



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

(pro eventy, zážitkové akce a zprostředkování služeb)

Vypracoval:	Martin Hanzlík – statutární zástupce (vedoucí organizace)
Přezkoumal:	v rámci připomínkového řízení
Za VOP odpovídá:	statutární zástupce
Schválil:	Martin Hanzlík (vedoucí organizace)

Vydáno: 20.04.2026

Platnost: od 20.04.2026



Článek I.

Úvodní ustanovení a vymezení činnosti

(1) Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem značky MAHAGO (dále jen „Pořadatel“) a zákazníkem (dále jen „Zákazník“).

(2) Pořadatel působí jako cestovní a zážitková agentura, která:

- a) organizuje zážitkové akce a eventy,
- b) připravuje tematické programy a zážitkové jízdy,
- c) zajišťuje služby na míru pro jednotlivce i skupiny,
- d) zprostředkovává služby třetích osob, zejména cestovních kanceláří, dopravců, ubytovacích zařízení a dalších poskytovatelů služeb.

(3) Pořadatel není cestovní kancelář ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a neposkytuje zájezdy dle tohoto zákona, pokud není výslovně uvedeno jinak.

(4) V případě zprostředkování služeb třetích osob vzniká smluvní vztah přímo mezi Zákazníkem a daným poskytovatelem služby; Pořadatel v takovém případě vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

(5) Projekt Dopravní fotoakce Brno (DFB) je podznačkou MAHAGO a představuje specializovanou část činnosti Pořadatele zaměřenou na zážitkové a tematické dopravní akce.

(6) Tyto VOP se vztahují rovněž na akce realizované pod podznačkou Dopravní fotoakce Brno (DFB).

(7) Akce typu Dopravní fotoakce Brno představují zážitkové a tematické jízdy nebo eventy, jejichž hlavním účelem je zážitek a program, nikoliv doprava osob ani zájezd ve smyslu právních předpisů upravujících činnost cestovních kanceláří.

Článek II.

Vznik smluvního vztahu

(1) Smluvní vztah mezi Pořadatelem a Zákazníkem vzniká na základě objednávky Zákazníka a jejího následného potvrzení ze strany Pořadatele.

(2) Objednávku lze učinit zejména:

- a) osobně,
- b) prostřednictvím webového formuláře,
- c) e-mailem,
- d) telefonicky,
- e) prostřednictvím sociálních sítí,
- f) jiným prokazatelným způsobem.

(3) Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Pořadatel objednávku potvrdí, zejména zasláním potvrzení na e-mail Zákazníka nebo jiným prokazatelným způsobem.

(4) Potvrzení objednávky obsahuje zejména:

- a) identifikaci akce nebo služby,
- b) termín a místo konání,
- c) cenu a platební podmínky,
- d) případné specifické podmínky účasti.





- (5) V případě akcí s omezenou kapacitou vzniká Zákazníkovi nárok na účast až po:
- potvrzení objednávky Pořadatelem a současně,
 - úhradě ceny nebo zálohy, je-li požadována.
- (6) Pořadatel je oprávněn objednávku odmítnout zejména z důvodu:
- naplnění kapacity akce,
 - organizačních nebo provozních důvodů,
 - nevhodného nebo rizikového chování Zákazníka v minulosti,
 - nesplnění podmínek účasti.
- (7) V případě, že Pořadatel zprostředkovává prodej zájezdu nebo jiné služby cestovního ruchu poskytované třetí osobou, zejména cestovní kanceláři:
- vzniká smluvní vztah přímo mezi Zákazníkem a tímto poskytovatelem služby,
 - Pořadatel vystupuje pouze jako zprostředkovatel a není poskytovatelem zájezdu ani jiné služby,
 - Pořadatel neodpovídá za plnění těchto služeb, jejich kvalitu ani průběh.
- (8) V případě zprostředkování dle odstavce (7):
- Pořadatel zpravidla nepřijímá platby za samotnou službu (zájezd),
 - platba za službu je realizována přímo ve prospěch poskytovatele služby,
 - Pořadatel může přijímat odměnu nebo provizi za zprostředkování, případně platby související se zprostředkováním, pokud je tak výslovně sjednáno.
- (9) Výjimku z odstavce (8) mohou tvořit zejména dárkové poukazy, vouchery nebo jiné obdobné produkty, kdy Pořadatel přijímá platbu od Zákazníka a následně zajišťuje uplatnění této hodnoty u poskytovatele služby.
- (10) Práva a povinnosti Zákazníka v případě zprostředkovaných služeb se řídí podmínkami daného poskytovatele služby, se kterými je Zákazník před uzavřením smlouvy seznámen.

Článek III.

Cena a platební podmínky

- (1) Cena služby je stanovena individuálně nebo dle aktuální nabídky Pořadatele zveřejněné na webových stránkách nebo sdělené Zákazníkovi.
- (2) Cena zahrnuje pouze služby, které jsou výslovně uvedeny v potvrzení objednávky nebo v popisu akce; ostatní služby nejsou v ceně zahrnuty, pokud není uvedeno jinak.
- (3) Platební podmínky se liší podle typu služby:
- Dopravní fotoakce Brno (DFB) – cena je splatná v plné výši při rezervaci nebo bezprostředně po potvrzení objednávky; bez úhrady nevzniká nárok na účast.
 - Zážitkové a eventové akce na míru – platební podmínky (záloha, doplatek, splatnost) se řídí individuálním smluvním ujednáním mezi Pořadatelem a Zákazníkem.
 - Veřejné akce a akce s prodejem vstupenek – cena je splatná v okamžiku nákupu vstupenky nebo rezervace místa, pokud není uvedeno jinak.



- (4) Pořadatel je oprávněn požadovat úhradu ceny před zahájením akce nebo služby; bez její úhrady nemusí být Zákazníkovi účast umožněna.
- (5) Platba je považována za uhrazenou okamžikem připsání částky na účet Pořadatele nebo jiným dohodnutým způsobem.
- (6) Nebude-li cena uhrazena ve stanoveném termínu, je Pořadatel oprávněn:
- rezervaci zrušit, nebo
 - nabídnout uvolněné místo jinému zájemci.
- (7) V případě zprostředkování prodeje zájezdů nebo jiných služeb cestovního ruchu třetích osob vystupuje Pořadatel jako cestovní agentura.
- (8) Platební podmínky těchto zprostředkovaných služeb se řídí:
- webovými stránkami pořadatelské cestovní kanceláře,
 - portálem nebo rezervačním systémem určeným pro smluvní partnery,
 - případně dalšími podmínkami sdělenými poskytovatelem služby.
- (9) Pořadatel zpravidla nepřijímá platby za zprostředkované služby, pokud není výslovně sjednáno jinak.
- (10) Výjimku z odstavce (9) mohou tvořit zejména dárkové poukazy, vouchery nebo jiné obdobné produkty, kdy Pořadatel přijímá platbu od Zákazníka a následně zajišťuje uplatnění této hodnoty u poskytovatele služby.
- (11) V případě dárkových poukazů nebo voucherů:
- je cena splatná v plné výši při jejich zakoupení,
 - poukaz představuje předplacenou hodnotu, kterou lze uplatnit na vybranou službu,
 - podmínky uplatnění poukazu mohou být stanoveny samostatně.
- (12) Pořadatel je oprávněn ve výjimečných případech upravit platební podmínky individuálně, zejména u skupinových objednávek nebo akcí na míru.

Článek IV.

Storno podmínky a odstoupení od smlouvy

- (1) Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením akce nebo služby.
- (2) Odstoupení od smlouvy musí být učiněno **prokazatelným způsobem**, a to: prostřednictvím formuláře zveřejněného na webových stránkách Pořadatele www.mahago.cz a jeho zasláním:
- na e-mailovou adresu info@mahago.cz,
 - písemně poštou na adresu sídla Pořadatele,
 - prostřednictvím datové schránky Pořadatele.
- (3) Za okamžik doručení odstoupení se považuje okamžik, kdy bylo odstoupení prokazatelně doručeno Pořadateli.
- (4) V případě odstoupení od smlouvy ze strany Zákazníka se storno podmínky liší podle typu služby:





- a) **Veřejné kulturní akce a akce s prodejem vstupenek** – do 7 dnů před konáním akce činí storno poplatek 50 % z ceny, méně než 7 dnů před konáním akce činí storno poplatek 100 % z ceny.
- b) **Zážitkové a eventové akce na míru** – storno podmínky se řídí individuálním smluvním ujednáním mezi Pořadatelem a Zákazníkem.
- c) **Dopravní fotoakce Brno (DFB) a další akce s omezenou kapacitou** – storno poplatek odpovídá charakteru akce a vzniklým nákladům, přičemž v případě zrušení účasti v krátkém časovém horizontu může činit až 100 % ceny, jinak se storno podmínky řídí pravidly uvedenými v odstavci (4a).

(5) Pořadatel je oprávněn ve výjimečných případech storno podmínky individuálně upravit, zejména ve prospěch Zákazníka, s ohledem na konkrétní okolnosti a již vynaložené náklady.

(6) Pořadatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména v případě:

- a) nedostatečného počtu účastníků,
- b) vyšší moci,
- c) bezpečnostních nebo provozních důvodů,
- d) závažného porušení povinností ze strany Zákazníka.

(7) V případě odstoupení od smlouvy ze strany Pořadatele bude Zákazníkovi vrácena uhrazená cena, případně její poměrná část.

(8) V případě zprostředkovaných služeb třetích osob se podmínky odstoupení od smlouvy a storna řídí výhradně podmínkami daného poskytovatele služby, se kterými je Zákazník před uzavřením smlouvy seznámen.

Článek V.

Změny programu a služby

(1) Pořadatel je oprávněn provádět přiměřené změny programu, rozsahu nebo organizace akce, pokud tím není podstatně změněn její charakter.

(2) Za nepodstatné změny se považují zejména:

- a) změny časového harmonogramu,
- b) změny trasy nebo místa konání,
- c) změny technického zajištění (např. změna vozidla), vyžadují-li to okolnosti,
- d) změny v pořadí jednotlivých částí programu.

(3) Nepodstatné změny dle odstavce (2) nepředstavují porušení smlouvy a nezakládají Zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu z ceny.

(4) Pořadatel je oprávněn provést změny z důvodu:

- a) bezpečnosti účastníků,
- b) provozních nebo technických okolností,
- c) nepředvídatelných událostí,
- d) pokynů dopravce nebo orgánů veřejné moci.





(5) V případě změn dle odstavce (4) je Pořadatel povinen o těchto změnách Zákazníky přiměřeným způsobem informovat.

(6) V případě, že by došlo k podstatné změně služby, která by znemožnila realizaci akce v původně sjednaném rozsahu, je Pořadatel oprávněn nabídnout náhradní řešení nebo od smlouvy odstoupit.

(7) V případě odstoupení od smlouvy dle odstavce (6) má Zákazník právo na vrácení uhrazené ceny nebo její poměrné části.

Článek VI. Práva Zákazníka

(1) Zákazník má právo na poskytnutí služby v rozsahu sjednaném ve smlouvě, potvrzení objednávky nebo popisu akce.

(2) Zákazník má právo na to, aby služba byla poskytnuta s odbornou péčí a v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky.

(3) Zákazník má právo být před zahájením akce seznámen s podstatnými informacemi o jejím průběhu, organizaci a případných bezpečnostních opatřeních.

(4) Zákazník má právo na včasné informování o změnách programu nebo organizace akce.

(5) Zákazník má právo upozornit Pořadatele na nedostatky v průběhu akce a požadovat jejich nápravu, je-li to objektivně možné.

(6) Zákazník má právo uplatnit reklamaci v případě, že poskytnutá služba neodpovídá sjednanému rozsahu.

(7) Zákazník má právo na ochranu svých osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy.

(8) Nenaplnění subjektivních očekávání Zákazníka, která nebyla výslovně sjednána, nezakládá právo na reklamaci ani kompenzaci.

Článek VII. Povinnosti Zákazníka

(1) Zákazník je povinen dodržovat pokyny Pořadatele, jeho pověřených osob a případně dalších osob zajišťujících průběh akce.

(2) Zákazník je povinen dostavit se včas na místo zahájení akce dle pokynů Pořadatele; nedostavení se v určený čas se považuje za nevyužití služby bez nároku na náhradu.

(3) Zákazník je povinen dodržovat stanovený časový harmonogram a respektovat organizaci akce.

(4) Zákazník je povinen chovat se tak, aby neohrozil bezpečnost svou ani ostatních účastníků, a nepoškozoval majetek Pořadatele ani třetích osob.

(5) Zákazník je povinen řídit se bezpečnostními pokyny, zejména v rámci zážitkových jízd a akcí typu Dopravní fotoakce Brno (DFB).





- (6) Zákazník nesmí svým chováním narušovat průběh akce, zejména:
- nerespektovat pokyny organizátora,
 - vstupovat do prostor, kde to není dovoleno,
 - ohrožovat provoz nebo ostatní účastníky,
 - být pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek v míře ohrožující bezpečnost nebo průběh akce.
- (7) Zákazník je povinen prokázat se na výzvu Pořadatele platnou rezervací nebo jiným dokladem o účasti.
- (8) Zákazník odpovídá za škody, které způsobí Pořadateli nebo třetím osobám.
- (9) V případě porušení povinností je Pořadatel oprávněn Zákazníka z akce vyloučit, a to bez nároku na vrácení ceny.

Článek VIII. Odpovědnost a reklamace

- (1) Pořadatel odpovídá za poskytnutí služby v rozsahu sjednaném ve smlouvě, potvrzení objednávky nebo popisu akce.
- (2) Pořadatel neodpovídá za skutečnosti, které nemůže ovlivnit, zejména za:
- zásahy třetích osob,
 - provozní situace v dopravě,
 - technické poruchy dopravních prostředků nebo zařízení,
 - nepříznivé povětrnostní podmínky,
 - rozhodnutí orgánů veřejné moci.
- (3) Pořadatel dále neodpovídá za škody vzniklé v důsledku:
- porušení povinností ze strany Zákazníka,
 - nedodržení pokynů Pořadatele,
 - nevhodného nebo nebezpečného chování Zákazníka.
- (4) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejlépe přímo v průběhu akce, aby mohla být zjednána náprava.
- (5) Nebyla-li náprava zjednána na místě, může Zákazník uplatnit reklamaci následně, a to prokazatelným způsobem.
- (6) Reklamace musí obsahovat zejména:
- identifikaci Zákazníka,
 - popis vady služby,
 - případné důkazy nebo podklady.
- (7) Reklamace bude Pořadatelem vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy.
- (8) Nenaplnění subjektivních očekávání Zákazníka, která nebyla výslovně sjednána, nezakládá právo na reklamaci ani kompenzaci.





Článek IX.

Doplňkové služby na veřejných akcích

- (1) V rámci veřejných akcí může Pořadatel poskytovat doplňkové služby, zejména prodej:
- balených potravin a nápojů,
 - drobných suvenýrů a propagačních předmětů,
 - dalších doplňkových produktů souvisejících s akcí.
- (2) Doplňkové služby dle odstavce (1) mají vedlejší charakter a nejsou hlavním předmětem sjednané služby.
- (3) Poskytování doplňkových služeb není nárokové a závisí na aktuální dostupnosti, provozních možnostech a organizačních podmínkách akce.
- (4) Neposkytnutí doplňkové služby nebo její omezený rozsah nezakládá právo Zákazníka na reklamaci, slevu z ceny ani jinou kompenzaci.
- (5) Prodej balených potravin a nápojů má charakter doplňkového prodeje zboží, nikoliv poskytování gastronomických nebo stravovacích služeb.
- (6) Pořadatel odpovídá za to, že nabízené produkty splňují požadavky obecně závazných právních předpisů; odpovědnost za konkrétní výrobek nese jeho výrobce nebo dodavatel v rozsahu stanoveném právními předpisy.
- (7) Alkoholické nápoje nejsou prodávány osobám mladším 18 let. Pořadatel je oprávněn požadovat prokázání věku Zákazníka a v případě jeho neprokázání nebo pochybností o věku prodej odmítnout, a to v souladu se zákonem č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek.
- (8) Zákazník je povinen dbát pokynů Pořadatele při manipulaci s produkty a jejich konzumaci, zejména s ohledem na bezpečnost a průběh akce.

Článek X.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

- (1) Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporu vyplývajícího ze smlouvy.
- (2) Subjektem mimosoudního řešení sporů je **Česká obchodní inspekce**.
- (3) Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může Zákazník podat ve lhůtě stanovené právními předpisy, a to zejména prostřednictvím internetových stránek České obchodní inspekce.
- (4) Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online (ODR) dostupnou na internetových stránkách Evropské komise.





Článek XI. Závěrečná ustanovení

- (1) Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Pořadatelem a Zákazníkem.
- (2) Právní vztahy výslovně neupravené těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
- (3) Pořadatel je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit nebo doplňovat; pro konkrétní smluvní vztah je rozhodující znění VOP účinné ke dni uzavření smlouvy.
- (4) VOP jsou zveřejněny na webových stránkách Pořadatele a Zákazník má možnost se s nimi před uzavřením smlouvy seznámit.
- (5) Tyto VOP nabývají účinnosti dnem **20. dubna 2026**.

Brno, dne 20.04.2026

Martin Hanzlík
statutární zástupce

