

## Všeobecné obchodní podmínky společnosti FlyBalloon s.r.o.

### Kontaktní údaje

Společnost: FlyBalloon s.r.o.  
IČ: 089 55 280, spisová značka C 116389  
Telefon: +420 603 270 220  
Email: [info@flyballoon.cz](mailto:info@flyballoon.cz)  
www stránky: [www.flyballoon.cz](http://www.flyballoon.cz)

### Úvodní ustanovení

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

Tyto všeobecné 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 klient). Veškeré smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách společnosti FlyBalloon, [www.flyballoon.cz](http://www.flyballoon.cz).

### Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi společností FlyBalloon a klientem vzniká zaplacením zálohy, nebo celé kupní ceny letenky. Klientem je myšlena osoba nebo firma, která služby společnosti FlyBalloon kupuje nebo využívá. Koupí letenky nebo rezervací termínu služby klient potvrzuje, že souhlasí se všeobecnými smluvními podmínkami.

Objednávkou služby klient 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 je závazek firmy FlyBalloon zajistit dodání služeb popsanych dále a specifikovaných v objednávce a jejím potvrzení a závazek klienta zaplatit za poskytnutí těchto služeb firmě FlyBalloon sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využití.

### Popis služby – vyhlídkového letu horkovzdušným balónem

Klient se s posádkou balónu setká na předem domluveném místě. O místě startu a provedení letu nebo zrušení letu rozhoduje velitel balónu (dále pilot). Před odletem jsou klienti poučeni o chování během přípravy a letu balónem. Posádka připravuje balón k letu, klienti po dohodě s posádkou mohou pomáhat. Balón letí vždy ve směru větru a místo přistání určí pilot v poslední fázi letu. Doba letu je daná 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 klientů, posádky a techniky na místo setkání. Po přistání následuje tradiční balonářský křest větrem, ohněm, vodou a zemí. Klientům 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 klient dozví při rezervaci termínu letu. V případě podvečerního letu Vám pilot nebo operátor 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 klient si rezervuje náhradní termín letu. Konečné potvrzení nebo zrušení letu se provádí vždy pomocí SMS nebo telefonicky.

### Letenka na vyhlídkový let balonem

Klient 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

Klient si může objednat letenku na stránkách [www.flyballoon.cz](http://www.flyballoon.cz), telefonicky, e-mailem, osobně v kanceláři nebo u smluvních prodejců. Po zpracování objednávky je letenka vystavena a klientovi jsou předány nebo zaslány další informace pro rezervaci letu.

## Dodání letenky

Letenka je zaslána prostřednictvím e-mailu nebo spediční služby. Společnost FlyBalloon nenes odpovědnost za případná zpoždění vzniklá při spediční službě.

Odesílaná zásilka obsahuje objednaný počet letenek, ke každé letence "Informace pro pasažéry", vše v dárkové obálce. Při platbě v hotovosti a osobním odběru je letenka vystavena a předána klientovi na počkání spolu s dokladem o zaplacení. Při platbě bankovním převodem nebo platební kartou je letenka předána nebo odeslána 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](http://www.flyballoon.cz). Cena služby dle konkrétní uzavřené smlouvy 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 způsobem, který je uveden na internetové adrese [www.flyballoon.cz](http://www.flyballoon.cz).

K ceně poskytované služby bude připočteno poštovné a balné. Aktuální ceník poštovného a balného je vždy uveden na internetových stránkách společnosti FlyBalloon.

Základní cena letenky je určena pro klienta o min. výšce 120 cm a max. hmotnosti 120 kg.

Jednotlivé nabízené slevy nelze kombinovat.

## Platnost letenky a její prodloužení

Letenka je platná jeden rok od jejího vystavení.

Pokud klient nevyužije letenku do konce doby platnosti, může před vypršením platnosti kontaktovat klientské centrum a prodloužit platnost letenky. Zdarma je platnost letenky prodloužena v případě, že klient měl rezervované alespoň 3 termíny letu a lety byly zrušeny ze strany společnosti FlyBalloon z důvodu nepříznivého počasí. 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 klient pošle písemně a e-mail [info@flyballoon.cz](mailto:info@flyballoon.cz). Vždy ale minimálně 14 dnů před uplynutím platnosti letenky.

Po uplynutí doby platnosti letenky klient ztrácí nárok na poskytnutí služby a závazek společnosti FlyBalloon poskytnout službu tímto zaniká. Společnosti FlyBalloon vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši uhrazené ceny jako sankce za porušení povinnosti klienta službu využít.

## Reklamační podmínky (vrácení peněz)

Klient může odstoupit od smlouvy v období 30 dnů od data vystavení letenky. Oznámení o odstoupení od smlouvy je třeba zaslat písemně na e-mail [info@flyballoon.cz](mailto:info@flyballoon.cz). Letenka tím ztratí svoji platnost. Peníze se vrací osobě nebo firmě, která letenku zakoupila do 14 dnů po obdržení oznámení, a to výhradně bezhotovostním převodem na bankovní účet klienta. Společnost FlyBalloon má nárok na náhradu škody a nákladů za poštovné ve výši 500Kč/1 letenka.

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě společnosti FlyBalloon), má klient v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí letenky. V takovém případě klient kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně na email [info@flyballoon.cz](mailto:info@flyballoon.cz) uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno nejpozději poslední den 14denní lhůty. Letenka, kterou měl klient v držení tím ztrácí platnost a smluvní vztah mezi společností FlyBalloon a klientem zaniká. Peníze se vrací osobě nebo firmě, která letenku zakoupila do 14 dnů po obdržení emailu o ukončení smluvního vztahu, a to výhradně bezhotovostním převodem na bankovní účet klienta. Společnost FlyBalloon má nárok na náhradu škody a nákladů za poštovné ve výši 200Kč/1 letenka.

V případě stornování letenky po tomto termínu je storno poplatek ve výši 100% - znamená to tedy, že v případě, že byste letenku nechtěli využít, letenka propadne.

## Rezervace termínu letu, změny a zrušení rezervace

Rezervace termínu letu probíhá non-stop online na [www.flyballoon.cz/letenka](http://www.flyballoon.cz/letenka), nebo elektronickou poštou na adrese [info@flyballoon.cz](mailto: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 klient povinen uvádět pravdivé údaje (jméno, příjmení, kontaktní údaje, hmotnost). Rezervovat si můžete vždy pouze jeden termín letu a v případě neuskutečnění letu si následně můžete rezervovat náhradní termín. O uskutečnění rezervaci termínu letu je klient informován formou e-mailu nebo SMS zprávou.

## Zrušení rezervace termínu klientem

Klient 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](http://www.flyballoon.cz), e-mailem na [info@flyballoon.cz](mailto:info@flyballoon.cz), nebo telefonicky na klientském centru tel. 603 270 220, 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 klienta – letenka je přenosná. Pokud se klient 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, klient 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, klient 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 klienta na náhradu škody vzniklé v přímé souvislosti se zrušením rezervace (např. náklady na dopravu na místo setkání). Klient má nárok na sjednání nového termínu letu v rámci platnosti letenky.

### **Děti a zvířata v koši balónu**

Na let balónelem je možné vzít děti starší 10 let a vyšší jak 130 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 klienti s onemocněním srdce, krevního oběhu, s plicními onemocněními a onemocněními pohybového ústrojí. Klient je povinen informovat klientské centrum společnosti FlyBalloon o svých zdravotních omezeních, případně o snížené pohyblivosti (kolena, kyčle, páteř, kloubní náhrady...). Starší osoby by se měli při rozhovoru s operátorem klientského centra nechat informovat o možném riziku.

Letu balónelem se účastní klient 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, klienta, u kterého existuje podezření na použití alkoholu nebo drog, klienta se sníženou pohyblivostí, popř. klienta, který není schopný zaujmout bezpečnou přistávací pozici (podřep, ...) - zaplacená letenka v takovém případě propadá bez náhrady.

### **Oděv a zavazadla klienta**

Je doporučeno pohodlné, tmavé, sportovní oblečení a pevné boty (tenisky). V koši balónu není větší zima než na zemi, není třeba se oblékat tepleji. Oděv může být během letu a přistání znečištěn.

Filmování a fotografování je povoleno. Za kamery, brýle, fotoaparáty, oděv a podobné předměty společnost FlyBalloon nemůže převzít žádné ručení. Vezme-li klient 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 klientů ručí klient, který veze tyto přístroje s sebou.

Podle leteckého zákona jsou klienti povinni podrobit se bezpečnostní prohlídce, aby se vyloučila možnost přepravy nebezpečných předmětů (zbraně, výbušniny, hořlaviny, ...).

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

### **Povinnosti klienta**

Při rezervaci termínu letu je klient povinen uvádět pravdivé údaje – jméno, příjmení, kontaktní údaje, hmotnost, informace o zdravotním stavu.

V zájmu bezproblémového a bezpečného průběhu letu musí klient 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 klienta, který uvedl nepravdivé údaje o svém zdravotním stavu a hmotnosti, popř. klienta který není schopný porozumět pokynům pilota a posádky. Zaplacená letenka v takovém případě propadá bez náhrady.

### **Pojištění klienta**

Každý klient je řádně pojištěn dle platných zákonů.

Škodní událost nebo zranění musí být nahlášeny po ukončení letu pilotovi. Na pozdější reklamace (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 balónelem. 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 dohodnuto jinak.

4. Každý pasažér, který letí poprvé je po letu pokřtěn a získává pamětní list. Křest má slavnostní charakter.

5. Každý pasažér je před letem poučen o průběhu letu a možných nebezpečích.

Naši prioritou je individuální přístup ke každému klientovi, seriózní jednání a bezpečný let. V případě nedodržení těchto bodů je nabídnuta možnost opakování letu.

### **Provedení letu jinou firmou**

V jednotlivých případech může společnost FlyBalloon pro realizaci letu použít jinou firmu, která splňuje stejné právní předpoklady zákona o civilním letectví. Ručení přejímá v tomto případě tato pověřená firma. Ručení velitele letadla se řídí dle platných zákonů o civilním letectví.

### **Reklamacce 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 klient není spokojen, může poslat stížnost (včetně čísla letenky a jména osoby, se kterou byl daný den jednáno) na e-mailovou adresu [info@flyballoon.cz](mailto:info@flyballoon.cz). Stížnost bude důkladně prověřena a klient bude informován do 30 dnů od obdržení zprávy.

Pokud bude klient spokojen a bude chtít své pozitivní reakce sdělit, společnost FlyBalloon tyto informace ráda přivítá na adrese [info@flyballoon.cz](mailto:info@flyballoon.cz).

### **Závěrečná ustanovení**

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 1.1.2020.

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