Charter Když věci neběží, jak mají

text **Jiří Brožek**
foto **Roman Čapek**

Špatná zkušenost s charterem

Charter má i své stinné stránky. Neobjevují se vždy, tu a tam ale mohou vyplout na povrch. Finanční ztráta je nakonec jeden problém. Větším však nakonec je zkažená dovolená.

CHci se podělit o špatnou zkušenost. K problémům došlo na palubě jachty firmy Adriatic Charter. Logika by vedla k myšlence – velká, silná a spolehlivá firma. Byli jsme na moři na šesti stejných lodích typu Bavaria 45, vyrobených a uvedených do provozu v roce 2014. Plachetnice, o které píši, se jmenuje Lučina a měla najeto 227 motohodin. V pohodě jsme vypluli v neděli ze Sukošanu k ostrovu Vrgada a první noc jsme strávili na Kakanu. Pondělí a úterý také v pohodě, navštívili jsme Trogir a dojeli do Primoštenu.

Problémy začínají ve středu

Ve středu jsme měli společně namířeno do Skradinu k vodopádům. V deset jsme vypluli z přístavu v Primoštenu. Zmíněná Lučina vyjela čtvrtá.

Po nastartování motoru a výjezdu od mola na moře jsme zaslechli „klepání“, které po chvíli ustalo. Chlazení běželo bez problémů. Po třech minutách najednou motor „chcípnul“ a ze salonu se začalo kouřit. Pod námi byla hloubka 35 m. Nejbližší lodí jsme se nechali odtáhnout zpět do přístavu.

Zvolili jsme boční vlečení. Dobrá zkušenost si vyzkoušet takový manévr.

Nažhavené telefony

Bylo zapotřebí volat do charteru. Kontakt jsme dostali na manažera, který má u sebe stále telefon. Telefon nebral. Ani podruhé a potřetí během 15 minut. Mezitím se zjistilo, že shořel plusový kabel a patrně startér. Po 20 minutách manažer zvedl telefon a začal se ptát.

Ubezpečil mne, že pošle techniky z charterovky a že máme počkat na lodi. Bylo 10.30 hodin. Zároveň upozornil, že technici nepřijedou dříve než za dvě hodiny.

Dva technici dorazili kolem 13. hodiny a vyměnili startér s kabelem. Dále něco řešili ve strojovně a vyhodnotili, že je cosi s převodovkou a že s tím nemohou nic dělat. Mám se spojit s manažerem.

Znovu jsem mu zavolal. 40 minut nebral telefon. Dovolal jsem se ve 13.50 hodin a dozvěděl se, že celou věc řeší, a že zavolá za 20 minut s informací o dalším postupu. Nevolal hodinu. V 16.00 znovu volám já. Byl nervózní a nevybíravými slovy mi sdělil, že až bude něco nového, tak se mi ozve, a zavěsil.

Po půl hodině jsem to zkusil znovu. Méně podrážděným hlasem odpověděl, že problém je rozsáhlejší, a že řešil s techniky servisu Volvo, zda mohou problém odstranit technici z charteru, neboť loď je v záruce. Prý ve čtvrtek ráno přijedou jiní technici z AC a závadu odstraní.

Odklad řešení

Spojil jsem se s posádkou, která odjela do Skradinu, a domluvil, že se po večeři vrátí taxíkem na loď. Za transfer zaplatili 500 kn a večer dorazili do lodi. Vylíčil jsem situaci a všichni jsme se domnívali, že ve čtvrtek odjedeme.

Nahoře: Poškozená jachta Lučina je odtahována z Primoštenu do maríny Kremik. Uprostřed: Kvůli poškození bylo nutné vyměnit převodovku a celý saildrive. Dole: Detaily poškozených částí. Na vině byl vyteklý olej.

Nahoře: Jakmile byla loď z vody a na místo konečně dorazili technici Volvo Penta, vše šlo od té chvíle velmi rychle a za dvě hodiny byla loď připravená ke spuštění na vodu.

Ráno před devátou dorazili jiní tři technici z charteru. Opět vlezli do strojovny a tam strávili dvě hodiny. Žádali jsme je o jakoukoli informaci, ale nic jsme se nedozvěděli. Pak se jeden z techniků ponořil pod vodu a když vylezl, řekl, že je to „velký problém" a že je to převodovka. Pak něco montovali a ve 13 hodin se sebrali a odjeli. Že se ozve manažer.

Nastala pro mne již klasická situace – manažer nebral telefon a po telefonátu do kanceláře AC mi bylo sděleno jednou ze zaměstnankyň, že věc řeší. Chtěl jsem kontakt na majitele firmy, ale ten mi odmítli dát, že je proti firemním pravidlům poskytnout telefon majitele.

Manažer se ten den neozval, zato na loď dorazil starší pán, který se představil jako majitel jachty, a díval se do motoru. Než jsme jej stačili vykázat z lodi, řekl, že zavolal techniky z Volva.

Kolem 17. hodiny dorazili dva technici z Volva a ti problém vyhodnotili jako vyteklý olej z převodovky vlivem špatného těsnění, následně zničení převodovky i části Z nohy. Loď musí být odtažena do Kremiku a na suchu opravena. Byl čtvrtek večer, na naše naléhání, aby nám charterovka poskytla jinou loď, reagovali tak, že žádnou nemají.

Páteční oprava

Posádku lodi jsem z Primoštenu odvezl na Murter, kde byla domluvena poslední společná večeře. Zaplatil jsem dalších 600 kn za transfer a 150 eur za tři apartmány na Murteru.

V pátek ráno na loď vstoupili dva lidé a začali jachtu odvazovat. Ukázalo se, že ji mají odtáhnout do Kremiku. Tam byla ihned vytažena z vody. Následně se nic nedělo. Místní technici nedisponovali informacemi. Ptali se, jak za opravu zaplatíme.

Po opětovném telefonu manažerovi a výhrůžce, že do hodiny odjedeme taxíkem do Sukošanu, se věci daly do pohybu. Přijeli pánové z Volva a vyměnili kompletně převodovku a saildrive. Vše bylo vylágrované. Po několika dalších telefonech byla loď spuštěna na vodu a vyzkoušena.

Manažer byl celý pátek jako když „medu ukrajuje". Jediným jeho zájmem bylo, aby dostal loď zpět. Do Sukošanu se lodě vrátily v pátek, Lučina až ve 21.00 hodin.

Na molu charterovky v té chvíli stálo pět lodí typu B55, které patrně přes týden nevyjely, ale nám nabídnuté nebyly. Nikdo neřešil převzetí lodi, kauce byla bez řečí vrácena. Když jsem trval na tom, že loď předám manažerovi či majiteli, byl jsem informován, že ani jeden na bázi nebude. To bylo asi štěstí pro všechny.

S majitelem jsem mluvil z Čech po telefonu. Nabídl vrátit 3/7 z ceny lodě Lučina. Na dalších nákladech odmítal participovat. Po upozornění, že o této kauze napíšeme, byl ochoten uhradit ještě 100 eur navíc za transfer posádky z Primoštenu do Sukošanu. NIC VÍC!

ODPOVĚĎ CHARTEROVÉ FIRMY

Dear Mr. Capek,
once again I would like to apologize for the difficulties you experienced on the boat Bavaria 45 Lucina. There was a catastrophic failure to the gear mechanism of the motor and the entire saildrive propulsion system had to be replaced. As the boat was under warranty an official Volvo service had to be hired and the owner of the boat had to be informed. We recognize that you have lost some days of use and we agree to reimburse those three days and the two extra days at harbour in Primošten. In total we received 2238€ for the charter so we agree to refund you 3/7 days which is 950€ and 150€ for the harbour fees. In total 1100€. We will refund this amount to the agent and hopefully he will quickly return the amount to you. Unfortunately we cannot recognize costs of taxi and apartments because you were not prevented to sleep on the boat and to continue you holiday in Primošten.
I hope you will have some understanding that this fault was caused by faulty manufactuing of Volvo and not of fault to Adriatic Charter. We are the ones who experience damages as well since we refund to you even though it was not our fault. Even so we tried to solve this problem as quickly as possible and we hope you will accept our apology.
Best Regards, LP
Alan Miklenic