

International Travel Quality Standard (ITQ)

Nepříjemnosti na dovolené - kompenzační tabulka (T-ITQ-1706)

Tabulka ITQ Standardu vám prozradí, kolik procent z ceny zájezdu můžete požadovat od pořadatele zájezdu 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, půjčového 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 nedostatek 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, a to na základě konkrétní situace.

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



Poskytovaná služba	Nedostatek	Výše kompenzace od - do	Poznámka
5	Služby		
	a) bez úklidu	10 - 20 %	podle příslibu* (např. ve studiích a apartmánech se úklid během pobytu neprovádí)
	b) nedostatečná výměna prádla (ložní prádlo, ručníky)	5 - 10 %	za dostatečnou výměnu prádla (ložní prádlo, ručníky) je považováno: v hotelech 3* a nižší kategorie alespoň 1x za týden; v hotelech 4* a vyšší kategorie alespoň 2x za týden
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 bytovacím zařízení z důvodu jeho rekonstrukce	10 - 20 %	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn, nárok nevzniká
7	Výpadek zařízení		
	a) toalety	5 - 15 %	v závislosti na délce výpadku (min. však 3 hodiny)
	b) proudu nebo dodávky plynu	5 - 15 %	v závislosti na délce výpadku (min. však 3 hodiny)
	c) vody	5 - 15 %	v závislosti na délce výpadku (min. však 3 hodiny)
	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 %	+ vrácení částky za službu
	Služba early check in - nedodržení	5 %	+ vrácení částky za službu
9	Chybějící (přislíbené) 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 %	
	b) výběr z méně než dvou teplých jídel	10 %	podle příslibu*
	c) menu místo bufetu	15 %	podle příslibu*
	d) nedodržení typu stravování (polopenze místo all inclusive)	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 / špinavé koupaliště / venkovní bazén	10 - 20 %	při příslibu*
2	Chybějící vyhřívání bazénu (dle sezóny)	5 - 10 %	při příslibu*
3	Chybějící / špinavý dětský bazén	5 - 10 %	při příslibu*
4	Chybějící / špinavá sauna	5 %	při příslibu*
5	Chybějící aquapark	5 - 10 %	při příslibu*
6	Chybějící / špinavý wellness	5 - 10 %	při příslibu*
7	Chybějící / technicky nevyhovující fitness	5 %	při příslibu*
8	Chybějící tenisový kurt	5 %	při příslibu*
9	Chybějící minigolf	3 %	při příslibu*
10	Chybějící škola plachtaření, surfování, potápění	5 %	při příslibu*



Poskytovaná služba	Nedostatek	Výše kompenzace od - do	Poznámka
11	Chybějící příležitost k jízdě na koni	5 %	při příslibu*
12	Chybějící péče o děti - babysitting	5 - 10 %	při příslibu*
13	Chybějící animační program	5 - 10 %	při příslibu*
14	Chybějící přístup na internet	5 %	při příslibu*
15	Nedostatečný počet stravovacích zařízení v hotelu	5 - 10 %	podle příslibu*
16	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
17	Chybějící možnosti ležení na pláži a slunečníky	10 %	při příslibu* - ANO / NE - (není garantován počet dle lůžek hotelu)
18	Chybějící občerstvení a stánky na pláži	5 %	při příslibu*
19	Chybějící nudistická pláž	10 %	při příslibu*
20	Chybějící doprava na pláž / skibus	5 - 10 %	při příslibu*
21	Uzavřené / nefunkční lyžařské vleky	5 - 20 %	při příslibu*
22	Výpadek výletů na pevninu při lodních zájezdech (vztahuje se k zájezdům - plavby)	20 - 30 %	podílu z ceny zájezdu za každý den výletu na pevninu
23	Poškození vybavy pokoje (technické i hygienické)	5 - 20 %	s přihlédnutím k obvyklým standardům lokality či země
24	Chybějící / nefunkční výtah	5 - 15 %	při příslibu* a v závislosti na délce výpadku a poschodí
25	Časová ztráta v důsledku nezbytného stěhování		
	a) ve stejném hotelu	3 - 5 %	v závislosti na čase a vzdálenosti od původního ubytování
	b) do jiného hotelu	5 - 15 %	v závislosti na čase a vzdálenosti od původního ubytování
IV. Služby delegáta / zástupce CK			
1	Asistence na letišti (účast) při příletu do destinace, odletu z destinace	5 %	při příslibu*
2	Informační schůzka - účast	5 %	s výjimkou nepředvídatelné události
3	Zrušení objednaného výletu	5 %	+ vrácení ceny výletu (% kompenzaci nelze uplatnit v případě zrušení výletu z důvodu vyšší moci, např. špatného počasí atd., nebo nenaplnění min. počtu osob)
V. Doprava			
1	Doprava nižší třídou	10 - 15 %	podle příslibu*
2	Změna rezervovaného dopravního prostředku do nižší kategorie	5 - 20 %	podle příslibu*
3	Neposkytnuté stravování v letadle	5 %	při příslibu*
4	Chybějící transfer z letiště (nádraží) do hotelu, z hotelu na letiště		náklady na náhradní dopravní prostředek
5	Zpoždění letu		při zpoždění letu o více než 2 hodiny bude poskytnuta kompenzace leteckým dopravcem dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004

* uvedeno v katalogu, popř. písemně oznámeno zákazníkovi



International Travel Quality Standard (ITQ)

Kompenzační tabulka újmy za narušení dovolené

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

