

Nepříjemnosti na dovolené - kompenzační tabulka (T-ITQ-0911)

Tabulka ITQ kodexu 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 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.

| 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 | 10 | 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 (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 | 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) | 10 | 10 | |
| | 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 | podílu 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 | | | | |
| 1 | a) asistence na letišti (účast) při přiletu do destinace, odletu z destinace | 5 | 10 | platí v případě, že si ji klient na místě výslovně vyžádal a nebyla dodržena |
| | b) informační schůzka - účast | 5 | 5 | s výjimkou nepředvídatelné události |
| 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 | Zpoždění letu | | | |
| | a) o více než 2 hodiny | | | poukázka na občerstvení v hodnotě 110 Kč (v destinaci 4-6 €) vydaná na letišti nebo občerstvení v odpovídající uvedené hodnotě |
| | b) o více než 4 hodiny | | | poukázka na občerstvení v hodnotě 110 Kč plus 110 Kč (v destinaci 4-6 €) vydaná na letišti nebo občerstvení v odpovídající uvedené hodnotě |
| | c) o další každé 2 hodiny | | | plus 110 Kč (v destinaci 4-6 €) za každé 2 hodiny vydaná na letišti nebo občerstvení v odpovídající uvedené hodnotě |
| | d) o více než 12 hodin | | | ubytování v hotelu v místě odletu, vrácení částky za nečerpané služby (ubytování, strava) + poukázka na občerstvení |
| 2 | Nedostatky ve vybavení | | | |
| | a) nižší třída | 10 | 15 | |
| 3 | Služby | | | |
| | a) neposkytnuté stravování v letadle | 5 | 5 | v případě, že bylo příslibeno |
| 4 | Chybějící transfer z letiště (nádraží) do hotelu, z hotelu na letiště | | | náklady na náhradní dopravní prostředek |

* uvedeno v katalogu, popř. písemně oznámeno zákazníkovi

Kompenzační tabulka ztráty radosti

| 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 |

