

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 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 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 – rezervácia 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 „Rezervácia záznam“, „Objednávka“, „Zálohová faktúra“, alebo „Faktúra – daňový doklad“ (pisomne, faxom, e-mailom), začiatkom poskytovania a odobieraním 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 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
 - 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:
 - 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 vykonávateľom 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 dohodnutú službu, 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, neprináleží klientovi žiadna náhrada a SOREA vzniká nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty (stornoplatku) 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 stornoplatku, vzniknutý rozdiel vráti SOREA klientovi do 60 dní odo dňa platného skončenia zmluvného vzťahu podľa čl. IX ods. 1 a 3 bezhotovostným platobným stykom.
- Darčekové poukážky:

Platnosť darčekovej 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 darčekovej 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 odvrátiť, 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 výslovné 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.
Obdorské nám. 3
815 70 Bratislava

GENERAL AND BUSINESS TERMS AND CONDITIONS OF THE COMPANY SOREA, spol. s r.o.

Article I.

Parties to the contractual relationship

- The parties to the contractual relationship in the provision of services are:
 - on one side, SOREA, spol. s r.o. Bratislava, entering into a contractual relationship through its SOREA establishment (hereinafter referred to as "SOREA") or through its business partner with which it has a contract concluded, or through a non-contractual business partner on the basis of a valid confirmed order
 - on the other side, the clients who can be:
 - residents,
 - foreigners to the extent and under the conditions laid down by special legislation, but in particular by the Foreign Exchange Act.
- The participation in the stay shall be agreed with SOREA either by the client himself / herself or by his / her legal representatives, or any persons authorized by them. The participation in the stay can also be agreed for the client by a legal person who directly enters into rights and obligations as a client.

Article II.

Services and method of their provision

- SOREA shall provide accommodation, catering and supplementary services (hereinafter referred to as "services") which it provides to the client for a fee.
- Texts in catalogues, product leaflets, hotel brochures and at www.sorea.sk for individual hotels are for informational purposes only.
- Interpretation of terms:
 - BR – booking record (hereinafter referred to as "BR")
 - OR – order (hereinafter referred to as "OR")
 - PI – pro-forma invoice (hereinafter referred to as "PI")
 - IN – invoice, tax document (hereinafter referred to as "IN")
 - VO – voucher (stay application form, confirmation of stay, hereinafter referred to as "VO")

Article III.

Establishment of contractual relationships in the provision of services

- The contractual relationship between SOREA and the client arises upon:
 - paying a deposit or the full price of services,
 - signing the contract,
 - the affirmative confirmation of the document "Booking Record", "Order", "Pro-forma invoice" or "Invoice - Tax Document" (in writing, by fax, via email),
 - commencement of the provision and withdrawal of services,
 - the client's arrival for stay or providing a service.
- By issuing, handing over, sending the Stay application form - voucher or the Confirmation of services, or by signing the contract, SOREA shall undertake to provide the client with the services to the agreed extent.
- Within the meaning of Article III Point 1, SOREA shall be entitled to claim 100% of the price of ordered services.
- By establishing a contractual relationship within the meaning of Article III Point 1, SOREA shall be entitled to redress the cancellation fee referred to in Article X Point 1.

Article IV.

Conditions of participation in stays

- The condition of participation in stays at the SOREA hotels is
 - payment of the contractual price of stay or services by the deadline set out in the BR, OR, PI or IN,
 - submission of the Application for stay - voucher or the Confirmation of stay at the SOREA hotel reception,
 - payment of local fees (accommodation tax), unless they are included in the price of stay, for the benefit of municipal authorities laid down in the general and binding regulation of the respective town / municipality at the hotel reception
- The client who fails, due to non-compliance with the conditions set out in Point 1, to commence his / her stay or cannot otherwise participate in the stay (or will participate and SOREA incurs some additional costs), shall bear costs incurred by SOREA and shall be obliged to compensate SOREA for any damage incurred / arisen.
- A person under the age of 15 may only participate in the stay if accompanied and supervised by an adult person.

Article V.

Rights and obligations of the client

- The client's basic rights include:
 - the right to be provided with services included in the price of stay purchased by the client from SOREA or its business partner,
 - the right to claim the provided services, including the right to remove them, supplementation of services, or, where appropriate, alternative provision of a new service or adequate discount on the price of paid services, within the meaning of the Complaints Regulations of the company SOREA,
 - the right to request from SOREA the necessary information on the circumstances and particulars of services included in the price of stay or other supplementary services,
 - the right to be informed without delay of any changes in the place of stay, the extent of services or the price of stay,
 - the client's right to receive a gift beyond the purchased product package or the loyalty programme. The time to receive a gift provided is limited to the length of the client's stay at the SOREA hotel.
- The client's basic obligations include:
 - to provide SOREA with the cooperation necessary to safeguard and provide services, in particular to provide true and complete information related to by safeguarding a stay in accordance with the applicable Complaints Regulations of the company SOREA and the Accommodation Regulations of the company SOREA,
 - to notify SOREA without delay of its opinion on any changes of which it has been informed subsequently through SOREA,
 - to submit or send to SOREA all documents pursuant to Article IX (3) in the event of cancellation of the contractual relationship by the client,
 - to comply with the Accommodation Regulations of the company SOREA, available in each SOREA operations or from its business partner. If the client violates with his / her actions the Accommodation Regulations of the company SOREA, he / she may be excluded from the participation in the stay, while losing any right to compensation for any unused services of the stay in question,
 - to reimburse all costs incurred as a result of excluding the client from participating in the stay. Hereby SOREA's right to compensation for damage, if any, shall not be affected.
- The obligations of legal persons entering into a contractual relationship with SOREA shall include:
 - to acquaint the participants of stay with the General Business Terms and Conditions of the company SOREA, the Complaints Regulations of the company SOREA and the Accommodation Regulations of the company SOREA,
 - to ensure that all participants of the stay provide SOREA with personal assistance in acts whose execution can be only be carried out by a single participant.
- Each client is responsible for his / her health condition. Before arrival or before providing a service, the client shall be obliged to evaluate his / her health condition with respect to the place of stay, type and extent of services or the length of stay.

Article VI.

Prices of stays

- The prices included in the price list, catalogue, product sheets or SOREA website are valid unless any changes are made in the prices of services, e.g. due to devaluation, changes in tax rate and other unforeseen effects. SOREA shall be obliged to inform the client immediately of any change resulting in an increase in the price of stay or services.

Article VII.

Changes in agreed services and their legal consequences

- SOREA shall be authorized to change the agreed services in the event of circumstances preventing it from providing services under pre-established or agreed conditions. SOREA shall be obliged to notify such changes to the client without delay no later than 3 days before arrival.
- The client has the right to withdraw from the contract and receive the paid advance or full price of services back without any cancellation fees:
 - upon cancellation of stay by SOREA,
 - in the event of a serious change in accommodation, date or price of stay. A serious change, however, shall not be considered a change in accommodation in the same place of stay (town or municipality), if the hotel category and the extent of provided services are preserved, or if substitute services are provided at a higher class hotel.

Article VIII.

Insurance of participants of stay

- The participants of SOREA stays do not have insurance included in the price of stay.

Article IX.

Early termination of the contractual relationship

- If the client sends the written notice of termination of contractual relationship or the withdrawal from the contract, the contractual relationship is terminated prematurely and the participation in stay cancelled as at the date on which SOREA receives the written notice from the client the content of which is a clear requirement to cancel his / her participation in the purchased stay.
- The contractual relationship may be terminated prematurely by the client also by withdrawal from the contract in the cases referred to in Article VII (2); or in the following cases without any cancellation fees:
 - the death of a family member,
 - in the event of material damage to the client, when SOREA reserves the right to assess the justification of such withdrawal
 - an justified claim of services which have been recognized by SOREA
- The written notice of termination is a precondition for the termination of the contractual relationship by the client or of withdrawal from the contract with the attachment of the original Voucher or the Confirmation of stay and, in the cases referred to in par. 2 (a), (b) of this Article, also with the attachment of a copy of a written record or document issued by a state administration or local self-government authority.
- Any costs associated with the termination of the contractual relationship shall be borne by the client.
- In the case of the failure to arrive for the stay, the exclusion from participation, the voluntary non-use of services or the own action by the participant, the client shall not be entitled to any compensation and SOREA shall be entitled to the application of the contractual penalty (cancellation fee) pursuant to Article X (1)

Article X.

Contractual penalties (cancellation fees)

- The cancellation conditions upon termination of the contractual relationship pursuant to Article IX (1) and (5):

Basic cancellation fee within 21 days before the date of commencement of stay or the provision of service		Increased cancellation fee	
person	EUR 10.00	30% of the price of stay and / or service	20 to 14 days before arrival
group of 21 persons and more	EUR 100.00	50% of the price of stay and / or service	13 to 7 days before arrival
		80% of the price of stay and / or service	6 to 1 days before arrival
		100% of the price of stay and / or service	on the day of arrival

- If the price paid for services is higher than the amount of the cancellation fee, the difference arisen shall be returned by SOREA to the client within 60 days of the date of effective termination of the contractual relationship pursuant to Article IX (1) and (3) by cashless payments.
- Gift Vouchers: The gift voucher is valid for 12 months from the date of purchase. Once the validity period has expired, any unused balance is non-refundable. Subject to individual agreement and a written request, the validity of the gift voucher may be extended once for an additional 6 months.

Article XI.

Force majeure (VIS MAJOR)

In the event of incidents independent of the Parties (natural disaster, fire, flood, war or threat of war, civil unrest with a security risk, pandemic, epidemic, infection and restrictions by Slovak government) that neither of the Parties could have foreseen and prevent and as a result of which the obligations arising from the contractual relationship cannot be fulfilled fully or partially, SOREA spol. s r.o. shall be released from responsibility for the non-fulfilment and shall follow the applicable cancellation fee of the company specified in Article X, Contractual penalties (Cancellation fees).

Article XII.

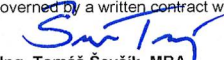
Complaint proceedings

- Where the extent or quality of services of stay is below the level agreed and provided by the offer, the client shall be entitled to claim. In the case of stay, the subject of claims shall not be damages and property damage that are explicitly excluded within the extent of insurance coverage.
- The further procedure of the complaint proceedings is governed by the Complaints Regulations of the company SOREA.

Article XIII.

Final provisions

- These Conditions shall enter into force on 1 January 2026.
- The special business terms and conditions are governed by a written contract with the company SOREA.


 Ing. Tomáš Ševčík, MBA
 Executive Director of SOREA spol. s r.o.
SOREA spol. s r.o.
 Odborárske nám. 3
 815 70 Bratislava