

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

Tyto všeobecné obchodní podmínky na základě obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, a v souladu s NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2018/395 ze dne 13. března 2018, upravují práva a povinnosti mezi zákazníky a provozovatelem letů horkovzdušným balonem **Ing. Jiří Pivec - Barevnybalon**, se sídlem Stradonice č.p. 1, 267 05 Nižbor, Česká republika (dále jen "provozovatel").

Provozovatel prohlašuje, že je na základě příslušných oprávnění vydaných Úřadem pro civilní letectví oprávněn nabízet a provozovat letecké práce vymezené touto smlouvou. Zákazník je oprávněn využít svého práva a informovat se u příslušného kontrolního orgánu, Úřadu pro civilní letectví, se sídlem Letiště Ruzyně, 160 08 Praha 6 o platnosti vydané povolení k provozování leteckých prací.

Osoba uzavírající smlouvu s provozovatelem (dále jen „zákazník“) odesláním objednávkového formuláře, nebo objednávkou po telefonu, akceptuje tyto všeobecné obchodní podmínky. Smlouva je uzavřena přijetím objednávky provozovatelem, jsou-li zároveň splněny požadavky k jejímu uzavření uložené příslušnými obecně závaznými právními předpisy. Je-li smlouva uzavřena za fyzické přítomnosti provozovatele a zákazníka, považuje se smlouva za uzavřenou okamžikem předání letového poukazu, nebo přímo přijetím zákazníka k letu.

1. Předmětem smlouvy je **služba vyhlídkový let balonem**. Možné varianty služby jsou včetně ceny podrobně popsány na stránkách poskytovatele barevnybalon.cz. Mimo letu balonem služba zahrnuje rovněž pojištění zákazníka po celou dobu letu, křestní list, pohoštění a odvoz zpět na místo setkání. Veškeré ceny uváděné na webových stránkách jsou konečné a je v nich zahrnuto DPH.
2. **V objednávkce** služby je zákazník povinen uvádět pravdivé údaje: jméno, příjmení, kontaktní telefon, e-mail, a především celkovou hmotnost.
Provozovatel objednávku potvrdí a se zákazníkem telefonicky, nebo písemně dohodne předpokládaný termín a místo startu s ohledem na povětrnostní podmínky a pořadí ve kterém objednávku přijal. O rezervaci termínu a místa letu je zákazník vždy informován písemnou formou SMS/e-mail/WhatsApp.
Objedávka letu je přenosná, letu balonem se může zúčastnit kdokoli, koho určí zákazník (objednatel letu) a kdo splňuje bezpečnostní pravidla pro vyhlídkové lety balonem, jak jsou určena právními předpisy a ujednáními těchto všeobecných obchodních podmínek.
 - **Individuální místo startu** si zákazník může zvolit za předpokladu, že bude splňovat podmínky pro bezpečný vzlet a že zajistí u majitele, případně i hospodáře pozemku (pokud je od majitele odlišný) povolení odstartovat. Zákazník bere na vědomí, že pilot a velitel balonu je oprávněn změnit individuální místo startu navrženého zákazníkem, pokud vyhodnotí toto místo pro vzlet balonu jako nevhodné.
 - **Nadměrná celková hmotnost** je stanovena jako průměrná hmotnost na jednoho pasažéra posádky přes 90 kg. V takovém případě je provozovatel oprávněn účtovat palivový příplatek 2000 Kč. Pokud provozovatel zjistí, že zákazník v objednávkce uvedl nepravdivé údaje o hmotnosti a že je tím významně překročena očekávaná celková hmotnost, je oprávněn takovou osobu bez náhrady vyloučit z letu, nebo zrušit celý let.

3. **Potvrzení letu**, místa a času setkání odešle provozovatel zákazníkovi nejpozději dvě hodiny před dohodnutým termínem letu. U ranních letů nejpozději do 22:00 předchozího dne. Zákazník je povinen dodržet čas setkání.
4. **Nedostavení se k letu** v dohodnutý čas bez omluvy je považováno za provedený let a zákazník ztrácí nárok na nový termín letu.
5. **Odložení letu** z důvodu nepříznivých podmínek, nebo jiných okolností, které provozovatel nemohl ovlivnit, není důvodem k odstoupení od smlouvy. Provozovatel oprávněn let zrušit a odložit na jiný termín i po potvrzení letu, pokud se podmínky pro let stanou nepříznivé (např. mlha, nebo neočekávaný vývoj bouřkové oblačnosti). Jestliže zákazník trvá na odstoupení od smlouvy, bude účtován storno poplatek ve výši 25 % z původní dohodnuté ceny.
6. **Zrušení termínu ze strany zákazníka** je možné do 24 hodin před dohodnutým termínem letu bez jakýchkoliv sankcí a bez udání důvodu. V době kratší než 24 hodin před dohodnutým termínem letu je zákazník povinen provozovateli doložit vážný důvod. Jinak účtován poplatek ve výši 25 % z původní dohodnuté ceny.
7. **Dobu trvání letu** (standardně 60 minut) je pilot a velitel balónu oprávněn zkrátit, pokud je k tomu z technických, meteorologických či provozních důvodů donucen. V případě zkrácení letu na 30 min a méně, má zákazník právo na jeho opakování, nebo vrácení poměrné části ceny (30 min ~ 50 %).

Pravidla pro vyhlídkové lety horkovzdušným balonem

Za účelem zachování bezpečnosti letu balonem je nezbytné, aby zákazník dodržel pravidla popsaná níže. V případě účasti letu jiné osoby než zákazník, odpovídá zákazník za to, že tuto osobu o bezpečnostních pravidlech náležitě poučí.

1. **Při přípravě startu balonu, během letu, při přistání a balení** jsou všichni pasažéři povinni dbát pokynů pilota, nebo pomocného personálu provozovatele. Provozovatel nepřebírá zodpovědnost za škody vzniklé na zdraví či majetku pasažéra vzniklé nezodpovědným či nebezpečným jednáním pasažéra, nebo jeho nerespektováním pokynů pilota.
2. **Mladiství do 18 let** se mohou letu zúčastnit buď v doprovodu, nebo se souhlasem svého zákonného zástupce. Do 15let věku je vždy nutný doprovod dospělé osoby, která za dítě v průběhu celé akce odpovídá. Z bezpečnostních důvodů jsou z letu vyloučeny těhotné ženy, děti do výšky 1,25 m a osoby, které ze zdravotních důvodů nedokáží přidřepnout, nebo nemohou během celého letu stát.
3. **Těhotné ženy a lidé ve špatném zdravotním stavu** se z bezpečnostních důvodů nemohou letu balonem účastnit. Zejména pak všichni, kterým činí nepřekonatelné obtíže pobyt ve výšce, nastupování a vystupování z balonového koše, či chůze po nezpevněném terénu, nebo ti, kteří nemohou stát po celou dobu letu balonem a přidřepnout si při rychlém přistání. V případě pochybností důrazně doporučujeme konzultaci s lékařem. Zákazník je povinen předem informovat provozovatele o veškerých zdravotních potížích a jiných omezeních, které by mu mohly působit za letu balonem komplikace, a to včetně problémů s alergií, cukrovkou atd.

4. **Požítování fotografického a filmového záznamu** je povoleno pouze pro vlastní potřebu. Pro komerční využití těchto materiálů je nutný písemný souhlas provozovatele. Za fotoaparáty, kamery nebo jiné osobní předměty pasažérů provozovatel neručí během celého letu balónu, včetně fáze přípravy, startu a přistání, jakož i během jízdy autem zpět na místo setkání.
5. **Oblečení** do balonu by mělo být podobné jako na vycházky do přírody, z tmavších materiálů, nikoli však nové, vždy přiměřené venkovním teplotám. Čistě bílý oděv ani drahé značkové oblečení nejsou vhodné, mohou se v průběhu letu znečistit. Bezpodmínečně nutné jsou pevné boty bez podpatku. Za znečištění věcí nenese provozovatel odpovědnost.
6. **Všechny škody a zranění** vzniklá v důsledku letu musí být neprodleně oznámeny provozovateli, který o nich sepiše zápis. V opačném případě nebude brán na tyto události zřetel.
7. **Kouření v balónu** a v jeho blízkosti **do 30 m** je **zakázáno**.
8. **Vyloučit z letu** osoby pod vlivem alkoholu či drog má právo velitel balónu bez možnosti náhrady.
9. Podle leteckého zákona (zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví) a dále v souladu s NAŘÍZENÍ KOMISE (EU) 2018/395 ze dne 13. března 2018, je nutné vyloučit přepravu nebezpečných předmětů. Proto jsou cestující při podezření na držení takovýchto předmětů povinni podrobit se prohlídce.

Odstoupení od smlouvy

Do 14 dnů Vám samozřejmě vrátíme peníze, jak je dáno zákonem, většinou i později. Pokud si let rozmyslíte, tak vezte, že objednávka je volně přenosná a má neomezenou platnost, můžete ji tedy bez problému prodat / darovat komukoli dále, jen nám to sdělte. Pokud ani to nepůjde, zkuste zavolat.

Zde to máte v právnické řeči vše, na co máte ze zákona nárok:

1. Zákazník – Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu, e-mailu, telefonu nebo jiného prostředku komunikace na dálku do 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud se jedná o smlouvu o poskytování služeb. V případě, kdy je předmětem Smlouvy dodání zboží (např. Dárkového poukazu), pak běží lhůta ode dne doručení zboží.
2. Zákazník není oprávněn odstoupit v případech, kdy:
 - se Zážitek uskutečnil ještě před uplynutím lhůty k odstoupení od Smlouvy s výslovným souhlasem Zákazníka; za tento souhlas se splněním služeb před skončením lhůty pro odstoupení se považuje provedení rezervace Zážitku s termínem konání před skončením lhůty k odstoupení od Smlouvy;
 - bylo zboží nebo služby upraveny podle Zákazníkovy přání, pro jeho nebo pro Účastníkovu osobu, například pokud si Zákazník objedná individuálně upravený Dárkový poukaz nebo POUKAZ na Zážitek;
 - je předmětem Smlouvy audio nebo video nahrávka nebo počítačový program, pokud Zákazník porušil originální a zapečetěný obal;

- byl Zákazníkovi dodán digitální obsah, který není na hmotném nosiči, a Zákazník souhlasil s jeho dodáním před uplynutím lhůty k odstoupení od Smlouvy; tento souhlas uděluje Zákazník při uzavírání Smlouvy;
- je předmětem Smlouvy dodání novin, periodik nebo časopisů;
- je předmětem Zážitku koupě zboží nebo produktů, které podléhají rychlé zkáze, např. pro domácí degustaci.

Ochrana osobních údajů

1. Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. ve znění pozdějších předpisů a v souladu s Nařízením o GDPR. Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi podnikatele za účelem úspěšného splnění služby.
2. Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků podnikatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.
3. Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření podnikatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze podnikateli.
4. **Zákazník souhlasí se zveřejněním fotografií z letu**, na kterých je nahodile vyfocen. A to na webových stránkách provozovatele barevnybalon.cz, Instagramu, Facebooku a Youtube kanále provozovatele. Případný nesouhlas, sdělí zákazník provozovateli před nástupem do balonu. Provozovatel je pak povinen zajistit, aby ke zveřejnění fotografií zákazníka nedošlo.

Reklamační a mimosoudní řešení sporů

Všichni naši dosavadní zákazníci jsou nadšení a my děláme všechno proto, aby to tak zůstalo. Přes to, kdyby se vám něco nelíbilo, prosím, vyřešme to rovnou na místě dohodou, určitě najdeme dobré řešení. Protože to tu ale mít musíme, níže najdete i oficiální cestu, jak můžete službu u nás reklamovat a případně mimosoudně řešit veškeré spory:

1. Účastník nebo Zákazník zašle reklamaci e-mailem nebo písemně na adresu v kontaktech. K reklamaci je účastník povinen uvést kontaktní údaje, popis vady a požadavek na způsob vyřízení reklamacie spolu s prokázáním uzavření smlouvy (doklad o zaplacení apod.)
2. Při uplatnění reklamacie zašleme reklamujícímu elektronické potvrzení, ve kterém uvedeme veškeré údaje o reklamaci. Vadu musí reklamující vytknout do dvou měsíců od převzetí plnění (konání letu).
3. Reklamující může dle své volby požadovat u vady, která je odstranitelná dodáním chybějící služby nebo přiměřenou slevu.

4. U neodstranitelné vady má reklamující právo na slevu z ceny anebo na vrácení ceny na základě odstoupení od Smlouvy, kdy Zákazník výslovně souhlasí s tím, že Účastník je oprávněn požadovat vrácení Ceny na svůj vlastní účet a pro tyto účely na něj postupuje práva z vadného plnění a Účastník s tím rovněž souhlasí a bere na vědomí, že je oprávněn reklamovat poskytnutý let sám.
5. V případě, kdy prokážeme, že reklamující o vadě na letu balonem věděl nebo ji sám způsobil, nejsme povinni jeho nároku vyhovět.
6. Reklamující není oprávněn reklamovat let z důvodu, pro který byl zlevněn.
7. Vaši reklamaci a vadu vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se s Vámi nedohodneme jinak.
8. Reklamující, který je Spotřebitel, má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na uplatnění reklamace. Je však nezbytné toto právo uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, jinak mu toto právo nemusí být přiznáno.

Pokud je zákazník nebo Účastník Spotřebitel, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz). Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s Jiří Pivec - Barevnybalon vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u nás poprvé. Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.