

## 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](mailto:info@flyballoon.cz)

[www.flyballoon.cz](http://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](http://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 poplat službu na stránkách [www.flyballoon.cz](http://www.flyballoon.cz), telefonicky, e-mailem, nebo u smluvních prodejců. Objednatelem je provedena objednávka prostřednictvím webového formuláře na stránkách [www.flyballoon.cz](http://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](http://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](http://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](mailto: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 pasažera službu využít ve lhůtě do 1 roku od vystavení letenky.

## REKLAMAČNÍ PODMÍNKY (VRÁCENÍ PENĚZ)

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](mailto: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 společností 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](mailto: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](mailto: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](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 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/letenka](http://www.flyballoon.cz/letenka), e-mailem na [info@flyballoon.cz](mailto: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/](http://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/bezpecnost-letu/](http://www.flyballoon.cz/bezpecnost-letu/), těmito obchodními podmínkami a Informacemi o zdravotní způsobilosti, dostupnými na: [www.flyballoon.cz/zdravotni-zpusobilost/](http://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](mailto: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](mailto:info@flyballoon.cz).

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 8. 1. 2025.

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

V Brně dne 7. 1. 2025

FlyBalloon s.r.o.

Ondřej Kostrhun

jednatel společnosti