

Festival za všechny peníze

27.8.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

Těšili jste se na obnovený Hip Hop Kemp, ale těsně před konáním jste se dozvěděli, že jej organizátor zrušil? Pokud ano, jste nejspíše jednou z přibližně 2200 osob, které si zakoupily vstupenku. Přestože se organizátor zavázal, že lístky zůstanou platné i pro příští ročník, někteří návštěvníci již ztratili důvěru a žádají vrácení peněz. Pořadatel sice uvedl, že vstupenky bude na žádost refundovat, ale rovněž tvrdí, že inkasované peníze již investoval do akce. Na co máte v případě zrušení kulturní akce nárok? A jak získat peníze zpět?

Nerušíme, jen přesouváme!

V minulosti jsme se několikrát setkali se situací, kdy pořadatel danou akci přesunul. Někdy bylo takové přesunutí v řádu týdnů, bohužel však není výjimkou, že je akce prakticky zrušena. Aby pořadatel nemusel čelit hromadnému vrácení uhrazeného vstupného, oznámí, že vstupenky bude možné využít za rok. To se stalo i v případě Hip Hop Kempu, nicméně následně pořadatelé doplnili, že na žádost budou vstupenky refundovat.

„Pokud pořadatel jednostranně změní termín kulturní akce, jedná se o podstatnou změnu smlouvy. Spotřebitelé v takovém případě nemusejí náhradní termín přijmout a mohou od smlouvy odstoupit. V praxi to znamená, že mají právo požadovat vrácení plné ceny vstupenky,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Peníze zpět by měli logicky obdržet také v případě zrušení akce, a to i bez žádosti.

Sliby máme, přijdou i peníze?

Jak již bylo uvedeno, pořadatel slíbil, že bude peníze za vstupenky na žádost vracet. Spotřebitelům proto doporučujeme pořadatele kontaktovat a požadovat peníze zpět. Pokud by však peníze vráceny nebyly, případně by společnost přestala komunikovat, může spotřebitel podat České obchodní inspekci návrh na mimosoudní řešení sporu. Ta sice nemůže vrácení peněz závazně nařídit, nicméně přinejmenším prokážete odhodlání vymáhat svá práva. Pokud pořadatel ani poté peníze nevrátí, může je zákazník vymáhat žalobou na vydání bezdůvodného obohacení. *„Před podáním žaloby doporučujeme spotřebitelům, aby zaslali předžalobní výzvu, díky které poté budou moci požadovat i náklady soudního řízení,“* doporučuje Hekšová.

Smlouva s prostředníkem

U kulturních akcí se stává, že spotřebitelé zakoupí lístky přes zprostředkovatele, který pro ně lístky u pořadatele nakoupí, případně sám pořadatel takového zprostředkovatele přímo pověří prodejem. Je možné v takovém případě požadovat peníze po zprostředkovateli? Často bohužel nikoliv, neboť zprostředkovatel zpravidla nevystupuje jako smluvní strana, ale zajišťuje spíše technický prodej vstupenek. I v takové situaci je tedy nutné obrátit se přímo na pořadatele dané akce, který naše peníze, byť zprostředkovaně, obdržel.

Nevíte si rady? Poradna je tady!

V případě, že si nejste jisti svým nárokem či postupem, ať už v případě zrušené kulturní akce, nebo

jiného spotřebitelského problému, můžete se obrátit na spotřebitelskou právní poradnu organizace dTest na čísle 299 149 009, případně elektronicky pomocí formuláře na stránce dtest.cz/poradna.
„Naše právní poradna je bezplatná a je spotřebitelům k dispozici každý všední den od 9 do 17 hodin. Pokud zrovna poradce nezastihnete, zavolá vám zpět, jakmile to bude možné,“ uzavírá Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-12499/dtest-festival-za-vsechny-penize>