemožnost koupání v moři | 10-20 % |
| • špinavá pláž | 10-20 % |
| • chybějící lehátka, slunečníky | 5-10 % |
| • chybějící snack bar nebo bar na pláži | až 5 % |
| • chybějící pláž | 10-20 % |
| • chybějící možnosti (objekty) zábavy, disco, noční kluby, animátoři | 5-10 % |
| • chybějící butiky a obchody | až 5 % |
| • neuskutečnění výletu na pevninu při okružních plavbách | 20-30 % ceny onoho dne s výletem |