

Obchodní podmínky

KONTAKTNÍ ÚDAJE

Společnost, adresa provozovny:

IČ:

DIČ:

Spisová značka:

Telefon:

Adresa pro příjem elektronické pošty (e-mail):

www stránky:

FlyBalloon s.r.o., Kamenomlýnská 128/6, 603 00, Brno

08955280

CZ08955280

C 116389

+420 733 608 101

info@flyballoon.cz

www.flyballoon.cz

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Společnost FlyBalloon s.r.o., IČ: 089 55 280, DIČ: CZ08955280 se sídlem Kamenomlýnská 128/6, 603 00, Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou C 116389 (dále také jen „FlyBalloon“), má oprávnění provozovat letecké práce, vyhlídkové lety horkovzdušnými balóny (dále také jen „služby“).

Tyto obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi společností FlyBalloon a objednavatelem služby, popřípadě třetí osobou, v jejíž prospěch je služba objednána, nebo která službu využije (dále také jen „pasažér“) podle jejich smyslu. Veškeré smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito obchodními podmínkami. Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách společnosti FlyBalloon, www.flyballoon.cz.

VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smlouva o poskytnutí dále uvedených služeb mezi společností FlyBalloon a objednatelem vzniká na základě objednávky objednatele potvrzené společností FlyBalloon či jejím zprostředkovatelem a práva a povinnosti v ní uvedené jsou účinné teprve zaplacením zálohy, nebo celé ceny letenky.

Objednávkou služby objednatel souhlasí s tím, že údaje o jeho osobě budou u firmy FlyBalloon uchovány v souladu s příslušnými zákony o ochraně dat. FlyBalloon se zavazuje, že bude tyto údaje používat pouze pro vlastní potřebu a nebude je předávat dále třetím osobám. Více o ochraně dat v dokumentu – Ochrana osobních údajů, který je k dispozici na internetových stránkách společnosti FlyBalloon.

PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem smluvního vztahu vzniklého na základě objednávky a jejího potvrzení je závazek firmy společnosti FlyBalloon zajistit dodání služeb popsanych dále a specifikovaných blíže ve společnosti FlyBalloon potvrzené objednávce a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb firmě FlyBalloon sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využití.

Popis služby – vyhlídkového letu horkovzdušným balómem

Pasažér se s osobami, kterým společnost FlyBalloon přidělila povinnosti na palubě balonu nebo na zemi (dále také jen „posádka“), setká na předem domluveném místě. O místě startu a provedení letu nebo zrušení letu rozhoduje FlyBalloon respektive jím pověřený pracovník či s ním spolupracující osoba, která má na starost řízení balonu (dále také jen „pilot“ nebo „velitel balonu“). Před odletem jsou pasažéři poučeni o chování během přípravy a letu balómem. Posádka připravuje balón k letu, pasažéři po dohodě s posádkou mohou pomáhat. Balón letí vždy ve směru větru a místo přistání určí pilot v poslední fázi letu. Doba letu je dána typem letenky nebo dle specifikované objednávky. Konečná doba letu může být pilotem prodloužena nebo zkrácena, z důvodu bezpečného provedení letu. Balón je sledován doprovodnými vozidly, která zajišťují návrat pasažérů, posádky a techniky na místo setkání. Po přistání následuje tradiční balonářský křest větrem, ohněm, vodou a zemí. Pasažérům jsou předány pamětní listy.

Hlavní letová sezóna probíhá v období od 1. dubna do 31. října. V ostatních měsících se létá v ČR pouze výjimečně, a to v případě privátních a expedičních letů. Balóny létají pouze ráno a v podvečer (start asi 1 hodinu po východu a 1-2 hodiny před západem slunce). Orientační čas setkání na let se pasažéři dozví při rezervaci termínu letu. V případě podvečerního letu Vám pilot nebo operátor jiný pověřený pracovník společnosti FlyBalloon bude potvrzovat konání akce v den letu, mezi 13:00 – 14:30. Pro ranní lety platí potvrzení letu den před plánovaným letem v odpoledních až podvečerních hodinách, vždy ale do 22:00. V případě nepříznivé předpovědi meteorologických podmínek je let zrušen a pasažér si rezervuje náhradní termín letu. Konečné potvrzení nebo zrušení letu se provádí vždy pomocí SMS nebo telefonicky.

LETENKA NA VYHLÍDKOVÝ LET BALONEM

Po potvrzení objednávky společností FlyBalloon a zaplacení stanovené zálohy či ceny služby vystaví společnost FlyBalloon letenku či zprostředkující společnost certifikát, jako doklad o uzavření smlouvy o poskytování výše uvedených služeb a účinnosti smlouvy o poskytování výše uvedených služeb v listinné či elektronické podobě. Pasážér může využít službu pouze s platnou letenkou na vyhlídkový let balónem vydanou společností FlyBalloon nebo s platným certifikátem zprostředkující společnosti, která má se společností FlyBalloon uzavřenou smlouvu o spolupráci.

OBJEDNÁVKA LETU

Objednatel si může poptat službu na stránkách www.flyballoon.cz, telefonicky, e-mailem, nebo u smluvních prodejců. Objednatelem je provedena objednávka prostřednictvím webového formuláře na stránkách: www.flyballoon.cz nebo je mu Společností FlyBalloon předána či zaslána objednávka k podepsání. Po zpracování (odsouhlasení) objednávky společností FlyBalloon a zaplacení sjednané zálohy či ceny služby jsou objednateli vystaveny a předány nebo zaslány letenky a další informace pro rezervaci letu.

DODÁNÍ LETENKY

Letenka je zaslána prostřednictvím e-mailu v elektronické podobě nebo prostřednictvím spediční služby v podobě listinné. Společnost FlyBalloon nenese odpovědnost za případná zpoždění vzniklá při expedici letenek.

Odesílaná zásilka obsahuje objednaný počet letenek podle v objednávce požadovaného počtu pasažérů, ke každé objednávce jsou připojeny "Informace pro pasažéry" a "Informace o zdravotní způsobilosti k letu horkovzdušným balónem" a "Bezpečnostní pokyny", vše v dárkové obálce.

Při platbě v hotovosti a osobním odběru jsou letenky vystaveny a předány objednateli na počkání spolu s dokladem o zaplacení. Při platbě bankovním převodem nebo platební kartou jsou letenky předány nebo odeslány po připsání dohodnuté částky (zálohy nebo celé kupní ceny) na bankovní účet společnosti FlyBalloon.

CENY LETENEK

Ceny nabízených služeb jsou uvedeny na internetových stránkách společnosti FlyBalloon, www.flyballoon.cz. Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy (objednávky a jejího potvrzení) je vždy uvedena na dokladu o prodeji nebo na výzvě k platbě. Cena je vždy uvedena včetně příslušné sazby DPH. Cena může být kupujícím uhrazena pouze způsoby, které jsou uvedeny na internetové adrese www.flyballoon.cz.

K ceně poskytované služby bude připočteno poštovné a balné v případě odeslání letenek v listinné podobě. Aktuální ceník poštovného a balného je vždy uveden na internetových stránkách společnosti FlyBalloon.

Základní cena služby je určena pro pasažera o min. výšce 120 cm a max. hmotnosti 120 kg.

Jednotlivé nabízené slevy nelze kombinovat.

PLATNOST LETENKY A JEJÍ PRODLOUŽENÍ

Službu je možné využít a letenka je tedy platná jeden rok od vystavení letenky.

Pokud pasažér nevyužije službu (letenku) do konce doby platnosti, může před vypršením platnosti kontaktovat klientské centrum a prodloužit platnost služby (letenky). Zdarma je platnost služby (letenky) prodloužena v případě, že pasažér měl rezervované alespoň 3 termíny letu a lety byly zrušeny ze strany společnosti FlyBalloon z důvodu nepříznivého počasí či kapacitních důvodů. Pokud nedošlo k žádné rezervaci letu během původní platnosti letenky (v běžné letové sezóně duben–říjen), prodloužení platnosti letenky bude zpoplatněno částkou 500 Kč/1 letenka. Žádost o prodloužení platnosti letenky pasažér pošle písemně na e-mail info@flyballoon.cz. Vždy ale minimálně 14 dnů před uplynutím platnosti letenky.

Po uplynutí doby platnosti letenky pasažér ztrácí nárok na poskytnutí služby a závazek společnosti FlyBalloon poskytnout službu tímto zaniká. Nárok na cenu za službu uhrazený objednatelům však tímto není dotčen a společnost FlyBalloon je oprávněna si objednatelům uhrazenou cenu za službu ponechat, neboť byla porušena povinnost pasažéra službu využít ve lhůtě do 1 roku od vystavení letenky.

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY (VRÁCENÍ PENĚŽ)

Pokud je smlouva o poskytování služby uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku se spotřebitelem (email, v internetovém obchodě společnosti FlyBalloon či jiným prostředkem komunikace na dálku), má objednatel, který je současně spotřebitelem v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí letenky. V takovém případě objednatel kontaktuje společnost FlyBalloon či osobu, která zprostředkovala uzavření smlouvy o poskytnutí služby, a to nejlépe písemně nebo na email info@flyballoon.cz, kde uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Odstoupení od smlouvy musí být odesláno nejpozději poslední den 14denní lhůty. Letenka, kterou měl klient v držení, tím ztrácí platnost a smluvní vztah mezi společnostmi FlyBalloon a objednatelem zaniká. Peníze se vrací osobě, která letenku zakoupila do 14 dnů po obdržení emailu o ukončení smluvního vztahu, a to výhradně bezhotovostním převodem na bankovní účet objednatele.

Objednatel může odstoupit od smlouvy v období 30 dnů od data vystavení letenky i v případě, že smlouva není uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Oznámení o odstoupení od smlouvy je třeba zaslat písemně na e-mail info@flyballoon.cz. Letenka tím ztratí svoji platnost. Peníze se vrací osobě nebo společnosti, která letenku zakoupila do 14 dnů po obdržení oznámení, a to výhradně bezhotovostním převodem na bankovní účet objednatele sdělené společnosti FlyBalloon. Společnost FlyBalloon má, ale v takovém případě nárok na administrativní náklady ve výši 500Kč/1 letenka.

V případě odstoupení od smlouvy/stornování letenky po výše uvedených termínech je storno poplatek ve výši 100 % - znamená to tedy, že v případě, že byste službu/letenku nechtěli využít, služba/letenka propadne.

Reklamovat letenku a vrátit peníze lze také v případě, kdy byl pasažérovi zrušen let až 10x ze strany společnosti (z důvodu nepříznivého počasí / kapacitních důvodů). Pokud je tedy zrušen také desátý termín, může se objednatel obrátit s požadavkem refundace písemně na email info@flyballoon.cz s číslem objednávky, letenky a účtem pro výplatu peněz. Peníze se vrací pouze bezhotovostním převodem.

REZERVACE TERMÍNU LETU, ZMĚNY A ZRUŠENÍ REZERVACE

Rezervace termínu letu probíhá non-stop online na www.flyballoon.cz/letenka, nebo elektronickou poštou na adrese info@flyballoon.cz, nebo v pracovní dny 9:00 - 15:00 hod. telefonicky na klientském centru společnosti FlyBalloon. Rezervaci doporučujeme provádět nejméně 14 dní před plánovaným termínem letu. Při rezervaci je pasažér povinen uvádět pravdivé údaje (jméno, příjmení, kontaktní údaje, hmotnost a informaci o zdravotním stavu osob, které službu využijí – pasažérů). Rezervovat si můžete vždy pouze jeden termín letu a v případě neuskutečnění letu si následně můžete rezervovat náhradní termín. O uskutečněné rezervaci termínu letu je pasažér informován formou e-mailu nebo SMS zprávou.

Zrušení rezervace termínu pasažérem

Pasažér je oprávněn zrušit rezervaci termínu letu nejpozději 72 hodin před sjednaným termínem letu a sjednat v rámci doby platnosti letenky termín nový. Změny v rezervaci se provádí nonstop online na www.flyballoon.cz, e-mailem na info@flyballoon.cz, nebo telefonicky na klientském centru tel. 733 608 101, v pracovní době 9:00 - 15:00 hod. Zrušení rezervace termínu letu v době kratší než 2 dny před sjednaným termínem letu není možné. Je možné dohodnout změnu v osobě pasažéra – letenka je přenosná. Pokud se pasažér nedostaví na místo setkání, letenka propadá bez náhrady.

Zrušení rezervace termínu společností FlyBalloon

1. FlyBalloon je oprávněn zrušit rezervaci z technických důvodů nejpozději 2 dny před sjednaným termínem letu, pasažér bude informován SMS zprávou nebo telefonicky
 2. FlyBalloon je oprávněn zrušit rezervaci v případě nepříznivého počasí nejpozději 3 hodiny před plánovaným časem setkání na let, pasažér bude informován SMS zprávou nebo telefonicky
 3. FlyBalloon je oprávněn zrušit rezervaci na místě setkání, pokud pilot rozhodne o zrušení letu z důvodu bezpečnosti nebo při změně meteorologických podmínek.
- Ve všech uvedených případech nevzniká právo pasažéra na náhradu škody vzniklé v přímé souvislosti se zrušením rezervace (např. náklady na dopravu na místo setkání). Pasažér má nárok na sjednání nového termínu letu v rámci platnosti letenky.

Realizace letů typu Prémiový let balonem je možná pouze po naplnění odpovídajícího počtu pasažérů v koši, což zabezpečí tzv. minimální přistávací hmotnost (parametr stanovený příručkou výrobce balónu). Bez splnění tohoto limitu nelze let realizovat a let je zrušen ze strany společnosti FlyBalloon. U balónu OK-6953 tvoří tuto hranici 5 osob, u balónu OK-3591 je to 14 osob (včetně).

Tato situace je výjimečná, může ale nastat.

DĚTI A ZVÍŘATA V KOŠI BALÓNU

Na let balónem je možné vzít děti starší 7 let a vyšší jak 120 cm. Menší děti z bezpečnostních důvodů není možné zvedat nebo držet v náručí. Děti mladší 15 let mohou letět pouze v doprovodu dospělé osoby a s písemným souhlasem zákonného zástupce, pokud jim není doprovázející osoba. Mladiství ve věku 15-18 let musí mít písemný souhlas zákonného zástupce.

Zvířata mají vstup na palubu balónu zakázán.

ZDRAVOTNÍ OMEZENÍ

Z bezpečnostních důvodů nemohou být přepravovány těhotné ženy. Před letem by se měli se svým ošetřujícím lékařem poradit pasažéři s onemocněním srdce, krevního oběhu, s plicními onemocněními a onemocněními pohybového ústrojí. Pasažér je povinen informovat klientské centrum společnosti FlyBalloon o svých zdravotních omezeních, případně o snížené pohyblivosti (kolena, kyčle, páteř, al.). Starší osoby by se měli při rozhovoru s operátorem klientského centra nechat informovat o možném riziku.

Zdravotní omezení a způsobilost definuje dokument "Informace o zdravotní způsobilosti k letu horkovzdušným balónem", který obdrží všichni pasažéři před letem a s kterým jsou povinni se seznámit a jsou zveřejněny také na webové stránce FlyBalloon s.r.o.: www.flyballoon.cz/zdravotni-zpusobilost/.

Letu balónem se účastní pasažér na vlastní odpovědnost. Měl by být fyzicky zdatný a je zcela na jeho zvážení, za může aktivitu absolvovat. V případě jakýchkoliv pochybností je dobré konzultovat situaci s klientským centrem společnosti FlyBalloon.

Pilot má právo vyloučit z přepravy těhotnou ženu, pasažéra, u kterého existuje podezření na použití alkoholu nebo drog, pasažéra se sníženou pohyblivostí, popř. pasažéra, který není schopen zaujmout bezpečnou přistávací pozici (podřep) - zaplacená letenka v takovém případě propadá bez náhrady.

ODĚV A ZAVAZADLA PASAŽÉRA

Je doporučeno pohodlné, tmavé, sportovní oblečení a pevné boty (tenisky). Je zakázáno letět v nazouvacích botách (Crocsy, pantofle, žabky) nebo botách na podpatcích. V koši balónu není větší zima než na zemi, není třeba se oblékat tepleji. Oděv může být během letu a přistání znečištěn. Společnost FlyBalloon s.r.o. neodpovídá znečištění či jiné škody vzniklé během této outdoorové aktivity na oděvu účastníků letu.

Filmování a fotografování je povoleno. Za kamery, brýle, fotoaparáty, oděv a podobné předměty společnost FlyBalloon nepřebírá žádnou odpovědnost. Vezme-li pasažér uvedené předměty s sebou, pak je sám odpovědný za jejich bezpečné opatrování, během celého letu, včetně fáze přípravy, startu a přistání, jakož i během jízdy autem na místo startu a z místa přistání zpět na místo setkání. Za poškození a zranění způsobená přístroji některého z pasažérů odpovídá pasažér-účastník letu, který veze tyto přístroje s sebou.

Podle platné legislativy jsou pasažéři povinni podrobit se bezpečnostní prohlídce, aby se vyloučila možnost přepravy nebezpečných předmětů (zbraně, výbušniny, hořlaviny, ...).

Pilot má právo vyloučit z přepravy pasažéra, který má nevhodné oblečení a obuv. Zaplacená letenka v takovém případě propadá bez náhrady.

POVINNOSTI PASAŽÉRA

V zájmu bezproblémového a bezpečného průběhu letu musí pasažér uposlechnout všech pokynů pilota a posádky, a to na startovní ploše, v průběhu letu, po přistání a při návratu na startovní místo.

Pilot má právo vyloučit z přepravy pasažéra, který uvedl nepravdivé údaje o svém zdravotním stavu a hmotnosti, popř. pasažéra který není schopný porozumět pokynům pilota a posádky. Zaplacená letenka v takovém případě propadá bez náhrady.

Každý pasažér je povinen se seznámit před letem s Bezpečnostními pokyny, dostupnými na www.flyballoon.cz/bezpecnostni-pokyny/, těmito obchodními podmínkami a Informacemi o zdravotní způsobilosti, dostupnými na: www.flyballoon.cz/zdravotni-zpusobilost/.

POJIŠTĚNÍ PASAŽÉRA

Každý pasažér je řádně pojištěn dle platných zákonů.

Škodní událost nebo zranění musí být nahlášeny neprodleně po ukončení letu pilotovi. Na pozdější oznámení nebude brán zřetel.

ZÁRUKA KVALITY PROVEDENÍ LETU

1. Balón letí ve výškách od země do 300 metrů a během letu vystoupá minimálně 500 metrů nad zem.
2. Vyhlídkový let se koná při vhodném počasí pro let balónem. Dohlednost je větší než 5 km a plánovaná délka letu je větší než 5 km.
3. Doba letu je uvedena u každého nabízeného typu letu a může být zkrácena o max. 15 minut, pokud není s pasažéry/účastníky letu dohodnuto jinak.
4. Každý pasažér/účastník letu, který letí poprvé je po letu pokřtěn a získává pamětní list. Křest má slavnostní charakter.
5. Každý pasažér/účastník letu je před letem poučen o průběhu letu a možných nebezpečích.
6. Naší prioritou je individuální přístup ke každému pasažérovi, seriózní jednání a bezpečný let. V případě nedodržení těchto bodů je nabídnuta možnost opakování letu.

PROVEDENÍ LETU JINOU SPOLUPRACUJÍCÍ OSOBOU ČI SPOLEČNOSTÍ

V jednotlivých případech může společnost FlyBalloon pro realizaci letu použít jinou spolupracující osobu či společnost, která splňuje stejné právní předpoklady zákona o civilním letectví. Odpovědnost přejímá v tomto případě tato pověřená osoba či společnost. Odpovědnost pilota za bezpečnost letu se řídí dle platných zákonů o civilním letectví.

REKLAMACE A STÍŽNOSTI

Nejjednodušší způsob, jak vyřešit problém, pokud se objeví, je zavolat neprodleně klientské centrum. Operátor udělá vše pro to, aby byl problém řešen. Pokud i přesto není pasažér / objednatel spokojen, může poslat stížnost (včetně čísla letenky a jména osoby, se kterou byl daný den jednáno) na e-mailovou adresu info@flyballoon.cz. Stížnost bude důkladně prověřena a pasažér bude informován do 30 dnů od obdržení zprávy.

Pokud bude pasažér spokojen a bude chtít své pozitivní reakce sdělit, společnost FlyBalloon tyto informace ráda přivítá na adrese info@flyballoon.cz.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 15 .5. 2024.

Pokud je některé z ustanovení těchto obchodních podmínek a přepravních podmínek neúčinné, zůstávají tím ostatní ustanovení nedotčena.

V Brně dne 15. 5. 2024

FlyBalloon s.r.o.

Ondřej Kostrhun

jednatel společnosti