

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 prevádzkárne SOREA (ďalej len „SOREA“), alebo prostredníctvom svojho obchodného partnera, s ktorým má uzatvorenú zmluvu, alebo nezmluvným obchodným partnerom na báze platnej potvrdennej 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 (príhľadka 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“, „Objednávka“, „Zálohová faktúra“, alebo „Faktúra – daňový doklad“ (písomne, faxom, e-mailom),
 - začiatkom poskytovania a odobieraní služieb,
 - nastúpením klienta na pobyt alebo poskytnutím služby.
- Vystavením, odovzdaním, zaslaním Prihľadky 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 stornopoplatku 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 Prihľadky na pobyt - voucheru resp. Potvrdenia pobytu na recepcii hotela 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 hotela.
- 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 služieb alebo ceny pobytu,
 - možnosť dohodnúť si prostredníctvom SOREA poistenie účasti na pobyte. V konaní o odsúdení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu ku klientovi a SOREA neprináleží posudzovať existenciu, resp. výšku uplatňovaných nárokov v tomto vzťahu.
- 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:
 - oboznámiť 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 webstránke 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 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 poskytovania služieb, resp. ak sú náhradné služby poskytnuté v hoteli vyššej kategórie.

Článok VIII. Poistenie účastníkov pobytov

- Účastníci pobytov SOREA nemajú poistenie zahrnuté v cene pobytu, ale môžu si v prípade záujmu dohodnúť poistenie priamo u SOREA, kde pracovníci sprostredkujú poistenie na predpísanom tlačíve. Klient má možnosť zakúpiť si poistenie typu B v ktorom je zahrnuté poistenie batožiny a vecí osobnej potreby, poistenie zodpovednosti za škody, úrazové poistenie, poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb, alebo poistenie typu A, ktoré je rozšírené aj o poistenie storna pobytu. Poistenie typu A je možné zakúpiť si najneskôr 7 dní pred nástupom klienta na pobyt. Poistná zmluva vzniká výhradne medzi klientom a poisťovňou.
- Pokiaľ klient možnosť poistiť sa nevyužije, nemôže na SOREA vznášať žiadne nároky na náhradu škody, ktorá by inak bola krytá poistením, pokiaľ jej náhrada nie je upravená platným právnym predpisom.

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, neprináleží klientovi žiadna náhrada a SOREA vzniká nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty (stornopoplatku) podľa čl. X bod 1.

Článok X. Zmluvné pokuty (Stornopoplatky)

- 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	6,60 €	30% z ceny pobytu a/alebo služby	20 až 14 dní pred nástupom
kolektív 21 a viac osôb	66 €	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.

Článok XI. 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 XII. Záverečné ustanovenia

- Tieto podmienky vstupujú do platnosti dňom 07.06.2010.
- Osobitné obchodné podmienky upravuje písomná zmluva so spoločnosťou SOREA.

Ing. Peter Pokorný
konateľ