

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

Článok I.

Účastníci zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu pri poskytovaní služieb sú:
 - na jednej strane SOREAD, spol. s r.o. Bratislava, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom svojej prevádzkarne SOREAD (ďalej len „SOREAD“), alebo prostredníctvom svojho obchodného partnera, s ktorým má uzatvorenú 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 SOREAD 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

- SOREAD zabezpečuje ubytovacie, stravovacie, a doplnkové služby (ďalej len „služby“), ktoré klientovi poskytuje za úhradu.
- Texty v katalógoch, produktových letádoch, hotelových prospektoch a na www.soread.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, prílohový 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 SOREAD 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 odobrenia služieb,
 - nastúpením klienta na pobyt alebo poskytnutím služby,
- Vystavením, odovzdaním, zaslaním Prihlášky na pobyt - voucheru resp. Potvrdenia pobytu alebo podpísaním zmluvy sa SOREAD zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu.
- V zmysle Čl. III bod 1 vzniká spoločnosti SOREAD nárok žiadať 100% z ceny objednaných služieb.
- Vznikom zmluvného vzťahu v zmysle čl. III bod 1 má SOREAD nárok na uplatnenie stornopoplatku podľa čl. X bod 1.

Článok IV.

Podmienky účasti na pobytoch

- Podmienkou účasti na pobyte v hoteloch SOREAD 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 hotela SOREAD,
 - 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 SOREAD vzniknú dodatočné náklady), znáša náklady, ktoré vzniknú SOREAD a je povinný uhradiť SOREAD aj prípadnú vzniknutú škodu.
- Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť na pobyte len v sprievode a pod dohľadom dospelého osoby.

Článok V.

Práva a povinnosti klienta

- K základným právam klienta patrí:
 - právo na poskytnutie služieb, zahrnutých do ceny pobytu, ktoré si klient zakúpi u SOREAD 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 SOREAD,
 - právo vyžadovať od SOREAD 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 SOREAD poistenie účasti na pobyte. V konaní o odškodnení poisťnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu ku klientovi a SOREAD nepriňuje posudzovať existenciu, resp. výšku uplatňovaných nárokov v tomto vzťahu,
 - 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 SOREAD.
- K základným povinnostiam klienta patrí:
 - poskytnúť SOREAD 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 SOREAD a Ubytovacím poriadkom spoločnosti SOREAD,
 - bezodkladne oznámiť SOREAD svoje stanovisko k prípadným zmenám, s ktorými bol prostredníctvom SOREAD dodatočne oboznámený,
 - predložiť alebo zaslať SOREAD všetky písomnosti podľa čl. IX ods. 3 v prípade zrušenia zmluvného vzťahu zo strany klienta,
 - dodržiavať Ubytovací poriadok spoločnosti SOREAD, ktorý je k dispozícii v každej prevádzke SOREAD alebo u obchodného partnera. Ak klient svojim konaním porušuje Ubytovací poriadok spoločnosti SOREAD, 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 SOREAD na prípadnú náhradu škody.
- K povinnostiam právnických osôb, ktoré vstupujú do zmluvného vzťahu so SOREAD patrí:
 - oboznámiť účastníkov pobytu so Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti SOREAD, Reklamačným poriadkom spoločnosti SOREAD a Ubytovacím poriadkom spoločnosti SOREAD,
 - zabezpečiť, aby všetci účastníci pobytu poskytli SOREAD 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 SOREAD 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 SOREAD povinná informovať klienta bezodkladne.

Článok VII.

Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky

- SOREAD je oprávnená zmeniť dohodnuté služby, ak nastanú okolnosti, ktoré jej bránia poskytnúť služby podľa vopred stanovených či dohodnutých podmienok. Takéto zmeny je SOREAD 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 SOREAD,
 - 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 pobytu

- Účastníci pobytov SOREAD nemajú poistenie zahrnuté v cene pobytu, ale môžu si v prípade záujmu dohodnúť poistenie priamo u SOREAD, 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 stoma pobytu. Poistenie typu A je možné zakúpiť si najneskôr 7 dni pred nástupom klienta na pobyt. Poistná zmluva vzniká výhradne medzi klientom a poisťovňou.
- Pokiaľ klient možnosť poistiť sa nevyužije, nemôže na SOREAD 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 SOREAD 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 SOREAD si vyhradzuje právo posúdiť opodstatnenosť takéhoto odstúpenia
 - oprávnená a spoločnosťou SOREAD 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) a) 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, nepriňateľní klientovi žiadna náhrada a SOREAD 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	66,00 €	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 SOREAD klientovi do 60 dní odo dňa platného skončenia zmluvného vzťahu podľa čl. IX ods. 1 a 3 bezhotovostným platobným stykom.

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, náklady a obmedzenia vládných orgánov SR), ktoré ani jedna strana nemohla predvídať a odvrátiť, a v dôsledku ktorých nie je možné plne alebo čiastočne plnenie povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu, SOREAD spol. s r.o. sa zbavuje zodpovednosti za ich nesplnenie a bude postupovať podľa platných stornopoplatkov spoločnosti v článku X. – Zmluvné pokuty (Stornopoplatky).

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 poisťného krytia výslovne vyňaté.
- Ďalší postup reklamačného konania sa riadi Reklamačným poriadkom SOREAD.

Článok XIII.

Záverčné ustanovenia

- Tieto podmienky vstupujú do platnosti dňom 15.7.2020
- Osobitné obchodné podmienky upravuje písomná zmluva so spoločnosťou SOREAD.

Ing. Peter Pakomý
 konateľ SOREAD spol. s r.o.