

VŠEOBECNÉ A OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI SOREA, spol. s r.o.

Článok I.

Účastníci zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu pri poskytovaní služieb sú:
 - na jednej strane SOREA, spol. s r.o. Bratislava, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom svojej prevádzkarne SOREA (ďalej len „SOREA“), alebo prostredníctvom svojho obchodného partnera, s ktorým má uzatvorený zmluvu, alebo nezmluvným obchodným partnerom na báze platnej potvrdené objednávky
 - na druhej strane klienti, ktorými môžu byť:
 - tuzemci,
 - cudzozemci v rozsahu a za podmienok stanovených osobitnými právnymi predpismi, najmä však devízovým zákonom.
- Účasť na pobyte dohodne so SOREA buď klient sám, alebo jeho zákonní zástupcovia, prípadne osoby nimi poverené. Účasť na pobyte môže pre klienta dohodnúť aj právnická osoba, ktorá priamo vstupuje do práv a povinností ako klient.

Článok II.

Služby a spôsob ich zabezpečovania

- SOREA zabezpečuje ubytovacie, stravovacie, a doplnkové služby (ďalej len „služby“), ktoré klientovi poskytuje za úhradu.
- Texty v katalógoch, produktových letákoch, hotelových prospektoch a na www.sorea.sk pri jednotlivých hoteloch majú len informatívny charakter.
- Výklad pojmov:
 - RZ – rezervačný záznam (ďalej len „RZ“)
 - OB – objednávka (ďalej len „OB“)
 - ZF – zálohová faktúra (ďalej len „ZF“)
 - F – faktúra, daňový doklad (ďalej len „F“)
 - VO – voucher (prihláška na pobyt, potvrdenie pobytu, ďalej len „VO“)

Článok III.

Vznik zmluvných vzťahov pri zabezpečovaní služieb

- Zmluvný vzťah medzi SOREA a klientom vzniká:
 - zaplatením zálohy alebo úplnej ceny služieb,
 - podpísaním zmluvy,
 - súhlasným potvrdením dokladu „Rezervačný záznam“, „Objedávka“, „Zálohová faktúra“, alebo „Faktúra – daňový doklad“ (pisomne, faxom, e-mailom),
 - začiatkom poskytovania a odobieraní služieb,
 - nastúpením klienta na pobyt alebo poskytnutím služby.
- Vystavením, odovzdaním, zaslaním Prihlášky na pobyt - voucheru resp. Potvrdenia pobytu alebo podpísaním zmluvy sa SOREA zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu.
- V zmysle Čl. III bod 1 vzniká spoločnosti SOREA nárok žiadať 100% z ceny objednaných služieb.
- Vznikom zmluvného vzťahu v zmysle Čl. III bod 1 má SOREA nárok na uplatnenie storno poplatku podľa Čl. X bod 1.

Článok IV.

Podmienky účasti na pobytoch

- Podmienkou účasti na pobyte v hoteloch SOREA je:
 - zaplatenie zmluvnej ceny pobytu alebo služieb do termínu stanoveného na RZ, OB, ZF alebo F,
 - predloženie Prihlášky na pobyt - voucheru resp. Potvrdenia pobytu na recepcii hotelu SOREA,
 - zaplatenie miestnych poplatkov (daň z ubytovania), pokiaľ nie sú zahrnuté v cene pobytu, v prospech obecných úradov stanovených vo všeobecnom a záväznom nariadení príslušného mesta / obce na recepcii hotelu.
- Klient, ktorý pre nesplnenie podmienok uvedených v bode 1 na pobyt nenastúpi, alebo sa na ňom nemôže inak zúčastniť (alebo sa zúčastní a SOREA vzniknú dodatočné náklady), znáša náklady, ktoré vzniknú SOREA a je povinný uhradiť SOREA aj prípadnú vzniknutú škodu.
- Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť na pobyte len v sprievode a pod dohľadom dospelé osoby.

Článok V.

Práva a povinnosti klienta

- K základným právam klienta patrí:
 - právo na poskytnutie služieb, zahrnutých do ceny pobytu, ktoré si klient zakúpil u SOREA alebo u jej obchodného partnera,
 - právo na reklamáciu poskytnutých služieb vrátane práva na ich odstránenie, doplnenie služieb, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z ceny zaplatených služieb, v zmysle Reklamačného poriadku spoločnosti SOREA,
 - právo vyžadovať od SOREA potrebné informácie o okolnostiach a náležitostiach služieb zahrnutých do ceny pobytu alebo iných doplnkových služieb,
 - právo byť bezodkladne informovaný o prípadných zmenách miesta pobytu, rozsahu
 - právo klienta na prijatie daru nad rámec zakúpeného produktového balíka, resp. vernostného programu. Doba na prijatie poskytnutého daru je ohraničená dĺžkou trvania pobytu klienta v hoteli SOREA.
- K základným povinnostiam klienta patrí:
 - poskytnúť SOREA nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná na zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä poskytnúť pravdivé a úplné informácie súvisiace so zabezpečovaním pobytu v súlade s platným Reklamačným poriadkom spoločnosti SOREA a Ubytovacím poriadkom spoločnosti SOREA,
 - bezodkladne oznámiť SOREA svoje stanovisko k prípadným zmenám, s ktorými bol prostredníctvom SOREA dodatočne oboznámený,
 - predložiť alebo zaslať SOREA všetky písomnosti podľa Čl. IX ods. 3 v prípade zrušenia zmluvného vzťahu zo strany klienta,
 - dodržiavať Ubytovací poriadok spoločnosti SOREA, ktorý je k dispozícii v každej prevádzke SOREA alebo u obchodného partnera. Ak klient svojim konaním porušuje Ubytovací poriadok spoločnosti SOREA, môže byť vylúčený z účasti na pobyte, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu nevyužitých služieb predmetného pobytu, uhradiť všetky náklady, ktoré vzniknú z dôvodu vylúčenia klienta z účasti na pobyte. Tým nie je dotknuté právo SOREA na prípadnú náhradu škody.
- K povinnostiam právnických osôb, ktoré vstupujú do zmluvného vzťahu so SOREA patrí:
 - oobznámiť účastníkov pobytu so Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti SOREA, Reklamačným poriadkom spoločnosti SOREA a Ubytovacím poriadkom spoločnosti SOREA,
 - zabezpečiť, aby všetci účastníci pobytu poskytli SOREA osobnú súčinnosť pri úkonoch, ktorých vykonávaním môže byť iba jednotlivý účastník.
- Každý klient zodpovedá za svoj zdravotný stav. Pred nástupom na pobyt alebo pred poskytnutím služby je klient povinný zhodnotiť svoj zdravotný stav s ohľadom na miesto realizácie pobytu, typ a rozsah služieb alebo dĺžku pobytu.

Článok VI.

Ceny pobytov

- Ceny uvedené v cenníku, katalógu, na produktových listoch alebo na web stránke SOREA sú platné, pokiaľ nedôjde k zmenám v cenách služieb, napr. v dôsledku devalvácie, zmeny sadzby dane a iných nepredvídaných vplyvov. O zmene, ktorá má za následok zvýšenie

ceny pobytu alebo služieb je SOREA povinná informovať klienta bezodkladne.

Článok VII.

Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky

- SOREA je oprávnená zmeniť dohodnuté služby, ak nastanú okolnosti, ktoré jej bránia poskytnúť služby podľa vopred stanovených či dohodnutých podmienok. Takéto zmeny je SOREA povinná klientovi bezodkladne oznámiť najneskôr 3 dni pred nástupom na pobyt.
- Klient má právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie zaplatenej zálohy alebo úplnej ceny služieb bez akýchkoľvek stornovacích poplatkov:
 - pri zrušení pobytu zo strany SOREA,
 - pri závažnej zmene ubytovania, termínu, alebo ceny pobytu. Za závažnú zmenu sa však nepokladá zmena ubytovania v tom istom pobytovom mieste (mesto alebo obec), ak je zachovaná kategória hotela a dohodnutý rozsah poskytovaných služieb, resp. ak sú náhradné služby poskytnuté v hoteli vyššej kategórie.

Článok VIII.

Poistenie účastníkov pobytov

- Účastníci pobytov SOREA nemajú zahrnuté poistenie v cene pobytu.

Článok IX.

Predčasné ukončenie zmluvného vzťahu

- V prípade ak klient zašle písomné oznámenie o skončení zmluvného vzťahu, resp. odstúpení od zmluvy, je zmluvný vzťah predčasne ukončený a účasť na pobyte stornovaná ku dňu, keď je SOREA doručené písomné oznámenie klienta, ktorého obsahom je jednoznačná požiadavka stornovania jeho účasti na zakúpenom pobyte.
- Zmluvný vzťah je možné predčasne ukončiť zo strany klienta aj odstúpením od zmluvy v prípadoch podľa Čl. VII ods. 2, alebo v týchto prípadoch bez akýchkoľvek stornovacích poplatkov:
 - úmrť člena rodiny
 - v prípade závažnej majetkovej ujmy klienta, pričom SOREA si vyhradzuje právo posúdiť opodstatnenosť takéhoto odstúpenia
 - oprávnená a spoločnosťou SOREA uznaná reklamácia služieb
- Podmienkou skončenia zmluvného vzťahu klientom je písomné oznámenie o ukončení zmluvného vzťahu alebo o odstúpení od zmluvy s pripojením originálu Voucheru, resp. Potvrdenia pobytu a v prípadoch podľa ods. 2 a), b) tohto článku aj s pripojením kópie písomného záznamu alebo dokladu vydaného orgánom štátnej správy alebo miestnej samosprávy.
- Náklady spojené so skončením zmluvného vzťahu hradí klient.
- Pri nenastúpení na pobyt, vylúčení z účasti, dobrovoľnom nečerpaní služieb alebo vlastným pričinením účastníka, nepríneší klientovi žiadna náhrada a SOREA vzniká nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty (stornopoplatku) podľa Čl. X bod 1.

Článok X.

Zmluvné pokuty (storno poplatky)

- Stornovacie podmienky pri skončení zmluvného vzťahu podľa Čl. IX ods. 1 a 5 :

Základný stornovací poplatok do 21 dní pred dátumom nástupu na pobyt alebo poskytnutím služby		Zvýšený stornovací poplatok	
osoba	10,00 €	30% z ceny pobytu a/alebo služby	20 až 14 dní pred nástupom
kolektív 21 a viac osôb	100,00 €	50% z ceny pobytu a/alebo služby	13 až 7 dní pred nástupom
		80% z ceny pobytu a/alebo služby	6 až 1 deň pred nástupom
		100% z ceny pobytu a/alebo služby	v deň nástupu

- V prípade ak zaplatená cena služieb je vyššia ako suma stornopoplatku, vzniknutý rozdiel vráti SOREA klientovi do 60 dní odo dňa platného skončenia zmluvného vzťahu podľa Čl. IX ods. 1 a 3 bezhotovostným platobným stykom.
- Darčkové poukážky:

Platnosť darčkovej poukážky je 12 mesiacov od dátumu zakúpenia. Po uplynutí doby platnosti nie je možné nevyčerpanú hodnotu poukážky refundovať. Na základe individuálnej dohody a písomnej žiadosti je možné platnosť darčkovej poukážky jednorazovo predĺžiť o ďalších 6 mesiacov.

Článok XI.

Vyššia moc (VIS MAJOR)

Pri vzniku od strán nezávislých udalostí (živelné pohromy, požiar, záplavy, prírodné katastrofy, vojnové udalosti alebo ich hrozba, občianske nepokoje s rizikom ohrozenia bezpečnosti, pandémie, epidémie, nákazy a obmedzenia vládnych orgánov SR), ktoré ani jedna strana nemohla predvídať a odvratíť, a v dôsledku ktorých nie je možné plné alebo čiastočné plnenie povinností vyplývajúce zo zmluvného vzťahu, SOREA spol. s r.o. sa zbavuje zodpovednosti za ich nesplnenie a bude postupovať podľa platných storno poplatkov spoločnosti v článku X. – Zmluvné pokuty (storno poplatky).

Článok XII.

Reklamačné konanie

- V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb pobytu sú na nižšej úrovni ako boli dohodnuté a stanovené ponukou, vzniká klientovi právo na reklamáciu. Pri pobyte sa za predmet reklamácie nepovažujú škody a majetkové ujmy, ktoré sú v rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- Ďalší postup reklamačného konania sa riadi Reklamačným poriadkom SOREA.

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

- Tieto podmienky vstupujú do platnosti dňom 01.01.2026
- Osobitné obchodné podmienky upravuje písomná zmluva so spoločnosťou SOREA.

Ing. Tomáš Ševčík, MBA
konateľ spoločnosti SOREA spol. s r. o.

SOREA spol. s r.o.
Obdobárske nám. 3
815 70 Bratislava
-19-