

Франкфуртская таблица

Вид нарушения	Проценты	Примечания
РАЗМЕЩЕНИЕ		
1. Изменение бронированного объекта	10-25	В зависимости от расстояния
2. Отклонение в расположении (расстояние от пляжа)	5-15	
3. Изменение способа размещения (гостиница вместо коттеджа, другой этаж и т.п.)	5-10	
4. Изменение вида номера		
а) двухместный вместо одноместного	20	Важно с клиентами
б) трехместный вместо одноместного	25	Одной группы или с чужими
в) трехместный вместо двухместного	20-25	
г) четырехместный вместо двухместного	20-30	
5. Недостатки в оборудовании номера		
а) меньшая площадь	5-10	
б) отсутствие балкона	5-10	Если было обещано
в) отсутствие вида на море	5-10	Если было обещано
г) отсутствие ванной/ туалета (собственных)	15-25	Забронировано
д) отсутствие туалета (собственного)	15	Забронировано
е) отсутствие душа (собственного)	10	Забронировано
ж) отсутствие кондиционера	10-20	Если было обещано, в зависимости от времени года
з) отсутствие радио/ТВ	5	Если было обещано
и) малое количество мебели	5-15	
к) повреждение (сырость, трещины и т.п.)	10-50	
л) насекомые, паразиты	10-50	
6. неполадки в обеспечении		
а) не работает туалет	15	
б) не работает ванна/горячая вода	15	
в) нет электричества/газа	10-20	
г) отсутствие воды/нехватка воды	10	3 ДМ в день
д) неисправен кондиционер	10-20	В зависимости от времени года
е) неисправен лифт	5-10	В зависимости от этажа
7. Сервис		

а) полное отсутствие	25	
б) плохая уборка	10-20	
в) недостаточно чистая смена белья/полотенец	5-10	
8. Ущерб		
а) шум в дневное время	5-25	
в) шум в ночное время	10-40	
с) неприятные запахи	5-15	
9. Отсутствие обещанных санаторных учреждений (лечебные ванны, массаж)	20-40	В зависимости от обещанного в проспекте
ПИТАНИЕ		
1. Полное отсутствие	50	
2. Недостатки		
а) однообразное меню	5	
б) недостаточно горячая пища	10	
в) испорченная (несъедобная) пища	20-30	
3. Сервис		
а) самообслуживание вместо официанта	10-15	
б) длительное ожидание пищи	5-15	
в) прием пищи в сменах	10	
г) неубранные столы	5-10	
д) грязная посуда, приборы	10-15	
е) отсутствие кондиционеров в столовой	5-10	Если было обещано
ПРОЧЕЕ		
1. Отсутствие или грязный бассейн под открытым небом	10-20	Если было обещано
2. Отсутствие бассейна		
а) при наличии бассейна под открытым небом	10	В зависимости от времени года
б) при отсутствии бассейна под открытым небом	20	
3. Отсутствие сауны	5	Если было обещано
4. Отсутствие теннисных кортов	5-10	«
5. Отсутствие мини-гольфа	3-5	«
6. Отсутствие условий и оборудования для парусного спорта, серфинга и аквалангистов	5-10	«
7. Нет возможностей для верховой езды	5-10	«
8. Отсутствие ухода за детьми	5-10	«
9. Невозможность купания в море	10-20	В зависимости от описанного в проспекте
10. Грязный пляж	10-20	

11. Отсутствие пляжных раскладушек и зонтиков	5-10	Если было обещано
12. Отсутствие буфета на пляже	0-5	В зависимости от альтернативы
13. Отсутствие пляжа для ну листов	10-20	Если было обещано
14. Отсутствие ресторана		
а) при питании в гостинице	0-5	В зависимости от альтернативы
б) при самообслуживании	10-20	
15. Отсутствие развлекательных объектов (кинотеатр, дискотека, ночной бар)	5-10	Если было обещано
16. Отсутствие магазинов и салонов	0-5	В зависимости от альтернативы
17. Нет выходов на сушу при проведении Морских круизов	20-30	Соответствующей цены экскурсии
18. Отсутствие руководства тура		
а) касательно организации	0-5	
б) при проведении экскурсии	10-20	
в) при проведении учебных поездок с научными целями	20-30	Если было обещано
19. Потери времени при вынужденных переездах из номера в номер		
а) в той же гостинице	50	Соответствующей цены за туродень
б) в другую гостиницу	100	
ТРАНСПОРТ		
1. Задержка вылета более 4 часов	5	соответствующей цены за туродень
2. Недостатки в комфортабельности		
а) класс ниже заказанного	10-15	
б) отклонение от стандарта в худшую сторону	5-10	
3. Недостатки в сервисе		
а) питание	5	
б) отсутствие культурного обслуживания в самолете (радио, кинофильмы)	5	В зависимости от класса
4. Смена транспортных средств		
5. Отсутствие перевозок от аэропорта в гостиницу		

Пояснения к таблице

1. Незначительный ущерб во внимание не принимается.

2. Размер процента (в указанном диапазоне) не зависит от личных качеств отдельных туристов (возраст, пол, чувствительность к ч.-л. или нечувствительность к ч.-л.).

Исключения могут составлять:

а) особые личные качества или недостатки туриста, которые были известны туроператору при покупке поездки. Могут быть повышены проценты по отдельным позициям таблицы при особо значимом ущербе (самое высокое процентное повышение — 50%)»

б) при недостатках по группе III снижение не предоставляется, если ущерб для туриста был заранее очевидным или недоказуем.

3. Процентная норма берется с полной цены (т. е. включает и стоимость транспорта):

а) если ущерб наносится только в отдельные периоды путешествия, то за основу снижения цены берется общая цена соответствующего времени. Это положение распространяется и на обязанности туроператора, если недостатки указаны неправильно или не принимается предложение по замене;

б) в исключительных случаях (незначительные недостатки, самое высокое до 10%) снижение может не предоставляться с цены (части) пребывания, если недостатки существенно не изменили прохождение всей или части поездки;

в) при комбинированных поездках (например, маршрут + отдых), при которых по меньшей мере одну часть можно купить отдельно, снижение, как правило, рассчитывается от цены той части поездки, на которую приходятся недостатки (кроме пунктов 3в и 5).

4. При наличии недостатков по нескольким позициям нормы процента суммируются:

а) если предметом договора являются размещение и полный пансион, то вся процентная норма не должна превышать по нижестоящим группам следующие проценты:

группа I—50%;

группа II—50%;

группа III—30%;

группа IV—20%;

б) если предметом договора являются размещение и полупансион, то увеличиваются проценты по группе I (исключение позиция 1) на 1/4 (25%) и уменьшаются проценты по группе II на 1/4 (25%). При этом все процентные нормы в нижестоящих группах не должны превышать следующие проценты:

группа I—62,5%;

группа II—37,5%;

группа III—30%;

группа IV—20%;

в) если предметом договора является предоставление размещения и завтрака, то поднимается процентная норма по группе I (исключение позиция 1) на 2/3 (66,6%) и

снижается процент по группе II на 2/3 (66,6%). При этом все процентные ставки внутри одной группы услуг не должны превышать следующие проценты:

группа I—83,3%;

группа II—16,7%;

группа III—30%;

группа IV—20%;

г) если предметом договора является только предоставление размещения (без питания), то процентные нормы по группе I (исключение позиция 1) составляют около 100%, в отдельных случаях общие процентные нормы по группе I могут достичь 100%. Для группы III общая процентная норма остается в размере 30%, для группы IV —20%.

5. Если во время всей поездки имелись значительные недостатки и нарушения обязательств со стороны туроператора, то туристу может быть произведена оплата выше процентной нормы, предусмотренной пунктами 2 или 3, затраты на такую поездку рассматриваются как ненужные и подлежат частичному или полному возврату независимо от того, на каких этапах поездки проявились недостатки:

а) расторжение договора принимается во внимание, как правило, когда недостатки в совокупности составляют по меньшей мере 20%. При этом при расторжении договора в соответствии с установленным сроком принимаются во внимание несвоевременно ликвидированные недостатки, при немедленном расторжении — подача заявления о расторжении в связи с имеющимися недостатками;

б) претензии на возмещение за ущерб в виде суммы, обеспечивающей дополнительный отпуск, принимаются, как правило, во внимание при условии, если несвоевременно ликвидированные недостатки составляют по меньшей мере 50%.