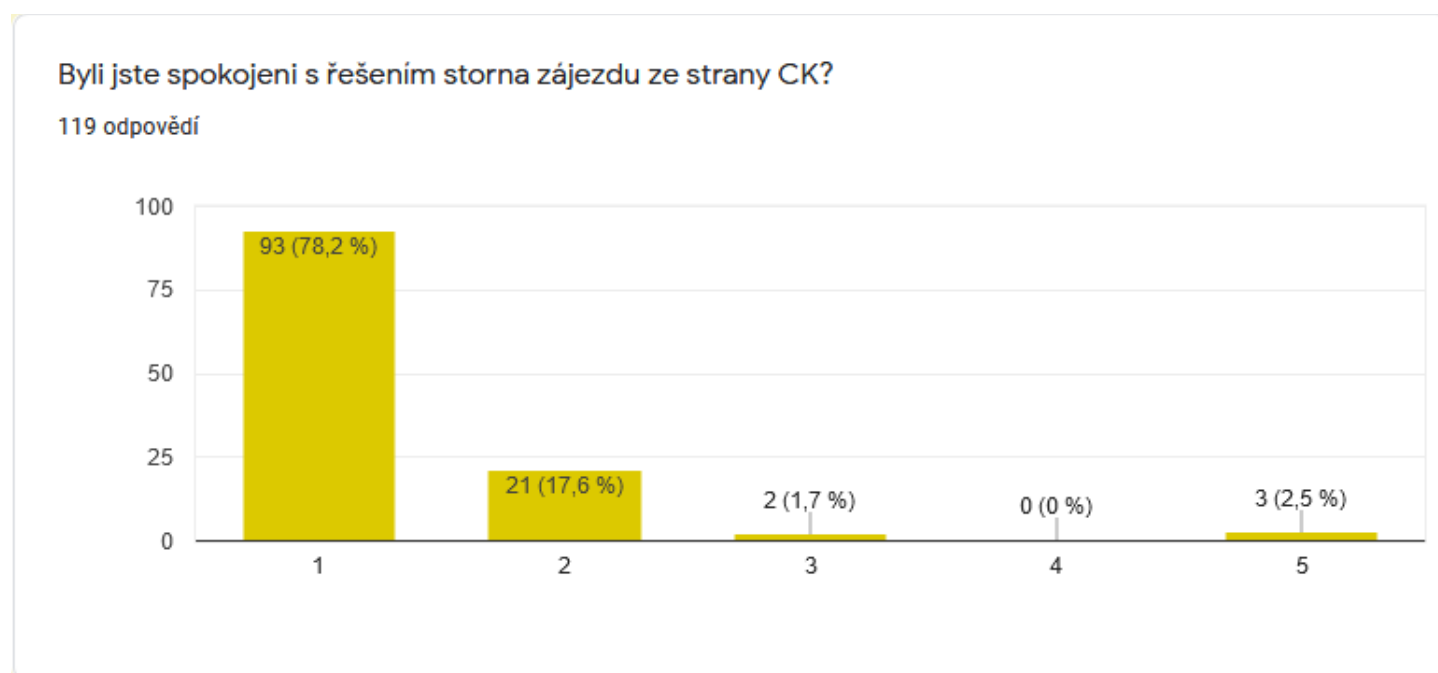


Jak jste byli spokojeni s komunikací a řešením zrušeného zájezdu u CK Alpina?

Dotazník jsme rozesílali od 13. 5. 2020 do 18. 5. 2020 klientům, kterým jsme zrušili zájezd kvůli Koronaviru. Dotazník přes Google Forms byl poslán na 301 emailů a přišlo nám 124 odpovědí. Žádnou odpověď jsme nesmazali ani neupravili. Odmazali jsem jen několik příjmení klientů, kteří se podepsali.



Napište nám, s čím jste byli spokojeni nebo nespokojeni, co vás překvapilo či potěšilo ... 85 odpovědí

- Alpina byla pohotová a do 3 dnů bylo vše vyřízeno.
- původně jsme chtěli storno 2 měsíce předem a odeslali v tom smyslu e-mail, na který se nikdo neozval, a po cca týdně přišlo info se 2 variantami voucherů; ale při následné telefonické komunikaci nám byl nabídnut výběr z těchto 3 řešení, my si vybrali a obratem nám přišel voucher; takže až na chybějící reakci na včasný požadavek storna naprostá spokojenost a rozhodně s Vámi budeme rádi jezdit i nadále
- Vše bez problému
- Rychlost
- Dostatočne vopred odkomunikovane a proaktivne vyhodnotenie vzniknutej situacie
- Jako jedni z prvních jste nabídli řešení a také tuzemské zájezdy.
- Paní vše vysvětlila a po nahlášení vracení peněz, bylo tak učiněno do 2 dnů.
- Byl jsem dostatečně dopředu informován a nemusel sem se o nic starat.
- Spokojenost s jednáním operátora a převedení zálohy a na druhý zájezd. Super jednání a vstřícnost. Děkuji
- Velmi seriózní přístup a okamžité navrácení zálohy. Jste opravdu dobří.
- Vstřícný přístup, jasné informace, rychlost
- Rychlé a seriózní jednání
- Velmi dobrá komunikácia, rýchle vyriesenie momentálnych problemov.
- Překvapilo a potěšilo mne, že v této i pro vás silně blbé situaci jste neztratili kredit a velice slušně a rychle jste se s námi vyrovnali dle našich požadavků. Samozřejmě tato skutečnost ovlivní naše plánování

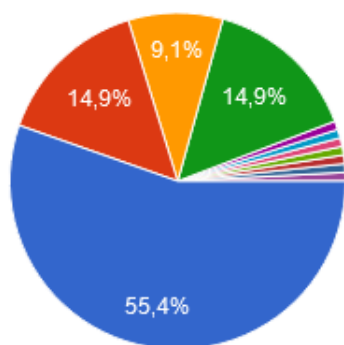
a rozhodování v budoucnu, takže nashledanou v lepších časech. Vysoce profesionální jednání z vaší strany. Děkuje Pavel J.

- Seriozní přístup, pohotové řešení .
- Možno by som viac uvítal castejšie informovať zákazníkov o aktuálnom statuse. Napríklad ja mám zájazd v auguste a neviem či sa pojde alebo nie. Kamarátke ste nedávno zrušili zájazd v júly. Možno by bolo fajn informovať všetkých, ktorí majú u Vás zaplatený zájazd, že k danému dnu sa rusia zájazdy ktoré majú byť v júly, potom o mesiac tie ktoré sú v auguste ... jednoducho viac informovať čo sa deje.
- Solidní jednání, včas.
- rychlá komunikace - sice nevrácení peněz v plné výši, ale předpokládáme, že tu Francii s Vámi ještě letos dáme
- Velmi rychlá komunikace, způsob řešení.
- komunikace byla v pořádku
- pořad planujem jet s Apinou tak že voucher nás uspokojil
- Rychlé řešení ze strany Alpina.
- Oceňuji rychlou reakci na mailové dotazy, jakož i výsledné řešení zrušeného zájezdu.
- Potěšila mě reakce na vrácení vkladu
- Citlivý přístup k řešení, okamžitá reakce na usnesení vlády a rychlé vrácení peněz na účet
- Řešení lex voucher považuji za OK z toho pohledu, že loni jsem byl se zájezdem velmi spokojený a "půjčkou" Alpině vlastně pomohu.
- Včasná informace a nabídka způsobů řešení
- Dohodli jsme se o převedení zálohy na jiný zahraniční zájezd /dosud nezrušený. Jsem chráněná osoba..
- Naprosto spokojeni se vším
- Zrušení zájezdu jsem očekával, takže mě nic nepřekvapilo...
- Pohodová komunikace, žádné průtahy...
- Bylo vámi navrženo jiný termín, který se nemohl uskutečnit. Dál jsem dostal zpět zálohu a ne nějaký depozit mých peněz .
- Potěšil mě velice ochotný přístup týmu CK Alpina, takový, jaký bývá vždy. V této situaci se pouze potvrdilo, že jednání z vaší strany je vždy férové. Těším se na další zájezdy s Vámi.
- Bylo báječné, že jste mě kontaktovali sami a situaci ihned resili.
- Rychlá bezproblémová komunikace, rychlé řešení situace.
- Aktuální sdělení na hlavní stránce Alpina.cz, později aktualizované. Také se mi líbilo, že stačil jeden mail, kde jsem napsal: předpokládám, že zájezd asi nebude realizován, prosím o převedení prostředků do příštího roku s bonusem 10% a obratem jsem dostal hned rovnou voucher. No a ta nabídka navýšení o 10% je také super. Šlo o nízké tarify, doufám, že v srpnu už by mohl zájezd proběhnout.
- Byly dány dvě jasné a srozumitelné varianty storna, ze kterých jsem si jednu vybral.
- Nemám co dodat ani co vytknout. Naprostá spokojenost
- Bol som spokojný s prístupom a ochotou
- spokojen nebo nespokojen.. prostě je to tak jak to je... o spokojenosti nemůže být řeč, stejně tak nemůžu říct, že by mě Alpina naštvála. Bude líp :-)
- Spokojeni jsme byli, že cestovní kancelář reagovala rychle a bez průtahů vystavila voucher na následující sezonu k přijaté záloze na zájezd
- Vše v pořádku.pokojenost.
- Včasné řešení situace
- potěšilo mě, že jste nabídli vrácení až 70 procent zaplacené zálohy za zrušený zájezd i když jste nemuseli. Přesto jsem této nabídky nevyužila a doufám, že plánovaný zájezd na Madeiru uskutečním v příštím roce
- Nechtěl jsem voucher, ale peníze, ale dokážu s tím žít
- Prostě bylo fajn, že jste se ozvali :-)
- Vaši kolegovia pri vybavovaní zrušenia zájazdu a vrátenia peňazí pristupovali vysoko profesionálne. Za čo im patrí srdečná vďaka. škoda, že sa nemôžeme prihlásiť na zájazd po ČR, nakoľko sme zo Slovenska.
- Překvapilo mne, že jste u zrušeného zájezdu nabídli pouze voucher a nikoli změnu termínu. Až následně jsem se mohl znovu přihlásit a voucher uplatnit.

- Zatím nemám avizovaný voucher na zaplacené zálohy na 2 zájezdy, ale věřím, že je obdržím, abychom mohla služby využít, až to bude možné.
- Spokojenost s rychlou reakcí na danou situaci, potěšilo mě nabídka náhradních akcí v ČR, na kterou jsem se nakonec také přihlásil a tak se těším na Moravu v červenci.
- Potěšilo velmi slušné a rychlé jednání u storna
- mrzí nás, že se nedá uskutečnit zájezd, na který jsme se těšili - Bretaň. Snad to příští rok bude reálné.
- Včas jsem dostal info o zrušení s jasnou nabídkou řešení
- možnost volby, rychlá komunikace
- Rychlá a korektní reakce na nepříznivou situaci, velmi příjemné zjištění.
- příjemná komunikace s Vašimi pracovníky, ačkoli vyřizují nepříliš příznivý stav věci
- rychlost, žádné zbytečné výmysly
- Poprosila jsem mailem o změnu zájezdu a bylo mi obratem vyhověno.
- Reseni presne splnilo ma ocekavani
- Spokojenost s komunikací, rychlé vystavení voucheru.
- Rychlost a velice vstřícné jednání
- Vrácení peněz, přesně jak to má být, měli by se vámi inspirovat ostatní cestovky a ne si z lidí dělat úvěřáře.
- korektní a rychlé jednání
- rychlá reakce na můj požadavek
- Vyhovovala nám zákonná varianta, kterou jste nám nabídli a protože jsme s vámi dlouhodobě spokojeni, věříme, že si Bretaň užijeme příští rok.
- potěšila rychlost vyřízení voucheru i vrácení peněz na účet
- vstřícný přístup a alternativní zájezdy po ČR na který se moc těším
- Úroveň komunikace, jasné návrhy řešení-spokojenost
- Spokojenost s možností využít voucheru na jiný zájezd 👍
- Komunikace s CK
- Potěšilo mě rychle zaslání voucherů, aniž bych musela o něco žádat.
- překvapilo mě, že si nemohu objednat storno zájezdu, pokud si zájezd přeobjednám na pozdější termín... za to ale může pojišťovna, a ne cestovka... myslím, že jsem na toto měla být upozorněna ještě před přehlašováním zájezdu.
- Z telefonickým i mailovým jednáním s Vaším zástupcem a překvapila mě rychlost vypořádání zaplacené zálohy
- Oceňuji, že jste na stránkách informovali o aktuální situaci a následných krocích. Taktéž kladně hodnotím (i když s bolavým srdcem), že jste v předstihu zrušili zájezd, abychom nemuseli až do posledního okamžiku čekat "pojeďu" x "nepojeďu".
- rychlá a jasná reakce CK
- Rychlost řešení problému.
- Navrhl jsem převedení zálohy na tuzemský zájezd , rovnou mi přišla smlouva na tento jiný zájezd, naprostá spokojenost.
- Potěšilo mě navýšení mé zálohy, kterou jsem si převedla na příští rok, o 10%.
- Velmi vstřícná byla nabídka vrácení celých záloh v době na začátku krize! Nevyužili jsme ji, ale protože Vaše stránky sledujeme, tak jsme ji zaregistrovali!
- individuální přístup, bez problémů jsme se domluvili
- spokojenost se vším, nespokojenost s ničím
- Komunikace proběhla v pořádku. Snad jste mohli sami dříve informovat o předpokládaných postupech řešení.
- Potěšila mě rychlost, s jakou byl poukaz vypořádán.
- Děkuji, že vracíte část peněz a na poukaz jen část

Jak proběhlo vypořádání vašich záloh?

121 odpovědí

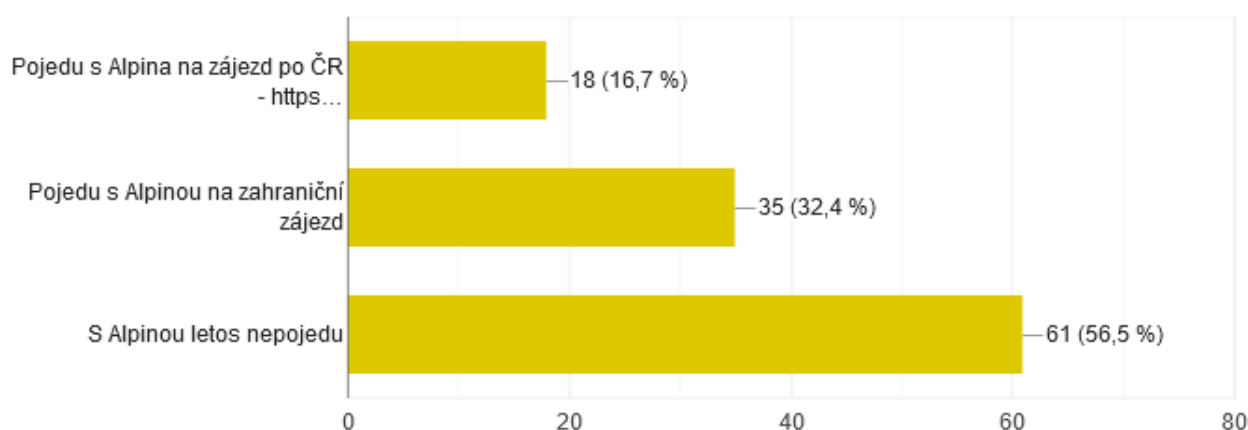


- Vybral/a jsem si voucher na 100% uh...
- Vybral/a jsem si alpina-poukaz na 30...
- Rovnou jsem se přehlásil/a na jiný zá...
- Dostal/a jsem vráceny peníze (jsem c...
- Zaplatenu zálohu som použil na dopl...
- dostala jsem vrácenou zálohu poníže...
- přehlásila jsem se na zájezd v ČR a z...
- Vrácení peněz se vyřizuje (jsem chrá...

▲ 1/2 ▼

Jak strávíte letošní léto? Co plánujete?

108 odpovědí



Kam byste letos s Alpinou rádi vyrazili? Co bychme pro vás mohli udělat? Co je pro vás důležité? Co vám v naší nabídce chybí? 91 odpovědí

- Korsika
- Já s tím tedy až takový problém nemám. To není Vaše chyba, já jsem byla s Vašimi zájezdy vždy spokojena. A doufám, že ještě zase bude vše OK. Budu se těšit. Zatím nemám nic , takže alespoň takto Vám posílám odpověď. Miluška D.
- Mám na září zaplacenou Gruzii a doufám, že v srpnu pojedu přechod Nízkých Tater, který měl být v květnu. Nabídka je super a jen tak dále.
- v dotazech by bylo lepší napsat správně česky "co bychom pro vás..."; vaše nabídka mi celkově vyhovuje, ale po ČR si jako obvykle budu cestovat sama nebo s menší skupinou přátel, nikoli s cestovkou, a k vaší škodě to tak má asi hodně vašich klientů; s vámi se ráda vypravím do zahraničí, jakmile to bude možné a koronavirově bezpečné (v cílových destinacích); vlastně by mě lákal např. cyklozájezd po hranici ČR, kdy by někdo zamluvil přespání každý den jinde včetně snídaně a večeře (nebo i pár dní na jednom místě s posunem cyklobusem na etapy)
- V srpnu máme zálohu na Island, v této situaci bychom rádi, aby se tento zájezd konal příští rok.

- Letos asi ne, ale až bude možné, tak bych rád původně plánovaný cyklozájezd do Bretagně
- ještě nevíme
- Pokud bude situace příznivá cestování, tak Balkán.
- neurazil by nějaký nový přechod Alp 5-6 denní...
- V nabídce nic nechybí ale já chci jet příští rok na ten samý zájezd o který jsem letos přišla
- Nejraději na zrušený zahraniční zájezd, snad to půjde příští rok.
- z důvodů zdraví do zahraničí letos nepojedeme. A jelikož bydlíme v Podkrkonoší, máme zde možnosti dost. Děkujeme
- Věřím, že do třetice se mi podaří Provence na kolech....poprvé zrušeno ze strany Alpina, podruhé Covid 19.
- Napadli nás Novohradské hory, jinak nabídka je dostatečná. Prozatím preferujeme dvoulůžkové pokoje. To je asi tak vše.
- Služby dovolené v ČR s Alpinou nevyužiji. Jsem v tomto naprosto soběstačný včetně plánování tras. Nezbyvá než doufat, že se hranice otevrou a pozdější zájezdy uskuteční.
- Snad vyjde zájezd do Chorvatska v září a ještě snad Vietnam v listopadu. Nabídka je opravdu pestrá a líbí se mi, jak jste zareagovali na situaci a zorganizovali rychle tuzemské akce.
- Ak budú otvorené hranice bez obmedzení, tak radi by sme s Vami išli na cyklozájezd na južnú Moravu.Asi až na budúci rok by sme využili Vašu ponuku do Talianska-Lago.
- Pro letošek jste pro nás toho udělali dost,jistěže v dobrém.Díky, no a důležité pro nás je,aby jste zůstali jací jste-seriózní.
- Pokud bude ještě v první půlce září vhodný zahraniční zájezd,proč ne.
- Mal som ist na Korziku ale asi teda nepojdem. Snad buduci rok.
- Alpine využiji možná na podzim, ale pouze zahraniční zájezd. V tuzemsku s manželem cestujeme sami :-). Děkuji a přeji pěkný den
- Doufám že vyjde plánovaná dovolená na kolech v Bulharsku :)
- Francie - pobřeží ev. Provence
- Zatím dovolenou nemáme dořešenou, budeme plánovat operativně dle aktuální situace.
- zatím neuvažuji o dovolené, ale sleduji nabídky Alpina
- letos už s Alpinou nevyrazíme máme už náhradní program ale příští rok určitě Rakousko
- V dané situaci budu možnosti zahraniční dovolené řešit operativně, dle všeobecných podmínek a možností CK. Chybí mi cyklo zájezdy, třeba Sardinie, v letních měsících (7,8).
- Stále ještě uvažuji o zájezdu s Alpinou v ČR, ale vzhledem k nejasnosti situace a podmínek mi nezbyvá než vyčkávat.
- Přechod Šumavy se spaním v přírodě (např. nouzová nocoviště a pod.)
- Letos už máme z loňska zabukované Španělsko (potápění), čili zatím nezrušeno ale neví se, s vámi na kolách asi až příští rok...
- Asi mi v nabídce nic nechybí. Hlavní přidaná hodnota zájezdů od Alpiny je průvodce v zemích, které neznám a kde bych měl problém si turistiku sám naplánovat.
- Měl jsem letos závaznou rezervaci na tři zájezdy červen , červenec ferraty Rakousko . Bohužel to nevychází , tak se budu těšit na příští rok nebo snad ještě srpen , září 2020 . Loni ferraty s Alpinou velká spokojenost a letos leden sněžnice také .
- Porad doufam,ze se na podzim povede Nepal /byl jsem i vloni/.
- Pokud to bude možné-příští rok bychom rádi s Alpinou vy cestovali.
- Chybí mi jednodenní zájezdy.
- Pokud by se mohly zájezdy uskutečnit,tak se nám líbil ještě jeden váš zájezd do Bulharska a do Rumunska-Transylvánie (oba cyklo). Výborná je také možnost kombinace cyklo a pěšky jako jsme byli s vámi v Černé Hoře.Zájezdy s CK po ČR nepotřebujeme, jezdíme s manželkou obyč. autem kdykoliv a kamkoliv-jsme důchodci
- Letos už jedu 2x s Alpinou po ČR - na hory i na kolo :-)
- Mám vyhlídnutý konkrétní zájezd (Provence), jiný nehledám, počkám si na příští rok... :))
- Vaše nabídka zájezdů po ČR je perfektní, nechybí nic. Je obdivuhodné, že jste se dokázali tak rychle přizpůsobit situaci a připravit tolik možností. Jste super!
- Tesim se na Madeiru pristi rok.

- Nějaký zájezd do Rakouska, s přejezdem přes Plzeň a Rozvadov, poslední týden v Červenci nebo první týden v srpnu.
- Rád byl jel do Alp, které jsem si původně vybral, možná se mohlo ještě chvíli s tím stornem počkat, protože to vypadá, že kolem 20. června, kdy jsme měli odjíždět, by to už možná šlo, ale je to těžké, už jste asi nemohli čekat. Letos pojedu na kole po Česku, na vlastní pěst.
- Nabídka je velmi pestrá a řekla bych, že dostačující
- Letos s Alpinou sice neplánuji jet, ale v příštím roce to plánujím :)
- Ešte nie som rozhodnutý
- Určitě někdy ano, ale plánovat budu, až Coronavirus vypadne
- Z Alpinou jsem plánoval jet poprvé. Domácí nabídka mě nijak nezaujala, ale tím nechci říct že není zajímavá. Spíše, že podporu, zázemí cestovky, v domácím prostředí nevyhledávám. Ale nikdy neříkej nikdy :-). Ze zahraničních destinací je určitě mnoho zajímavých nabídek, kde bych si naopak netroufal vyrazit sám bez zázemí..., přeci jen znalý průvodce nemine bez povšimnutí zajímavá místa....
- Zatím spokojenost, je z čeho vybírat.
- Ještě se rozhodují kam vyrazím na dovolenou, a také ještě čekám jak se situace ještě vyvine
- Azorske ostrovy na podzim 2019
- letos si tuzemskou dovolenou zorganizuji ve vlastní režii
- Zatím dobrý...
- Pracoval jsem jako průvodce externě u Čedoku, ale to co nabízí Alpina/vloni Norsko a Provence/mě příjemně překvapilo. Krásný program, sepeř průvodci a v neposlední řadě perfektní péče o naše neustále hladové žaludky/Provance i Norsko/. Tak mi ve vaší nabídce vůbec nic nechybí a přeji vám klídek o pohodu ono se to časem srovná a Normandii si necháme na příští rok.
- Mám bohužel kratší život, než Alpina zájezdů:-) Velká spokojenost, pojedu s vámi zase!
- Za aktuální situaci nikdo nemůže - na zájezd s vámi rádi pojedeme příští rok.
- Uvidíme, jak se situace bude vyvíjet, pokud se "vir" zastaví, možná někdy pojedu - jinak chata to jistě :) Držte se!! Ráda s vámi pojedu až se situace uklidní :)
- Jsem ve věku, kdy již moc dopředu neplánuji
- jsem přihlášená na zájezd do Kyrgyzstánu v druhé polovině srpna, pokud se ovšem uskuteční
- zájezdy po Čechách si organizuji sama, ale příští rok určitě služeb do zahraničí s Alpinou využiji :-)
- Rád bych jel do Francie.
- Sardinky?
- Pokud situace dovoli, tak Livigno mtb na podzim. Pokud nedovoli, nic se nedeje, pojedeme příští rok. Drzte se!
- Ráda bych vyrazila na Balkán, na Slovensko, nebo do Polska na lehký trek, přechod hor. České zájezdy pro mne nejsou atraktivní, vzhledem k tomu, že si je mohu zorganizovat sama a mnohem levněji. Budu čekat, jak se bude dále situace v ČR vyvíjet a jak se k tomu postaví naše vláda a pokud to bude možné, využiji Vaší nabídky na zahraniční zájezd.
- Když budou otevřené Rakousko - tak zase solné komory
- máme vybrány Krkonoše, příští rok se uvidí, podle toho, kam nás pustí ...
- kolo okolo Dunaje
- Po ČR cestujeme na kolech nejraději sami, nikdy jsme služeb žádné CK nevyužili. Žena je geografka a území ČR má velmi dobře zmapované. Neplánujeme tedy využít vašich tuzemských nabídek z tohoto důvodu. A do zahraničí si vzhledem k našemu věku 55+ letos netroufneme, i kdyby ta možnost byla. Zdraví Radovan R.
- vzhledem k mému úrazu letos musím od aktivní dovolené ustoupit, o to víc se těším na další akce :-D
- Až to půjde, tak do Itálie na kola.
- myslím, že děláte maximum v této problematice době a za to Vám děkuji
- Těšili jsme se do Provence a tam i pojedeme příští rok, letos dáme přednost dovolené ve vlastní režii v Česku, resp. na Moravě.
- Úplná spokojenost
- Letos s CK nikam, ale doufám, že až podmínky a situace dovolí tak zahraničí.
- Doufám, že na Balkán ještě letos:o)
- Aktualne nic. Jen není možné vycestovat. Snad na Azorske ostrovy vyrazim pristi rok s Vami
- S nabídkou jsem spokojen. Je to vždy jen otázka, zda mi sedne termín.

- chtěla bych jet na Korsiku, nevím jestli to půjde, snad jo.... pokud to nepůjde letos, ráda bych jela příští rok
- Děkuji za nabídku, ale letos již něco mám. Budu se těšit snad napřesrok, pokud mi to zdraví dovolí. Z Vaší strany mi nechybí nic. Jste naprosto super ve všech ohledech a já Vám ze srdce přeji hodně zdaru.
- Rádi bychom někam, kde nebude hrozit, že po návratu budeme muset nastoupit do karantény :-)
Věříme, že se otevrou hranice a vybereme si nějaký z pozdně letních /podzimních zájezdů.
- turistika, kolo
- Nic.
- Letos vzhledem k situaci nic neplanuji
- Kromě zrušeného červencového zájezdu do Rakouska, místo něhož pojedu do Krkonoš, jsem přihlášen na srpnový zájezd do Tater, zatím nezrušený. Pokud bude nakonec těž zrušen, předpokládám, že bych zvolil také tuzemskou náhradu z nabídky CK Alpina
- Letos zůstanu v Čechách a na to cestovku nepotřebuju. Na plánovaný zájezd s Alpinou pojedeme napřesrok. Děkuji za vstřícný přístup a držím palce, abyste těžkou situaci přežili.
- Máme pár vybraných zájezdů, které jsou zcela podle našich představ, ale pro nás mimo akceptovatelný termín - určitě se ozvu mimo tento dotazník - např. Bhútán...!
- zkusím Slovinsko, snad to vyjde
- Vybral jsem si voucher protože doufám, že příští rok na jaře opět naplánujete zájezd na Azorské ostrovy a že se tento zájezd uskuteční. Rád bych mj. vystoupil na nejvyšší horu Portugalska.
- Pokud to půjde, tak nerušit plánované zájezdy do Rakouska v červenci - září, mám tam u vás 3, tak snad to vyjde:-)

