



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro zájezdy, služby cestovního ruchu a eventové akce

Platné od 1. dubna 2026

Seznam použitých pojmů a zkratk v dokumentu

Pro účely těchto VOP mají následující zkratky a pojmy tento význam:

- **VOP** – Všeobecné obchodní podmínky
- **Pořadatel** – podnikatel uvedený v čl. 1 těchto VOP
- **Zákazník** – osoba, která uzavírá smlouvu s Pořadatelem
- **Účastník** – osoba, která se účastní zájezdu, služby nebo akce
- **CK** – cestovní kancelář
- **Pořádací CK** – cestovní kancelář, která je skutečným pořadatelem zájezdu
- **Zájezd** – kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu dle zákona č. 159/1999 Sb.
- **Last minute** – zájezd uzavřený krátce před jeho realizací
- **Event / akce** – jednorázová nebo opakovaná kulturní, zážitková, společenská nebo tematická akce
- **Zprostředkování** – provizní prodej zájezdu jiné CK
- **OZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- **ZCR** – zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu
- **GDPR** – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679

1. Úvodní ustanovení

- a) Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“), práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smluv uzavíraných mezi cestovní kanceláří **MAHAGO**, zastoupené **Martinem Hanzlíkem**, **IČ doplněno po založení**, se sídlem v Brně, Čápkova 24/17, 602 00, tel. +420 739 167 708, e-mail info@mahago.cz, zapsáno v živnostenském rejstříku (dále jen „Pořadatel“ nebo „CK“) a zákazníkem (dále jen „Zákazník“).
- b) Tyto VOP tvoří nedílnou součást:
 - smlouvy o zájezdu dle § 2521 a násl. OZ,
 - smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu,
 - smlouvy o účasti na eventové, zážitkové, kulturní či společenské akci,
 - smluv uzavřených v rámci zprostředkování zájezdů jiných cestovních kanceláří.





- c) Uzavřením smlouvy Zákazník potvrzuje, že:
 - se s těmito VOP seznámil před uzavřením smlouvy,
 - porozuměl jejich obsahu,
 - souhlasí s nimi bez výhrad, a to i jménem a ve prospěch všech osob, za které smlouvu uzavírá.
- d) Právní vztahy mezi Pořadatelem a Zákazníkem se řídí zejména:
 - zákonem č. 89/2012 Sb., OZ,
 - zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu,
 - souvisejícími právními předpisy České republiky a Evropské unie.

2. Vznik smluvního vztahu

- a) Před uzavřením smlouvy Pořadatel poskytne Zákazníkovi všechny informace vyžadované právními předpisy, zejména informace:
 - o charakteru a rozsahu poskytovaných služeb,
 - o právech a povinnostech Zákazníka,
 - o ochraně pro případ úpadku cestovní kanceláře,
 - o bezpečnostních, organizačních a provozních podmínkách účasti.
- b) Smluvní vztah mezi Pořadatelem a Zákazníkem vzniká okamžikem:
 - podpisu smlouvy,
 - potvrzení objednávky Pořadatelem,
 - nebo uhrazením ceny či její části, není-li sjednáno jinak.

Zákazník obdrží jednoznačné potvrzení o uzavření smlouvy o zájezdu.

- c) Uzavírá-li Zákazník smlouvu ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností těchto osob společně a nerozdílně.
- d) Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto VOP, případně další dokumenty, na které smlouva výslovně odkazuje.

3. Rezervace zájezdu nebo akce

- a) Zákazník je oprávněn před uzavřením smlouvy provést nezávaznou rezervaci zájezdu nebo akce.
- b) Rezervace má omezenou platnost, jejíž délka je stanovena Pořadatelem s ohledem na povahu zájezdu, kapacitu, termín konání a závazky vůči dodavatelům.
- c) Po dobu platnosti rezervace je Pořadatel oprávněn zájezd nebo místo v kapacitě blokovat, nikoliv však povinen jej držet po uplynutí této lhůty.





- d) Neuzavře-li Zákazník smlouvu ve stanovené lhůtě, rezervace bez dalšího zaniká. Byla-li uhrazena blokační záloha, propadá ve prospěch Pořadatele.

4. Cena zájezdu nebo akce a platební podmínky

- a) Cena zájezdu nebo akce je sjednána jako cena smluvní ve smyslu § 1793 OZ a je uvedena ve smlouvě nebo potvrzení objednávky.
- b) Cena zahrnuje výhradně služby, které jsou ve smlouvě výslovně uvedeny; jakékoliv jiné služby nejsou v ceně zahrnuty, pokud není výslovně sjednáno jinak.
- c) Cena zpravidla nezahrnuje:
- individuální cestovní pojištění,
 - vízové, správní či jiné obdobné poplatky,
 - osobní útratu,
 - služby neuvedené ve smlouvě.
- d) Zákazník je povinen uhradit cenu řádně a včas dle smlouvy. Při bezhotovostní úhradě se za den zaplacení považuje den připsání částky na účet Pořadatele.
- e) Neuhrazení ceny nebo její části představuje podstatné porušení smlouvy a zakládá právo Pořadatele od smlouvy odstoupit. Případná zaplacená část se v takový okamžik stává blokační zálohou, což dále upravuje článek 3, odstavec d), těchto VOP.

5. Postoupení smlouvy (změna osoby účastníka)

- a) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, je Zákazník oprávněn požádat Pořadatele o **postoupení smlouvy o zájezdu** na tuto osobu dle § 2532 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku; postoupením smlouvy dochází ke **změně osoby účastníka zájezdu**.
- b) Zákazník je povinen o postoupení smlouvy **požádat Pořadatele písemně v textové podobě**, a to prostřednictvím formuláře „Žádost o změnu osoby účastníka / postoupení smlouvy“, který je ke stažení na webových stránkách Pořadatele www.mahago.cz, není-li Pořadatelem stanoveno jinak.
- c) Žádost o postoupení smlouvy musí obsahovat:
- identifikaci původního Zákazníka (postupitele),
 - identifikaci nové osoby (postupníka),
 - výslovné prohlášení postupníka, že se smlouvou souhlasí a splňuje veškeré podmínky účasti na zájezdu.
- d) Pořadatel žádosti o postoupení smlouvy **vyhoví**, je-li žádost doručena **nejméně 60 dnů před zahájením zájezdu**, a nejsou-li dány objektivní překážky na straně Pořadatele nebo poskytovatelů služeb, zejména u jmenovitých, personalizovaných nebo nevratných služeb.
- e) Je-li žádost o postoupení smlouvy doručena **59 až 1 den před zahájením zájezdu**, je Pořadatel oprávněn podmínit provedení změny osoby účastníka **úhradou poplatku ve výši 25 % z celkové ceny zájezdu** jako paušalizované náhrady administrativních a dalších nákladů spojených se změnou osoby účastníka.





- f) **Nejpozději 24 hodin před zahájením zájezdu není postoupení smlouvy ani změna osoby účastníka možná**, a to bez ohledu na důvod podání žádosti.
- g) Postupitel a postupník odpovídají Pořadateli **společně a nerozdílně** za zaplacení ceny zájezdu a veškerých nákladů, které Pořadateli v souvislosti s postoupením smlouvy vzniknou, v souladu s § 2532 odst. 2 občanského zákoníku.
- h) Pořadatel si vyhrazuje právo žádosti o postoupení smlouvy **nevyhovět**, zejména pokud:
 - o postupník nesplňuje podmínky účasti na zájezdu (zejména věkové, zdravotní nebo bezpečnostní),
 - o povaha zájezdu, jeho program nebo sjednané služby jsou vázány na osobní údaje účastníka a změna osoby již není objektivně možná,
 - o postupník byl v minulosti vyloučen z účasti na zájezdu nebo jiné akci z důvodu hrubého porušení VOP nebo bezpečnostních pravidel,
 - o existují důvodné pochybnosti, že by účast postupníka mohla narušit bezpečnost nebo řádný průběh zájezdu.
- i) Pokud Pořadatel zjistí, že Zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu **účelově za účelem jejího dalšího přeprdeje nebo zprostředkování třetí osobě za účelem zisku**, aniž by s Pořadatelem byla sjednána **smlouva o provizním prodeji**, má se za to, že se jedná o **podstatné porušení smlouvy** ve smyslu § 2001 OZ.
- j) V případě podstatného porušení smlouvy dle písm. i) tohoto článku je Pořadatel oprávněn **smlouvu o zájezdu vypovědět**; vypovězení smlouvy se v takovém případě **posuzuje obdobně jako odstoupení Zákazníka od smlouvy**, a to se zachováním stornopodmínek dle čl. 9 těchto VOP.
- k) Tímto ustanovením není dotčeno právo Pořadatele požadovat po Zákazníkovi **náhradu škody**, vznikne-li Pořadateli v důsledku takového jednání újma, ani právo Pořadatele odmítnout účast osoby, která nesplňuje podmínky účasti nebo u níž existují důvodné pochybnosti o řádném plnění smlouvy.
- l) Ustanovení tohoto článku se **nevztahují na zprostředkovaný (provizní) prodej zájezdů**, u něhož se změna osoby účastníka a další podmínky řídí smluvními podmínkami pořádající cestovní kanceláře, s nimiž byl Zákazník před uzavřením smlouvy seznámen.

6. Změny obsahu smlouvy

- a) Pořadatel je oprávněn provést nepodstatné změny v obsahu smlouvy, zejména změny:
 - o časového harmonogramu zájezdu nebo jeho jednotlivých částí,
 - o organizace programu zájezdu,
 - o technického nebo provozního charakteru.





- b) Za nepodstatnou změnu se považuje taková změna, která nemění celkový charakter zájezdu a při níž jsou v zájezdu zachovány všechny služby, činnosti a plnění, které byly sjednány ve smlouvě, a to ve stejném nebo srovnatelném rozsahu a kvalitě.
- c) Jsou-li splněny podmínky dle písm. a) a b) tohoto článku, nejedná se o vadné plnění ve smyslu občanského zákoníku a Zákazníkovi nevzniká právo na slevu z ceny ani jiné plnění z vadného plnění.
- d) Dojde-li ke změně, která sice zachovává všechny sjednané služby v plném rozsahu, avšak může mít vliv na obsah, průběh nebo organizaci zájezdu, je Pořadatel povinen bez zbytečného odkladu seznámit Zákazníka a účastníky zájezdu s povahou a rozsahem těchto změn.
- e) V případě změn dle písm. d) tohoto článku je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit, přičemž odstoupením nevzniká Pořadateli nárok na storno poplatek a Pořadatel je povinen vrátit Zákazníkovi veškeré uhrazené plnění bez zbytečného odkladu.
- f) Změny provedené z důvodu:
 - ochrany bezpečnosti a zdraví účastníků,
 - mimořádných okolností nezávislých na vůli Pořadatele,
 - vyšší moci,
 - jsou považovány za změny nezbytné.
 - rozhodnutí orgánů veřejné moci,
- g) Změny nezbytné dle písm. f) tohoto článku nepředstavují vadné plnění a nezakládají Zákazníkovi právo na slevu z ceny, náhradu škody ani jiné obdobné nároky, pokud byl zachován účel a celkový charakter zájezdu.

7. Práva a povinnosti Zákazníka a účastníků zájezdu

(bezpečnost, kázeň, plynulost zájezdu nebo eventové akce)

7.1 Práva Zákazníka a účastníků

- a) Zákazník má právo na poskytnutí všech **sjednaných služeb**, které jsou výslovně uvedeny ve smlouvě o zájezdu, cestovních pokynech nebo jiných závazných dokumentech tvořících součást smluvního vztahu.
- b) Zákazník má právo, aby zájezd nebo eventová akce byly realizovány **s odbornou péčí**, v souladu se smlouvou, těmito VOP a **příslušnými právními předpisy České republiky a Evropské unie**, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, jejich prováděcími právními předpisy, a dále v souladu s metodickými pokyny a dohledovou činností **Ministerstva pro místní rozvoj**, jako ústředního orgánu státní správy pro oblast cestovního ruchu.
- c) Zákazník má právo být **včas a přiměřeným způsobem informován o bezpečnostních rizicích**, která mohou nastat v průběhu zájezdu nebo akce, pokud jsou tato rizika Pořadateli známa nebo jsou při vynaložení odborné péče předvídatelná.





- d) Zákazník má právo na obdržení **bezpečnostních, organizačních a provozních pokynů**, které jsou nezbytné k minimalizaci rizik a k zajištění řádného a plynulého průběhu zájezdu nebo akce.
- e) Zákazník má právo uplatnit práva z **vadného plnění**, dojde-li k prokazatelnému nesouladu mezi sjednanými službami a skutečně poskytnutým plněním, a to způsobem stanoveným těmito VOP a příslušnými právními předpisy.
- f) Práva Zákazníka dle tohoto článku se uplatní výhradně ve vztahu ke **sjednaným službám**; nenaplnění subjektivních očekávání, která nebyla součástí smluvního ujednání, ani poskytování nadstandardních nebo nenárokových služeb nezakládá právo na reklamaci, slevu z ceny ani jinou kompenzaci.

7.2 Povinnosti Zákazníka a účastníků

- a) Zákazník je povinen zajistit, aby se všechny osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena, seznámily s obsahem smlouvy, těmito VOP a cestovními pokyny a aby je po celou dobu zájezdu nebo akce dodržovaly.
- b) Zákazník a účastníci jsou povinni dodržovat právní předpisy České republiky i právní předpisy států navštívených v rámci zájezdu, místní zvyklosti, bezpečnostní pravidla a pokyny Pořadatele, průvodce, technického doprovodu, pedagogického dozoru nebo jiné Pořadatelem pověřené osoby.
- c) Zákazník a účastníci jsou povinni řídit se **cestovními, organizačními a bezpečnostními pokyny Pořadatele**, a to jak před zahájením, tak i v průběhu zájezdu nebo akce.
- d) Zákazník a účastníci jsou povinni chovat se tak, aby svým jednáním **neohrozili bezpečnost, zdraví nebo majetek jiných osob**, nenarušili řádný průběh zájezdu nebo akce a nepoškodili dobré jméno Pořadatele.
- e) Zákazník a účastníci jsou povinni dodržovat stanovený časový harmonogram, dostavovat se včas na místa srazů, odjezdů a jednotlivých programových částí a poskytovat Pořadateli **nezbytnou součinnost**.
- f) Porušení povinností dle tohoto článku může mít za následek přijetí přiměřených organizačních a bezpečnostních opatření ze strany Pořadatele, včetně **omezení účasti na programu nebo vyloučení ze zájezdu či akce**, a to bez nároku na vrácení ceny nebo její části, není-li právními předpisy stanoveno jinak.

7.3 Zvláštní ustanovení pro školní zájezdy a nezletilé účastníky

- a) Účastníkem školního zájezdu nebo jiné akce určené pro děti a mládež (dále jen „školní zájezd“) může být pouze nezletilá osoba, která se účastní zájezdu **na základě písemného souhlasu zákonného zástupce**, případně prostřednictvím školy nebo školského zařízení, které zájezd objednalo.





- b) Zákonný zástupce nezletilého účastníka odpovídá za pravdivost a úplnost údajů poskytnutých Pořadateli, zejména údajů o:
- zdravotním stavu dítěte,
 - alergiích, dietních omezeních nebo jiných zdravotních specifikách,
 - užívání léků a zvláštních potřebách dítěte.

Pořadatel neodpovídá za újmu vzniklou v důsledku neúplných, nepravdivých nebo zamlčených informací.

- c) Dohled nad nezletilými účastníky školního zájezdu vykonává **pedagogický dozor** určený školou nebo jinou odpovědnou osobou. Pořadatel není zákonným zástupcem nezletilých osob a **nepřebírá rodičovskou odpovědnost** za nezletilé účastníky.
- d) Nezletilí účastníci jsou povinni řídit se pokyny pedagogického dozoru, Pořadatele, průvodce, technického doprovodu nebo jiné pověřené osoby, a to zejména v zájmu zajištění jejich bezpečnosti, ochrany zdraví a plynulého průběhu školního zájezdu.
- e) Nezletilým účastníkům je **přísně zakázáno**:
- požívat alkoholické nápoje,
 - užívat omamné nebo psychotropní látky,
 - manipulovat s technickým, dopravním nebo bezpečnostním vybavením bez souhlasu dozoru,
 - opouštět skupinu nebo ubytovací zařízení bez vědomí a souhlasu pedagogického dozoru.
- f) Porušení povinností nezletilým účastníkem, zejména porušení bezpečnostních pravidel, kázně nebo pokynů dozoru, může vést k přijetí přiměřených opatření, včetně:
- okamžitého omezení účasti na programu,
 - oddělení od skupiny pod dohledem dozoru,
 - **předčasného ukončení účasti na zájezdu** na náklady zákonného zástupce, není-li možné zajistit nápravu jiným způsobem.
- g) Zákonný zástupce bere na vědomí, že v případě závažného nebo opakovaného porušení povinností nezletilým účastníkem **nevzniká nárok na vrácení ceny zájezdu ani její části**, a to ani v případě předčasného ukončení účasti.
- h) Zákonný zástupce odpovídá Pořadateli za škodu způsobenou nezletilým účastníkem v souladu s § 2920 a násl. OZ, a to v plném rozsahu, pokud právní předpisy či jiná smluvní ujednání nestanoví jinak.
- i) V případě mimořádných událostí, ohrožení zdraví, bezpečnosti nebo života nezletilého účastníka je Pořadatel oprávněn přijmout nezbytná opatření k ochraně jeho zdraví, včetně zajištění lékařské pomoci, a o těchto skutečnostech **bezodkladně informovat zákonného zástupce nebo školu**.





7.4 Souhlas zákonného zástupce a jeho role u nezletilých účastníků

- a) Účast nezletilé osoby na zájezdu, školním zájezdu nebo jiné akci pořádané Pořadatelem je podmíněna **udělením písemného souhlasu zákonného zástupce** (dále jen „Souhlas zákonného zástupce“), není-li nezletilý účastník zastoupen školou nebo jiným oprávněným subjektem v rámci školní akce.
- b) Souhlas zákonného zástupce musí být Pořadateli doručen **před zahájením zájezdu** v předepsané formě, a to prostřednictvím formuláře určeného Pořadatelem. Pořadatel je oprávněn účast nezletilé osoby na zájezdu nebo akci **odmítnout**, nebude-li Souhlas zákonného zástupce řádně a včas doručen.
- c) Udělením Souhlasu zákonného zástupce zákonný zástupce:
 - potvrzuje, že byl seznámen s obsahem smlouvy, těmito VOP, programem zájezdu nebo akce a jejich podmínkami,
 - bere na vědomí povahu, náročnost a organizační zajištění zájezdu nebo akce,
 - souhlasí s účastí nezletilého na zájezdu nebo akci v rozsahu sjednaném smlouvou.
- d) Zákonný zástupce je povinen **pravdivě, úplně a srozumitelně** informovat Pořadatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na bezpečnou účast nezletilého účastníka, zejména o:
 - zdravotním stavu dítěte,
 - alergiích, dietních omezeních nebo jiných zdravotních specifikách,
 - užívání léků, zvláštních potřebách nebo omezeních dítěte.
- e) Zákonný zástupce odpovídá za škodu nebo újmu, která vznikne v důsledku nepravdivých, neúplných nebo zamlčených informací poskytnutých Pořadateli, a bere na vědomí, že Pořadatel nenese odpovědnost za následky vyplývající z takového porušení povinností.
- f) Udělením Souhlasu zákonného zástupce zákonný zástupce dále souhlasí s tím, že v případě mimořádné situace, ohrožení zdraví nebo bezpečnosti nezletilého účastníka je Pořadatel nebo jím pověřená osoba (zejm. pedagogický dozor) oprávněna:
 - přijmout nezbytná opatření k ochraně zdraví a života dítěte,
 - zajistit lékařské ošetření nebo jinou neodkladnou pomoc,
 - rozhodnout o organizačních opatřeních nezbytných k ochraně nezletilého účastníka, není-li možné zákonného zástupce v daném okamžiku kontaktovat.
- g) Zákonný zástupce bere na vědomí, že Pořadatel **není zákonným zástupcem nezletilého účastníka**, nepřebírá rodičovskou odpovědnost a nevykonává nad nezletilým účastníkem trvalý osobní dohled; tuto odpovědnost vykonává pedagogický dozor nebo jiná osoba určená školou či objednatelům školního zájezdu.





- h) Zákonný zástupce odpovídá za škodu způsobenou nezletilým účastníkem Pořadatelem nebo třetím osobám v souladu s § 2920 a násl. občanského zákoníku a zavazuje se tuto škodu Pořadatelem nebo poškozenému nahradit.
- i) Zákonný zástupce bere na vědomí, že v případě závažného nebo opakovaného porušení povinností nezletilým účastníkem může být účast nezletilého na zájezdu nebo akci **předčasně ukončena**, a to bez nároku na vrácení ceny nebo její části, přičemž náklady spojené s předčasným návratem nezletilého nese zákonný zástupce.

8. Práva a povinnosti Pořadatele

- a) Pořadatel je povinen nejpozději **7 kalendářních dnů před zahájením zájezdu nebo akce** poskytnout Zákazníkovi **cestovní pokyny**, a to v textové podobě, zpravidla elektronickou cestou, není-li s ohledem na povahu zájezdu nebo dobu uzavření smlouvy stanoveno jinak. Tímto ustanovením není dotčeno právo Pořadatele poskytovat pokyny i v jiném přiměřeném časovém okamžiku, vyžadují-li to okolnosti případu.
- b) Cestovní pokyny obsahují zejména:
 - přesné místo, datum a čas zahájení zájezdu nebo akce, včetně místa srazu a kontaktní osoby,
 - informace o zajištěné dopravě (druh dopravy, místo a čas odjezdu a návratu, případně přepravní podmínky),
 - údaje o ubytování, je-li součástí zájezdu, včetně adresy a základních organizačních informací,
 - rámcový nebo podrobný program zájezdu nebo akce, je-li relevantní,
 - bezpečnostní, organizační a provozní pokyny vztahující se k zájezdu nebo akci,
 - informace o povinných nebo doporučených dokladech, vybavení a dalších náležitostech účasti,
 - kontaktní údaje na Pořadatele, průvodce nebo jinou odpovědnou osobu dostupnou po dobu trvání zájezdu nebo akce.
- c) Zákazník bere na vědomí, že cestovní pokyny jsou **součástí plnění smlouvy** a představují konkretizaci práv a povinností smluvních stran ve smyslu § 2527 a § 2528 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Zákazník a účastníci jsou povinni se s cestovními pokyny seznámit a **řídit se jimi**.





- d) Pořadatel je oprávněn cestovní pokyny **upřesnit, doplnit nebo přiměřeně změnit**, zejména z důvodu:
- o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví účastníků,
 - o plnění prevenční povinnosti dle § 2900 občanského zákoníku,
 - o provozních, technických nebo organizačních okolností,
 - o změn na straně dodavatelů služeb,
 - o vyšší moci nebo rozhodnutí orgánů veřejné moci.
- e) Pořadatel je oprávněn vydávat cestovní pokyny a další organizační nebo bezpečnostní pokyny **i v průběhu zájezdu nebo akce**; tyto pokyny jsou závazné a jejich vydání se považuje za výkon práv Pořadatele směřujících k řádnému splnění smlouvy.
- f) Zákazník a účastníci jsou povinni poskytnout Pořadateli **nezbytnou součinnost** při plnění smlouvy ve smyslu § 1763 občanského zákoníku, zejména dodržováním cestovních pokynů a organizačních opatření Pořadatele.
- g) Nedodržení cestovních pokynů nebo jiných pokynů Pořadatele se považuje za **porušení smluvních povinností** ze strany Zákazníka nebo účastníka a může mít za následek uplatnění opatření dle těchto VOP, včetně omezení účasti na programu, vyloučení ze zájezdu nebo akce, a uplatnění nároku na náhradu škody dle § 2910 a § 2913 občanského zákoníku.

9. Odstoupení od smlouvy a stornopodmínky

- a) Zákazník je oprávněn **odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu nebo akce**, a to bez uvedení důvodu, v souladu s § 2533 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- b) Odstoupení od smlouvy musí být Pořadateli doručeno **písemně v textové podobě** (zejména e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem doručení). Rozhodující pro určení doby odstoupení je **okamžik doručení** odstoupení Pořadateli.
- c) V případě odstoupení od smlouvy vzniká Pořadateli právo na **storno poplatek** jako paušalizovanou náhradu skutečně vynaložených nákladů a ušlého zisku ve smyslu § 2330 občanského zákoníku, není-li dále stanoveno jinak.
- d) Výše storno poplatku činí:
- o **více než 60 dnů před zahájením zájezdu** – 25 % z celkové ceny zájezdu,
 - o **59 až 30 dnů před zahájením zájezdu** – 50 % z celkové ceny zájezdu,
 - o **méně než 30 dnů před zahájením zájezdu** – 100 % z celkové ceny zájezdu.





- e) Byl-li zájezd sjednán a smlouva o zájezdu uzavřena **v době kratší než 30 dnů** (tzv. last minute) **a delší než 20 dnů před zahájením zájezdu**, je Zákazník oprávněn **odstoupit od smlouvy do 3 kalendářních dnů od jejího uzavření**, přičemž v takovém případě vzniká Pořadateli právo na **storno poplatek v redukované výši 50 % z celkové ceny zájezdu**.
- f) Storno poplatek je splatný **dnem doručení odstoupení od smlouvy** Pořadateli. Byla-li již uhrazena částka odpovídající výši storno poplatku, je Pořadatel oprávněn tuto částku započíst; v opačném případě je Zákazník povinen storno poplatek Pořadateli uhradit bez zbytečného odkladu.
- g) Zákazník bere na vědomí, že při odstoupení od smlouvy **nevzniká nárok na vrácení dalších nákladů**, které Zákazníkovi vznikly v souvislosti s účastí na zájezdu nebo akci (zejména náklady na dopravu na místo odjezdu, individuální pojištění, víza nebo jiné osobní výdaje).
- h) Pořadatel je oprávněn **odstoupit od smlouvy** před zahájením zájezdu nebo akce, jestliže:
 - nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků alespoň 60 % z celkové kapacity, nebo byl-li stanoven jinak,
 - nastaly mimořádné okolnosti nebo vyšší moc, které znemožňují realizaci zájezdu nebo akce,
 - plnění smlouvy by bylo v rozporu s právními předpisy nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- i) Odstoupí-li Pořadatel od smlouvy z důvodů uvedených v písm. h) tohoto článku, je povinen **vrátit Zákazníkovi veškeré uhrazené plnění**, přičemž Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody ani jiné kompenzace, pokud právní předpisy nestanoví jinak.
- j) Ustanovení tohoto článku se **nevztahují na zprostředkovaný (provizní) prodej zájezdů**, u něhož se odstoupení od smlouvy a storno podmínky řídí výhradně podmínkami pořádající cestovní kanceláře, s nimiž byl Zákazník před uzavřením smlouvy seznámen.
- k) U eventových, zážitkových, kulturních nebo jiných akcí, které nejsou zájezdem ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., se odstoupení od smlouvy a storno podmínky řídí obdobně tímto článkem, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- l) Každé odstoupení od smlouvy a storno zájezdu může být Pořadatelem posuzováno individuálně, a to s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem případu, zejména k rozsahu již vynaložených nákladů, závazkům vůči dodavatelům služeb a k nutnosti zachování finanční stability Pořadatele.
- m) Zákazník bere na vědomí, že neúměrné nebo kumulativní rušení zájezdů by mohlo vést k ohrožení řádného plnění závazků Pořadatele vůči ostatním zákazníkům a k ohrožení finančních prostředků již vynaložených jinými klienty; individuální posouzení storna proto slouží rovněž k ochraně práv a oprávněných zájmů ostatních zákazníků.
- n) Pořadatel je oprávněn upravit výši storno poplatků ve prospěch Zákazníka, zejména v případech hodných zvláštního zřetele, a to bez vzniku právního nároku Zákazníka na takové snížení.
- o) U specifických, tematických nebo kapacitně omezených zájezdů je Pořadatel oprávněn stanovit odlišné storno podmínky, případně upravit výši storno poplatků ve svůj prospěch, pouze tehdy, je-





li takové ujednání výslovně sjednáno ve smlouvě o zájezdu nebo v jejích přílohách a byl-li Zákazník na tuto skutečnost prokazatelně upozorněn před uzavřením smlouvy.

10. Reklamac, odpovědnost za vady a nenaplněná očekávání

- a) Pořadatel odpovídá Zákazníkovi za to, že zájezd nebo akce jsou poskytnuty **v souladu se smlouvou**, těmito VOP a právními předpisy, zejména § 2527 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- b) Vadou zájezdu nebo akce se rozumí **nesoulad mezi sjednanými službami a skutečně poskytnutým plněním**, zejména není-li některá ze sjednaných služeb poskytnuta vůbec, včas, v odpovídající kvalitě nebo rozsahu.
- c) Za vadu zájezdu se **nepovažuje** nenaplnění subjektivních očekávání Zákazníka nebo účastníka, která:
 - nebyla výslovně sjednána ve smlouvě,
 - nevyplynávají z programu zájezdu, cestovních pokynů nebo jiných závazných dokumentů,
 - přesahují sjednaný rozsah služeb nebo jejich obvyklý standard.
- d) Pořadatel neodpovídá za vadu zájezdu nebo akce, pokud byla způsobena:
 - jednáním Zákazníka nebo účastníka,
 - jednáním třetí osoby, která není poskytovatelem služeb, a nebylo možné jej předvídat ani odvrátit,
 - mimořádnými okolnostmi, vyšší mocí nebo rozhodnutím orgánů veřejné moci.
- e) Zákazník je povinen **vytknout vadu bez zbytečného odkladu**, jakmile ji zjistí, nejlépe **přímo na místě** Pořadateli, průvodci nebo jiné pověřené osobě, aby mohla být sjednána náprava v souladu s § 2528 OZ.
- f) Nevytkne-li Zákazník vadu bez zbytečného odkladu, ač tak mohl učinit, **nese důsledky s tím spojené**, zejména omezení práva na slevu z ceny nebo jiné kompenzace, pokud tím Pořadateli znemožnil sjednání nápravy.
- g) Pořadatel je oprávněn sjednat **nápravu vady na místě**, případně poskytnout **přiměřenou náhradu** nebo jiné řešení odpovídající charakteru vady a možnostem Pořadatele.
- h) Není-li možné vadu odstranit na místě, je Zákazník oprávněn uplatnit reklamaci **písemně** u Pořadatele, a to nejpozději **do 30 dnů od ukončení zájezdu nebo akce**, není-li právními předpisy stanoveno jinak.





- i) Reklamace musí obsahovat:
 - identifikaci Zákazníka a zájezdu nebo akce,
 - číslo smlouvy,
 - popis tvrzené vady,
 - údaj o tom, kdy a jak byla vada uplatněna na místě,
 - návrh způsobu vyřízení reklamace, je-li uplatňován.
- j) Pořadatel reklamaci posoudí a vyřídí **ve lhůtě stanovené právními předpisy**, zejména § 2529 občanského zákoníku, a o výsledku vyrozumí Zákazníka v textové podobě.
- k) Právo na slevu z ceny nebo jiné plnění z vadného plnění vzniká pouze tehdy, pokud je **prokázán rozpor mezi sjednanými službami a skutečně poskytnutým plněním**, nikoliv na základě subjektivního hodnocení nebo očekávání účastníků.
- l) U eventových, zážitkových, kulturních nebo jiných akcí, které nejsou zájezdem ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., se odpovědnost za vady a reklamační režim řídí obdobně tímto článkem, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

11. Palubní služby a jejich režim

- a) Na vybraných zájezdech nebo eventových akcích může Pořadatel poskytovat **palubní služby** na palubě dopravního prostředku, zejména formou **prodeje drobného občerstvení a chlazených nápojů**, a to v rozsahu stanoveném Pořadatelem.
- b) Palubní služby dle písm. a) tohoto článku **nejsou sjednanou službou** ve smyslu smlouvy o zájezdu ani ve smyslu § 2527 občanského zákoníku, pokud není výslovně uvedeno jinak ve smlouvě nebo cestovních pokynech.
- c) Poskytování palubních služeb je **dobrovolným nadstandardem**, který je plně v režii Pořadatele a jeho aktuálních provozních, technických nebo organizačních možností.
- d) Neposkytnutí palubních služeb, jejich omezení, přerušení nebo změna sortimentu **nezakládá právo Zákazníka na slevu z ceny, náhradu škody, kompenzaci ani jiný nárok** a nepředstavuje vadné plnění ani důvod k reklamaci.
- e) Zákazník bere na vědomí, že palubní služby nejsou **nárokovatelné**, nejsou garantovány a jejich poskytování může být omezeno zejména z důvodu bezpečnosti, technických podmínek, rozhodnutí Pořadatele nebo pokynů orgánů veřejné moci.

12. Ochrana osobních údajů

- a) Pořadatel zpracovává osobní údaje Zákazníků, účastníků zájezdů a dalších osob (dále jen „subjekt údajů“) v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.





- b) Pořadatel vystupuje při zpracování osobních údajů jako **správce osobních údajů**, a to v rozsahu nezbytném pro:
- o uzavření a plnění smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy,
 - o zajištění organizace, realizace a vyúčtování zájezdu, eventové nebo jiné akce,
 - o splnění právních povinností vyplývajících z právních předpisů,
 - o ochranu oprávněných zájmů Pořadatele.
- c) Pořadatel zpracovává zejména tyto osobní údaje:
- o identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mail, telefon),
 - o údaje nezbytné pro zajištění dopravy, ubytování a dalších služeb,
 - o údaje uvedené v cestovních dokladech, je-li to nezbytné pro plnění smlouvy,
 - o další údaje poskytnuté Zákazníkem v souvislosti s účastí na zájezdu nebo akci.
- d) Právním základem zpracování osobních údajů je zejména:
- o plnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR,
 - o plnění právních povinností dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR,
 - o oprávněný zájem Pořadatele dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR,
 - o souhlas subjektu údajů, je-li vyžadován zvláštním právním předpisem nebo povahou služby.
- e) Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny třetím osobám, zejména:
- o poskytovatelům dopravy, ubytování a dalších služeb cestovního ruchu,
 - o průvodcům, technickému doprovodu nebo jiným osobám podílejícím se na realizaci zájezdu,
 - o orgánům veřejné moci, vyžaduje-li to právní předpis.
- f) Osobní údaje jsou zpracovávány pouze po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu jejich zpracování, a to:
- o po dobu trvání smluvního vztahu,
 - o po dobu stanovenou právními předpisy,
 - o po dobu nezbytnou k ochraně oprávněných zájmů Pořadatele (zejména pro účely případných sporů).





- g) Subjekt údajů má v souladu s GDPR zejména právo:
- na přístup ke svým osobním údajům,
 - na opravu nebo doplnění nepřesných údajů,
 - na výmaz osobních údajů, jsou-li splněny zákonné podmínky,
 - na omezení zpracování osobních údajů,
 - na přenositelnost osobních údajů,
 - vznést námitku proti zpracování osobních údajů,
 - podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- h) Zákazník bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů je **nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy** a že jejich neposkytnutí může mít za následek nemožnost uzavření smlouvy nebo účasti na zájezdu či akci.
- i) Podrobné informace o zpracování osobních údajů, včetně identifikace správce, kontaktních údajů a dalších práv subjektů údajů, jsou uvedeny v samostatném dokumentu „**Zásady ochrany osobních údajů**“, který je zveřejněn na webových stránkách Pořadatele.

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

- a) Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, má v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na **mimosoudní řešení spotřebitelského sporu** (ADR), vznikne-li spor mezi Zákazníkem a Pořadatelem ze smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním.
- b) Subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je **Česká obchodní inspekce**, se sídlem: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, webové stránky: <https://www.coi.cz>, internetová stránka ADR: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.
- c) Zákazník je oprávněn podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu **nejdříve poté**, co se pokusil spor vyřešit přímo s Pořadatelem, a to zejména prostřednictvím reklamace nebo jiné písemné komunikace, a nebyl s výsledkem tohoto řešení spokojen.
- d) Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí být podán u příslušného subjektu ADR **nejpozději do 1 roku ode dne**, kdy Zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Pořadatele poprvé.
- e) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je **dobrovolné**, nezávislé a bezplatné; jeho zahájením **není dotčeno právo Zákazníka obrátit se na soud** ani jiné orgány veřejné moci.
- f) Zákazník bere na vědomí, že mimosoudní řešení sporu nepředstavuje rozhodování o vině či odpovědnosti Pořadatele, ale slouží k dosažení smírného řešení sporu mezi smluvními stranami.





- g) V případě, že smlouva byla uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, má Zákazník rovněž možnost využít **platformu pro řešení sporů online (ODR)** zřízenou Evropskou komisí, dostupnou na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- h) Ustanovení tohoto článku se **nevztahují na smluvní vztahy uzavřené mezi Pořadatelem a osobami, které nejsou spotřebiteli**, ani na zprostředkovaný (provizní) prodej zájezdů, pokud se na něj vztahují jiné povinné mechanismy řešení sporů stanovené právními předpisy nebo smluvními podmínkami pořádající cestovní kanceláře.

14. Závěrečná ustanovení

- a) Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy uzavírané mezi Pořadatelem a Zákazníkem a jsou pro obě smluvní strany závazné ode dne jejich účinnosti.
- b) Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené smlouvou nebo těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., OZ, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a dalšími souvisejícími právními předpisy.
- c) Pokud se některé ustanovení těchto VOP ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné, nemá tato skutečnost vliv na platnost, účinnost ani vykonatelnost ostatních ustanovení; takové ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které se svým smyslem a účelem nejvíce blíží původnímu znění.
- d) Pořadatel je oprávněn tyto VOP **jednostranně měnit nebo doplňovat**, přičemž změny se nedotýkají práv a povinností vzniklých po dobu účinnosti předchozího znění VOP. Aktuální znění VOP je vždy zveřejněno na webových stránkách Pořadatele.
- e) Smluvní vztahy mezi Pořadatelem a Zákazníkem se řídí **právním řádem České republiky**. Pro případ sporu je místně příslušný soud určen podle obecně závazných právních předpisů, není-li zákonem stanoveno jinak.
- f) Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem **1. dubna 2026** a nahrazují veškerá předchozí znění všeobecných obchodních podmínek Pořadatele.

Martin Hanzlík
statutární zástupce

