

International Travel Quality Standard (ITQ)

Nepříjemnosti na dovolené - kompenzační tabulka (T-ITQ-1407)

Tabulka ITQ Standardu vám prozradí, kolik procent z ceny zájezdu můžete jako řadový účastník požadovat od organizátora nazpět za konkrétní nedostatky.

1. Uvedené procentuální hodnoty se vztahují k celkové ceně zájezdu (tzn. včetně palivového příplatku, letištních tax a dalších poplatků, avšak bez pojistného, půjčovního za auto apod.).
2. U údajů pohybujících se v určitém rozmezí (např. 10 až 20 %) se výše kompenzace řídí stupněm pochybení a stanoví se pomocí objektivních kritérií. Subjektivní dojmy nejsou brány v úvahu.
3. Menší nepříjemnosti nejsou důvodem ke slevám. Snažte se raději využít příjemných stránek dovolené, než abyste vyhledávali nedostatky.
4. Pokud byl určitý недостаток časově omezen, je třeba kompenzaci stanovit dle skutečné doby jeho trvání. Pokud jste se tedy mohli např. po polovině dovolené přestěhovat do pokoje se slibovaným výhledem na moře, musíte vypočítanou kompenzaci vydělit dvěma.
5. Tabulka představuje pouze určité orientační vodítko. Výsledná kompenzace může být v jednotlivých případech vyšší i nižší.

Poskytovaná služba	Nedostatek	% od	% do	Poznámka
I. Ubytování				
1	Změna rezervovaného objektu			
	a) do nižší kategorie	10	25	
	b) do stejné kategorie	5	10	neplatí v případě poskytnutí kompenzace a její akceptace ze strany zákazníka
	c) do vyšší kategorie	0	5	
	d) Změna místní polohy	5	15	dle vzdálenosti od původně objednaného hotelu (objektu)
2	Změna způsobu ubytování v rezervovaném hotelu (hotel místo bungalovu)	5	10	
3	Změna v typu pokoje			
	a) nedodržení typu pokoje (dvoulůžkový místo rodinného apod.)	10	15	při příslibu*
	b) bezbariérový přístup	15	25	při příslibu*
4	Nedostatky ve vybavení pokoje			
	a) chybí balkon	5	5	při příslibu*
	b) není výhled na moře	5	10	při příslibu*
	c) schází klimatizace	10	20	při příslibu*/podle ročního období
	d) schází TV	5	5	při příslibu*



Poskytovaná služba	Nedostatek	% od	% do	Poznámka
5	Služby			
	a) bez úklidu	10	20	dle příslibu* (např. ve studiích a apartmánech se úklid během pobytu neprovádí)
	b) nedostatečná výměna prádla (ložní prádlo, ručníky)	5	10	za nedostatečnou výměnu prádla (ložní prádlo, ručníky) je považováno: v hotelech 3* a nižší kategorie - méně než 1x za pobyt; v hotelech 4* a vyšší kategorie - méně než 2x za pobyt
6	Narušení soukromí			
	a) Nepřiměřený hluk ze stavby v bezprostředním okolí	10	20	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn, nárok nevzniká
	b) Nepřiměřený hluk v ubytovacím zařízení z důvodu jeho rekonstrukce	10	20	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn, nárok nevzniká
7	Výpadek zařízení			
	a) toalety	15	15	
	b) proudu nebo dodávky plynu	10	10	kontinuální výpadek delší než 3 hodiny
	c) vody	15	15	
	d) klimatizace	10	15	v případě, že nefunguje klimatizace z důvodu výpadku proudu, vyplácí se jen jedna (vyšší) kompenzace (tzn., za klimatizaci, nikoliv současně za výpadek proudu)
8	Služba late check out - nedodržení	5	5	vrácení částky za službu + % kompenzace z tabulky 5%
	Služba early check in - nedodržení	5	5	vrácení částky za službu + % kompenzace z tabulky 5%
9	Schází (příslibené) lázeňské zařízení (termální lázně - Thalassoterapie)	20	40	podle typu příslibu v katalogu (např. „lázeňská dovolená“)
II. Stravování				
1	Obsahové nedostatky			
	a) kontinentální snídaně místo bufetu	5	5	
	b) výběr z méně než dvou teplých jídel	10	10	
	c) menu místo bufetu	15	15	podle příslibu*
	d) nedodržení typu stravování (polopenze místo all inclusive)	15	15	
	e) nedodržení typu all inclusive (All místo Ultra All)	5	10	posuzuje se dle skutečného rozsahu a kvality poskytované služby
	f) nepoživatelná (zkažená) jídla	20	30	
III. Různé				
1	Chybějící koupaliště/venkovní bazén	10	20	při příslibu*
2	Chybějící vyhřívání bazénu (dle sezóny)	5	10	při příslibu*
3	Chybějící dětský bazén	5	10	při příslibu*
4	Scházející sauna	5	5	při příslibu*
5	Chybějící tenisový kurt	5	5	při příslibu*
6	Chybějící minigolf	3	3	při příslibu*
7	Chybějící škola plachtaření, surfování, potápění	5	5	při příslibu*
8	Scházející příležitost k jízdě na koni	5	5	při příslibu*
9	Scházející péče o děti - babysitting	5	10	při příslibu*
10	Chybějící přístup na internet	5	5	při příslibu*

Poskytovaná služba	Nedostatek	% od	% do	Poznámka
11	Nevyhovující pláž - např. úpravy stavebního charakteru (nezahrnuje vlivy počasí a přírodní vlivy). Platí pro změny oproti údajům z katalogu.	10	15	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn a souhlasí, nárok nevzniká
12	Chybějící možnosti ležení na pláži a slunečníky	10	10	při příslibu* - ANO / NE - (není garantován počet dle lůžek hotelu)
13	Chybějící občerstvení a stánky na pláži	5	5	při příslibu*
14	Chybějící nudistická pláž	10	10	podle příslibu*
15	Chybějící doprava na pláž	5	10	při příslibu*
16	Výpadek výletů na pevninu při lodních zájezdech (vztahuje se k zájezdům - plavby)	20	30	podíl z ceny zájezdu za každý den výletu na pevninu
17	Časová ztráta v důsledku nezbytného stěhování			
	a) ve stejném hotelu			podíl z ceny zájezdu za půl dne
	b) do jiného hotelu			podíl z ceny zájezdu za jeden den
IV. Služby delegáta / zástupce CK				
1	a) asistence na letišti (účast) při příletu do destinace, odletu z destinace	5	10	
	b) informační schůzka - účast	5	5	
2	Zrušení objednaného výletu	5	5	vrácení ceny výletu + % kompenzace z tabulky 5% (kompenzaci z tabulky nelze uplatnit v případě zrušení výletu z důvodu vyšší moci (např. špatného počasí atd.) nebo nenaplnění min. počtu osob)
V. Doprava				
1	Nedostatky ve vybavení			
	a) nižší třída	10	15	
2	Služby			
	a) neposkytnuté stravování v letadle	5	5	
3	Chybějící transfer z letiště (nádraží) do hotelu, z hotelu na letiště			náklady na náhradní dopravní prostředek
4	Zpoždění letu			v případě zpoždění letu o 2 hodiny a více bude zákazníkům nabídnuta příslušným leteckým dopravcem kompenzace v rozsahu přiměřeném čekací době dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004 (strava a občerstvení, ubytování v hotelu, příp. přeprava mezi letištěm a místem ubytování)

* uvedeno v katalogu, popř. písemně oznámeno zákazníkovi

Kompenzační tabulka újmy za narušení dovolené

Míra pochybení	Denní odškodné osoba/den (Kč)	Míra pochybení	Denní odškodné osoba/den (Kč)	Míra pochybení	Denní odškodné osoba/den (Kč)	Míra pochybení	Denní odškodné osoba/den (Kč)	Míra pochybení	Denní odškodné osoba/den (Kč)
50%	1 000								
51%	1 020	61%	1 220	71%	1 420	81%	1 620	91%	1 820
52%	1 040	62%	1 240	72%	1 440	82%	1 640	92%	1 840
53%	1 060	63%	1 260	73%	1 460	83%	1 660	93%	1 860
54%	1 080	64%	1 280	74%	1 480	84%	1 680	94%	1 880
55%	1 100	65%	1 300	75%	1 500	85%	1 700	95%	1 900
56%	1 120	66%	1 320	76%	1 520	86%	1 720	96%	1 920
57%	1 140	67%	1 340	77%	1 540	87%	1 740	97%	1 940
58%	1 160	68%	1 360	78%	1 560	88%	1 760	98%	1 960
59%	1 180	69%	1 380	79%	1 580	89%	1 780	99%	1 980
60%	1 200	70%	1 400	80%	1 600	90%	1 800	100%	2 000

