

BallonKilátó Kereskedelmi és Szolgáltató Projekt Zrt.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

TARTALOMJEGYZÉK

1.	SZOLGÁLTATÓ ADATAI	2
2.	ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK	2
3.	FOGALMAK	3
4.	ADATKEZELÉS	5
5.	HÍRLEVÉL ÉS INTERNETES SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉS ...	5
6.	REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS.....	6
7.	MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE	6
8.	A VÁSÁRLÁS MENETE	7
9.	A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉSE.....	7
10.	JEGY / UTAHVÁNY FELHASZNÁLÁSA, ÉRVÉNYESSÉGE, VISSZAVÁLTÁSA.....	8
11.	ELÁLLÁS JOGA.....	9
12.	A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS ESETEK, PANASZOK.....	10
14.	LEMONDÁS A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	10
15.	A VÁSÁRLÓ/UTAS FELELŐSSÉGE.....	11
16.	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE	13
17.	BIZTOSÍTÁS ÉS MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY	13
18.	BIZTONSÁG.....	13
19.	VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	15
20.	PANASZKEZELÉS RENDJE.....	15
21.	SZERZŐI JOGOK	17
22.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	17

Az Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) tartalmazza a **BallonKilátó Kereskedelmi és Szolgáltató Projekt Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (Székhely: 1113 Budapest, Bartók Béla út 152/H.; Cégjegyzékszám: 01-10-140792; Adószám: 27922336-2-43), (a továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett **BallonFly** fantázianevű gázballon kilátórendszer jegyvásárlására és használatára vonatkozó általános szerződési feltételeket.

A jegy megvásárlásával, vagy átvételével a vásárló / felhasználó a jelen ÁSZF tartalmát magára nézve kötelezőként elfogadja!

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, magyar nyelven íródik, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre (nem minősül írásba foglalt szerződésnek), magatartási kódexre nem utal.

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A szolgáltató neve: **BallonKilátó Kereskedelmi és Szolgáltató Projekt Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: 1113 Budapest, Bartók Béla út 152/H

Levelezési cím: 1137 Budapest, Szent István körút 28. III. emelet 21.

WEB címe: www.balloonfly.hu;

e-mail: info@balloonfly.hu

Telefonszám: +36 1 5 333 444

Cégjegyzékszám: 01-10-140792

Adószáma: 27922336-2-43

Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíró

2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”). A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen ÁSZF 2022. április 30. napjától visszavonásig érvényes, a Szolgáltató mindekor érvényes www.balloonfly.hu/ASZF web címen történő közzététele alapján.

A Vevő (a továbbiakban: Felhasználó/Fogyasztó/Utazó) a jegy megvásárlásával, vagy annak harmadik fél által történő átruházás esetén a jegy átvételével a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket feltétel nélkül elfogadja. Vevő tudomásul veszi, hogy a befejezett és kifizetett megrendelés következményeként a

megrendelt szolgáltatásra közötté és az Eladó között adásvételi és szállítási szerződés jön létre. A szerződés a megrendelés kifizetésével jön létre, és a Szolgáltató általi szerződésszerű teljesítéssel szűnik meg.

A Felhasználó/Fogyasztó/Utas a szolgáltatás igénybevételével tudomásul veszi, hogy a szolgáltatást kizárólag érvényes beszállójegy, érvényesített ajándékkártya, vagy elektronikus levélben visszaigazolt foglalás birtokában veheti igénybe.

2.3. Vonatkozó jogszabályok:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: elektronikus kereskedelmi törvény),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet.

2.4. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett webshop weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a webshopnak, a jelen ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a webshopban, vagy fizikailag történő vásárlásra, illetve a Szolgáltatás igénybevételére.

2.5. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a webshop weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a webshopen megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. Fenti kötelezettségek megszegéséért, tartalmak, így például: képek, leírások, grafikai megoldások jogosulatlan megszerzéséért, tárolásáért és/vagy felhasználásáért a szolgáltató használati/térítési díjat számol fel és szükség esetén hajt be jogi úton.

3. FOGALMAK

- **Vevő (Vásárló): a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó:** Vevőnek minősül a Ballonkilátóra való belépésre jogosító, nyomtatott vagy elektronikus formában kiállított és egyedi azonosítóval ellátott igazolást (a továbbiakban Jegy), illetőleg az Utalványra vonatkozó igényt

megtestesítő, bármely formában kiállított igazolást (a továbbiakban Voucher, Utalvány) megvásárló személy.

- **Látogatónak (a továbbiakban a Látogató/Felhasználó/Utazó)** minősül az a természetes személy, aki a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.
- **Vállalkozás (a továbbiakban Szolgáltató, Üzemeltető):** a Polgári Törvénykönyvben meghatározott vállalkozás az 1. pont szerint.
- **Szolgáltatás:** Rögzített gázballonról történő városnézés
- **Jegy (beszállókártya):** A szolgáltatás igénybevételére (beszállásra) jogosító nyomtatott, vagy elektronikus dokumentum.
- **Utalvány (voucher):** Jegyre beváltható nyomtatott, vagy elektronikus dokumentum.
- **Utalvány, jegy visszaváltása:** az Utalvány, vagy Jegy értékének visszatérítése a Vásárló részére a jelen ÁSZF előírásai szerint.
- **Felhasználás:** A Szolgáltatás igénybevétele a Jegy fizikai, vagy elektronikus ellenőrzése által.
- **Távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak;
- **Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz:** olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlap, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;
- **Repülés:** a BallonKilátó Zrt. által üzemeltetett gázballonnal történő felemelkedés.
- **TGB Operátor:** a gázballon kezelője (pilóta);
- **Időpontfoglalás:** A Vevő/Utazó/Felhasználó által a Szolgáltató által üzemeltetett időpontfoglalási rendszer, amelyben lehetséges a repülés időtartamának meghatározása (amennyiben ilyen elérhető).
- **Időpontfoglalás módosítása:** a foglalás bármilyen részletét (dátum, napszak, létszám) érintő változás, amelyet az Utazó a repülést megelőzően jelez a Szolgáltató felé; (amennyiben ilyen elérhető).
- **Időpontfoglalás lemondása:** az Utazó foglalását abban esetben mondja le (és nem módosítja), amikor a lefoglalt időpont nem megfelelő, de nem is tud egy újabb időpontot megjelölni. (amennyiben ilyen elérhető).
- **A szolgáltatás helyszíne:** Budapest, Városliget, Mimóza domb
- **„No-show”:** olyan foglalt időpont státusza, amely során az Utazó, vagy a Vásárló előzetesen nem módosította, vagy mondta le a foglalást, de nem jelent meg a helyszínen. (amennyiben ilyen elérhető).
- **Felhasznált jegy:** az olyan jegy, foglalás vagy utalvány státusza, amely szerint a Jegy vagy Utalvány felhasználásra került, vagy amelyet a Szolgáltató úgy tekint, hogy azt a Vásárló/Utazó felhasználta, beváltotta.

4. ADATKEZELÉS

BallonKilátó Zrt. számára fontos a személyes adatok védelme, ezért a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat. A BallonKilátó Zrt. a jelen ÁSZF-fel összefüggésben végzett adatkezelési tevékenységéről a megrendeléskor elfogadott Adatkezelési Szabályzatban ad részletes tájékoztatást. A Vásárló kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a BallonKilátó Zrt. Weboldala(i), vagy a Szolgáltatás igénybevétele során megadott adatait az Adatkezelési Szabályzatban meghatározott célokból, a vonatkozó jogszabályok szerint kezelje.

5. HÍRLEVÉL ÉS INTERNETES SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉS

5.1. Az adatkezelés Érintettje (Vevő, Felhasználó) a BallonKilátó Zrt. honlapján történő regisztráció, és/vagy hírlevélre való feliratkozás, valamint a Szolgáltatás igénybevételével összegű értesítések során megadta a hozzájárulását ahhoz, hogy az Adatkezelő az Érintett által megadott adatokat használja, vagy a megadott email címre információkat (ideértve a hírleveket is) juttasson el. Az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása.

5.2. Az adatkezelés célja: az Adatkezelő által készített hírlevelek küldése, valamint az utalvány, jegy megvásárlása, beváltása és a Szolgáltatás igénybevétele során szükséges információk felhasználása és/vagy továbbítása az Érintett részére. A hírlevelek tárgya az Adatkezelő szolgáltatásai, programjai, újdonságai, figyelemfelhívó ajánlatai.

5.3. Az adatkezelés időtartama:

- Az Adatkezelő a hírlevél küldése kapcsán kezelt személyes adatokat az Érintett erre vonatkozó hozzájárulásának visszavonása (leiratkozásig), illetve az adatoknak az Érintett kérésére történt törléséig kezeli.

- Az Adatkezelő az utalvány, jegy megvásárlása, beváltása és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat a jegy/utalvány beváltásáig, érvényességéig használja és az adóügyi és egyéb jogszabályokban meghatározott ideig és mértékig őrzi meg és tárolja.

5.4. Az adatok tárolásának módja: az Adatkezelő az informatikai rendszereiben biztonságos helyen tárolja és őrzi. Az Adatkezelő garantálja, hogy sem az informatikai rendszerben, sem a papíron tárolt személyes adatokhoz illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

5.5. Adatokat kezelők: A szolgáltatás igénybevétel és jegybeváltás során eljáró személyek, a hírlevelek kiküldése során illetékes személyek, továbbá az adatok informatikai tárolása során az informatikai szolgáltatást végző személyek és megbízottak a szükséges mértékig.

6. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS

6.1. A Vevő a weboldalon és egyéb automatáknál - amennyiben ezen szolgáltatások elérhetőek - történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezeléshez hozzájárul.

6.2. Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

6.3. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

7. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

7.1. A Szolgáltatás igénybevétele érdekében megvásárolható jegyek/utalványok ára a Szolgáltató mindenkor hatályos díjszabása szerint magyar forintban (HUF) kerül meghatározásra és tartalmazza a törvényben előírt ÁFÁ-t (bruttó értékek).

7.2. A webshopban – amennyiben elérhető – a Szolgáltató részletesen feltünteti a termékek nevét, leírását és részleteit.

7.3. Az esetleges akcióról, kedvezményekről, ezek feltételeiről és pontos időtartamáról Szolgáltató a honlapján, a helyszínen, illetve közösségi média oldalain nyújthat tájékoztatást. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kereskedelem politikai megfontolásokból saját döntése szerint egyedi, vagy zártkörű ajánlatokat tegyen elérhetővé, amelyekre vonatkozó követelést harmadik személyektől nem fogad el.

7.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a nyilvánosságra, – különös, de nem kizárólagos tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg informatikai rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, – akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást. Ennek ismeretében az Ügyfél kötelezettség nélkül elállhat vásárlási szándékától. Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges.

8. A VÁSÁRLÁS MENETE

A szolgáltató saját döntése alapján az alábbi jegy/utalvány értékesítési megoldásokat alkalmazhatja, amelyek elérhetőségére nem vállal kötelezettséget:

8.1. A www.balloonfly.hu weboldalon keresztül elektronikus úton (ún. Webshop), amelyre vonatkozóan a Vásárló a Webshopban külön közzétett használati utasításokat magára nézve kötelezőnek elismeri.

8.2. A Szolgáltató hivatalos jegyértékesítő partnerinél (vizonteladók).

8.3. A Szolgáltatás helyszínén üzemelő jegyértékesítési épületben.

8.3. A Szolgáltatás helyszínén üzemelő jegyértékesítő automatáknál.

8.4. A fizetési módok (banki átutalás, bakkártya, készpénz) a mindekori jegyértékesítési helyeken kerülnek meghatározásra.

8.5. Választható jegy/utalvány átvételi módok a mindekori jegyértékesítési helyeken kerülnek meghatározásra.

8.5 Amennyiben az értékesítési helyeken és módokban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknel, a folyamatban, vagy az áraknál, a Szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve kijavítása után a Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót az új, valós adatokról. A Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, illetve lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

8.6. A Vásárló tudomásul veszi, hogy az internet és a technológia sajátosságai miatt a jegyértékesítési és fizetési rendszerek folyamatos üzemeltetése a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Az Üzemeltető ennek megfelelően nem garantálja a jegyértékesítési szolgáltatás és az elektronikus rendszerek hibamentes és zavartalan működését, illetőleg hogy az ahhoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz.

9. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉSE

9.1. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben vagy teljes egészben. Szolgáltató különösen abban az esetben él ezzel a jogával, ha Vásárló a megrendelési összeget átutalás formájában kívánja kiegyenlíteni, de erre a megrendelést követően nem kerül sor. Részben történő teljesítésre kizárólag Vásárlóval történő egyeztetést követően kerülhet sor. Abban a nem várt esetben, ha a Szolgáltató sem email sem telefon útján nem tudja felvenni a kapcsolatot a rendelés

részleges teljesítésének egyeztetése érdekében Vásárlóval, a megrendelését azonban nem teljeskörűen tudja Szolgáltató teljesíteni, akkor a hiányzó – kiküldésre nem kerülő – termék árát a számla kiállítása során levonásba helyezi.

9.2. Az online (internetes) jegyvásárlás a fizetés megtörténte előtt bármikor, következmények nélkül megszakítható. Ezt követően a Jegyvásárlót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés I) pontja alapján a jegyértékesítési szolgáltatás igénybevételétől való elállási jog nem illeti meg.

9.3. A Szolgáltató kizárja a Jegyek cseréjét, pótlását, visszaváltását, vásárlási értékük egyéb módon való térítését, ide nem értve a jelen ÁSZF-ben egyedileg meghatározott speciális eseteket.

10. JEGY / UTALVÁNY FELHASZNÁLÁSA, ÉRVÉNYESSÉGE, VISSZAVÁLTÁSA

10.1. A Vásárló jogosult a jegyet/utalványt harmadik személyek számára megvásárolni, illetve felhasználásra átadni. A Vásárló felelőssége tájékoztatni az utalvány új birtokosát, a tényleges Utast, hogy megismerje és betartsa a jelen ÁSZF-ben írtakat.

10.2. Az Utalvány a vásárlástól számítva 1 évig érvényes. Egyedi esetek elbírálása esetén az Utalvány érvényessége meghosszabbítható. A fizikailag értékesített Jegyeken található érvényességi idő ettől eltérhet, ilyenkor minden esetben a Jegyen található időpont a mérvadó.

10.3. Az Utalvány érvényességének meghosszabbítására egyéni elbírálás után van lehetőség. A hosszabbítási kérelmet az Utas írásban a Szolgáltató info@balloonfly.hu e-mail címére szükséges jeleznie legalább a lejárat dátum előtt 1 hónappal. A Szolgáltató az elbírálást követően az utalvány érvényességét egyszeri alkalommal, díjmentesen, legfeljebb 3 hónapra meghosszabbíthatja. A meghosszabbításról a Szolgáltató írásban küld megerősítést az Utasnak.

10.4. A fel nem használt Jegyet vagy Utalványt a Szolgáltató a lejárat határidőt követően automatikusan felhasználtnak tekinti.

10.5.1. Az Utalvány / Jegy visszaváltására, azaz a befizetett összeg visszaigénylésére kizárólag az alábbi esetben van lehetőség:

- Az adott napra és időszakra szóló Jegyre (Beszállókártyára) beváltott Utalvány, vagy a tárgynapon megvásárolt Jegy azért nem került az Utas által felhasználásra, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató saját hatáskörben hozott döntésével nem végzi, azt felfüggeszti, vagy a Szolgáltatás nyújtást (repülés) megszakítja.

10.5.2. A szolgáltatási díj visszatérítése az alábbiak szerint történhet:

- elektronikus (internetes) vásárlás esetén banki átutalással az ehhez szükséges online felületen történő űrlap kitöltése után lehetséges a www.balloonfly.hu web oldalon elérhető eljárásrend szerint.
- A helyszínen történő fizikai jegyvásárlás esetén pedig a jegyértékesítő helyen készpénzben.

10.5.3. Az Utalvány / Jegy tovább értékesítésére csak az Üzemeltető által erre írásbeli megállapodással feljogosított harmadik felek jogosultak. A Szolgáltató kizár minden olyan, panaszt, vagy kárigényt, ami abból következik be, hogy a Vásárló / Utas nem a Szolgáltató által üzemeltetett értékesítési csatornákon, vagy szerződött partnereknél vásárol.

11. ELÁLLÁS JOGA

11.1. Az Utalvány, vagy jegyvásárlás a fizetés megtörténte előtt bármikor, következmények nélkül megszakítható. Ezt követően a Vásárlót a pénzvisszafizetés lehetőségének joga kizárólag a jelen ÁSZF szerint meghatározott esetekben illeti meg.

11.2. A weboldalon keresztül vásárolt Jegyek esetében a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Vásárló a megrendelt termék kézhezvételétől - jelen körülmények között kifizetésétől- számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől. 14 napot meghaladóan a Jegyvásárlót a pénzvisszafizetés lehetőségének joga nem illeti meg.

11.3. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt érhető el:

https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR

11.4. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:hu:PDF>

11.5. Fogyasztó nem viseli az olyan költségeket, amelyek a 45/2014. Kormányrendelet 27. §-ban vannak meghatározva.

11.6. A Fogyasztó elállási jogát a Kormányrendeletben található nyilatkozat-minta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, azaz annak a Szolgáltató részére e-mail útján vagy postai úton történő megküldésével gyakorolhatja. A nyilatkozatból egyértelműen ki kell tűnnie a Fogyasztó elállási szándékának.

12. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS ESETEK, PANASZOK

12.1. Amennyiben a Vásárló nem megfelelő kategóriájú jegyet vásárolt (pl. gyermek, felnőtt, stb.) vagy többet vásárolt, a szükséges darabszámnál úgy az ebből adódó következmények és kellemetlenségek a Vásárlót terhelik.

12.2. A Szolgáltató Vis Maior helyzet esetén, vagy az előre nem látott kényszerítő körülmények (pl.: járványhelyzet) tekintetében nem biztosít pénzvisszatérítést, de a Jegy / Utalvány felhasználási határideje automatikusan az erre vonatkozó külön közlemény alapján meghosszabbodik.

12.3. Ha az Utas megkezdte a jegyének felhasználását (repülés), de neki, illetve vele utazó személyek (családtagok, párkapcsolat, baráti társaságok együtt vásárolt jegyei) felróható helyzet következményeképp a Szolgáltató kénytelen volt megszakítani a szolgáltatás nyújtását, (pl.: egészségügyi problémák, rendzavarás, stb.) úgy a helyzetet okozó utas jegye felhasználtnak minősül.

12.4. Amennyiben a megvásárolt Jegy / Utalvány az idő során elhasználódott, sérült, de érvényessége hitelt érdemlően bizonyítható (a szüksége sorszám és QR kód azonosítható) a BallonKilátó Zrt. munkatársaitól kérhető a jegy cseréje.

12.5. Ha az Utas nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, panaszával az ÁSZF vonatkozó pontjában felsorolt fogyasztóvédelmi jogkört gyakorló hivatalokhoz fordulhat.

12.6. Ha az Utast úgy gondolja, hogy Önhibáján kívül, a Szolgáltatás igénybevétele során kár érte, köteles nézőpontját írásban, a szükséges személyes azonosító adatok megadásával az info@balloon.hu mail címre, vagy a Szolgáltató postacímére panaszlevélben megküldeni. A Szolgáltató legfeljebb 30 napos egyedi elbírálást követően írásost választ ad megkeresésére.

14. LEMONDÁS A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL

14.1. Az Utas tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás fokozottan időjárásfüggő tevékenység. Ha a BallonKilátó Zrt. operátora saját belátása szerint úgy ítéli meg, hogy az időjárási körülmények nem megfelelőek vagy nem biztonságosak, a felemelkedést megelőzően saját döntése alapján bármikor lemondhatja a repülést.

14.2. A Szolgáltató kizárólag saját döntése alapján jogosult minden olyan helyzetben, amit nem minősít biztonságosnak - vagy személyzet hiánya, műszaki problémák, a minimális létszámnál alacsonyabb utas szám, vagy bármely más, a biztonságot veszélyeztető feltétel fennállása miatt - a Szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni vagy megszakítani. A BallonKilátó Zrt. fenntartja a szolgáltatás elérhetőségében és módjában bekövetkező változás jogát és arról a lehető leghamarabb tájékoztatja a látogatókat a honlapon

és/vagy közösségi média oldalain, vagy helyszíni tájékoztatáson, illetve amennyiben elérhető, az Utas / Vásárló által a végzett online regisztráció során megadott e-mail címen keresztül.

14.3. A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a szolgáltatás elérhetőségében bekövetkező változásokról szóló tájékoztatás Vásárló vagy Utas számára történő eljuttatásában bekövetkező technológiai-műszaki hibák esetén, harmadik fél szolgáltatók érdekkörében bekövetkező hibák esetén, vagy ha az Vásárló / Utas nem rendelkezik az elektronikus értesítések megtekintésére, fogadására alkalmas eszközzel, vagy az információközlés követését elmulasztja.

14.4. Amennyiben a Vásárló előzetesen megvásárolt Jegyét és/vagy Utalványát olyan időszámban kívánja beváltani, amelyre vonatkozóan a Szolgáltató a Szolgáltatás szüneteltetését legalább 3 órával korábban a 12.1. pont szerint közzétette, a Vásárló vagy az Utas az Utalvány / Jegy árának visszatérítését automatikusan nem kérheti, de a Jegy / Utalvány a jelen ÁSZF szerinti érvényeségi időben felhasználható.

14.5. Az TGB operátor bármikor megszüntetheti a repülést (azaz leszállhat) a repülés közben, ha saját belátása szerint úgy dönt, hogy fennállnak, vagy lehetséges, hogy fennállnak a következők egyike:

- az időjárási körülmények kedvezőtlen változása;
- fedélzeti vészhelyzet;
- a gázballon vagy bármely más dolog anyagi kárának kockázata;
- bármely más körülmény, amely kockázatot jelent az utasok, a BallonKilátó Zrt. személyzetének vagy bármely más személy biztonságának.

14.6. Ha a repülést felszállás után megszüntetik (azaz leszáll a gázballon), és ha repülés teljes időtartama legfeljebb 10 perc, vagy a repülés magassága nem éri el a 100 (száz) métert (a BallonKilátó Zrt. meghatározása szerint), akkor a repülést megghiúsultnak kell tekinteni. Ebben az esetben az Utas új jegyre jogosult, amelyet az eredeti érvényességi időn belül lehet felhasználni. Amennyiben az Utas a későbbi időpontban méltányolhatóan nem tud újabb repülést igénybe venni (pl. külföldi, vagy iratokkal igazolt lakóhelye Budapestől 50km-nél távolabb található) az Utas a 10.5.2. pontban meghatározott eljárás szerinti visszatérítésre jogosult.

14.7. A BallonKilátó Zrt. nem vállal felelősséget a Vásárlónak vagy az Utasnak a repülés törlésével vagy megghiúsulásával kapcsolatban felmerült közvetlen vagy közvetett költségeiért, ideértve a Vásárló vagy az Utas által felmerült utazási, szállás- vagy egyéb költségeket is, vagy ha az Utas képtelen új repülésen megjelenni.

15. A VÁSÁRLÓ/UTAS FELELŐSSÉGE

15.1. A Vásárló és az Utasok tudomásul veszik a következőket:

- a.) Az Utas köteles betartani a biztonsági előírásokat, a TGB operátor és a földi operátor utasításait, valamint mindenkor a helyzettől elvárhatóan, észszerűen és körültekintően köteles cselekedni;
- b.) Az Utas nem állhat kábítószer, vagy alkohol hatása alatt a Repülés során, és nem szed olyan gyógyszert, amely ronthatja az ítélőképességét a Repülés során;
- c.) Az Utas nem repülhet, ha várandós, vagy bármilyen olyan betegségben szenved, amely a szolgáltatással összeférhetetlen, vagy amely veszélyt jelenthet az utasok vagy a BallonKilátó Zrt. személyzete számára;
- d.) Az Utas nem vihet fel olyan tárgyat, amely a repülés során a gondolában akadályt jelenthet, vagy önmagára és mások testi épségére veszélyt jelenhet, amelyeket a jelen ÁSZF 18. fejezete tartalmaz. Az Utas köteles a TGB operátor és a földi operátor ezirányú utasításait betartani.
- e.) A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a repülés során az Utas által hozott személyes tárgyakért, beleértve a fényképezőgépeket, telefonokat, ruházatot vagy öltözéke stb, amelyekben az Utas viselkedése miatt következik be kár, ideértve az az esetet, amikor azt az Utas a gázballonból kiejti.
- f.) A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a szolgáltatás megszakításáért, vagy elmaradásáért, amennyiben az Utas már érvényesítette a jegyét, a ballon gondolájába beszállt, majd elhagyja a ballon területét (ideértve többek között, de nem kizárólagosan az egészségügyi okokat, a félelmet és rosszulletet is). Ebben az esetben az érintett Utas(ok) jegye felhasználtnak minősül.

15.2. A Vásárló és minden Utas vállalja, hogy megtéríti a Szolgáltató, továbbá annak tulajdonosai, munkatársai, vállalkozói és alkalmazottai kártalanítását minden olyan követeléssel, veszteséggel vagy kárral szemben, amelyet az Utas bármilyen cselekménye vagy mulasztása kapcsán okozott a Szolgáltatásokkal kapcsolatban a többi Utasnak, harmadik félnek, vagy a Szolgáltatónak.

15.3. Az Utas tudomásul veszi, hogy amennyiben a repülést a Szolgáltató az Utasnak felróható okból szakítja meg (ideértve többek között, de nem kizárólagosan az egészségügyi okokat, a félelmet és rosszulletet, valamint a rendbontást, a tárgyi és testiépséget veszélyeztető viselkedést, vagy annak megkísérlését, továbbá, ha az Utas az Operátor észszerű felszólításainak nem tesz eleget), ebben az esetben az Utas korlátlanul felel a többi utasnak a Repülés elmaradásából okozott kár, valamint a Szolgáltatót ért kár megtérítéséért.

15.4. A fenti esetben a Szolgáltató az esetről jegyzőkönyvet vesz fel, amely során az Utas köteles adatait megadni, a Szolgáltató jogosult a tényeket más utasokkal igazoltatni, illetve szükség esetén rendőri intézkedést kezdeményezni és a rendőri intézkedésig az érintett utast arra jogosul biztonsági személlyel a helyszínen tartatni.

16. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE

16.1. A Szolgáltató jogszabályi felelőssége jelen ÁSZF alapján nem zárható ki, vagy korlátozható.

16.2. A Szolgáltató felelősséget vállal az olyan károk bekövetkezéséért, amely neki, alkalmazottainak, vagy megbízottjainak felróható okból következik be és amely jogszerűen felróható.

16.2. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Vásárlóért, vagy az Utasokért, illetve azok személyes képviselőivel vagy eltartottjaival szemben semmilyen betegségért, személyi sérülésért vagy halálesetért, amely a fogyasztóvédelmi törvényben foglalt fogyasztói garanciák be nem tartása miatt következik be, amely garancia a szolgáltatások kellő gondossággal és szakértelemmel történő teljesítésére, a szolgáltatás céljának megfeleléségre továbbá a szolgáltatás teljesítésének az idejére vonatkozik. Ez a felelősség kizárás nem vonatkozik arra az esetre, ha a BallonKilátó Zrt. jogszerűtlen, vagy gondatlan volt a szolgáltatások teljesítése során.

17. BIZTOSÍTÁS ÉS MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY

17.1. A Szolgáltató szavatol, hogy a jogszabályi előírások szerinti kötelező felelősség biztosítással rendelkezik. A biztosítás a személyi sérülésre vonatkozik, amely utasonként legfeljebb 100.000.000 HUF - összegig, továbbá 500.000.000 HUF összegű kombinált egy limitű jogi felelősségre terjed ki.

17.2. A Szolgáltató rendelkezik a Polgári Repülésbiztonsági Hatóság által kiadott üzembentartási engedéllyel, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges jogszabályokban előírt engedélyekkel.

18. BIZTONSÁG

18.1. A Szolgáltató meg kell felelnie az Európai Repülési és Biztonsági Hatóság (EASA) előírásainak.

18.2. A biztonsági előírásoknak eleget téve a Szolgáltató nem fogad olyan utasokat, akik segítségnyújtásra szorulnak a ki- beszállás vagy repülés időtartama alatt.

18.3. Az Utas tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem akadálymentesített. Továbbá - a veszélyhelyzet esetén alkalmazandó - biztonságtechnikai okokból kifolyólag a gondolában nem engedélyezett olyan segédeszköz, mint az ülések/kerekesszékek, sétálók, botok vagy mankók használata. A Szolgáltató azt javasolja, hogy a fogyatékosággal élő személyek konzultáljanak orvosukkal,

mielőtt részt vesznek a repülésen. A Szolgáltató megtagadhatja bármely olyan utas repülését, amelyről úgy véli, hogy saját belátása szerint nem képes segítség nélkül állni egy Repülés ideje alatt.

18.4. A Szolgáltatást biztonsági okokból nem vehetik igénybe az alábbi utasok:

- Várandós hölgyek.
- 6 évnél fiatalabb gyermekek.
- 120 cm-nél alacsonyabb személyek,

18.5. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az Utas által eltitkolt egészségügyi állapottal és várandósággal összefüggő esetekben.

18.6. A 14 évnél fiatalabb utas kizárólag felnőtt kíséretében repülhet.

18.7. Tilos az utazás időtartama alatt a gondola padlójáról más Utast felemelni, a szerkezet bármely részére felkapaszkodni, felmászni, ugrálni, leülni, vagy lefeküdni, szaladni, illetve a többi Utast lökdösni.

18.8. Az Utasok tudomásul veszik, hogy a minimum 2 Utas szükséges a felszálláshoz.

18.9. A Szolgáltató a Látogatók és Utasok biztonsága érdekében fenntartja a jogot arra, hogy a Gázballon területére bevihető tárgyakat, eszközöket korlátozza. Így különösen tilos a Gázballon területére kábítószer, pirotechnikai eszközt, robbanékony, mérgező vagy gyúlékony anyagot tartalmazó tárgyat vagy eszközt, graffiti készítésére alkalmas eszközöket, festékszóró sprayt és filctollakat, továbbá lőfegyvert, bármilyen vágó- vagy szűrőeszközt, gázsprayt, ólmosbotot, viperát, fémláncot, dobócsillagot, csúzlit, illetve egyéb, a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló mindenkor jogszabályban – jelenleg a 175/2003. (X. 28.) Korm. rendeletben – meghatározott, közbiztonságra különösen veszélyes tárgyakat, illetve általában olyan tárgyakat bevinni, amelyek birtoklása jogellenes, vagy amelyek a Gázballon területén tartózkodó személyek biztonságára nézve egyébként veszélyt jelenthetnek. Étellel, alkoholos itallal, üvegekkel, palackokkal és poharakkal a Gázballonra felszállni tilos. A korlátozás alá eső tárgyakkal a Látogató a Gázballon területére nem léphet be.

18.20. A Gázballont ittas, bódult állapotban igénybe venni nem lehet. A Látogató felelős azért, hogy a Gázballont nem veszi igénybe olyan állapotban, vagy a 18.9. pontban felsorolt vagy fel nem sorolt olyan tárgyak birtokában, amely a Látogató vagy mások életére, testi épségére, egészségére, biztonságára veszélyt jelenthet.

18.21. A Gázballon területén tilos a dohányzás, a szeszes ital és a tudatmódosító szerek fogyasztása.

18.22. A Gázballonra a Látogató állatokat – a jogszabályban meghatározott segítő, vakvezető és rendőrségi kutyák kivételével – nem jogosult felvinni.

18.23. A Látogató a 18. fejezetben szereplő előírások megsértésével a Gázballonra nem szállhat fel, illetve a Szolgáltató területére nem léphet be. Amennyiben a Látogató az előzőekben leírtakat megszegve lép be

a Szolgáltató területére vagy száll fel a Gázballonra, vagy a 18. fejezetben leírtakat megszegi, úgy ezt saját felelősségére teszi, és az Üzemeltető az ebből eredő balesetekért, sérülésekért, károkért vagy egyéb következményekért való felelősségét kifejezetten kizárja. Az Üzemeltető az előzőekben leírtakon túlmenően kizárólagos belátása szerint jogosult a belépést megtiltani azon személyeknek, akik olyan magatartást tanúsítanak, amely veszélyeztetheti a többi Látogató biztonságát vagy zavartalan időtöltését, illetve azon személyeket a Szolgáltató területéről eltávolítani, akik az utazás során tanúsítanak ilyen magatartást vagy sértik meg a jelen ÁSZF rendelkezéseit. Amennyiben az Üzemeltető a szolgáltatás nyújtását valamely személytől a jelen ÁSZF-ben foglaltak megsértése miatt megtagadja, úgy az Utalvány, vagy a Jegy árának visszatérítésére a Jegyvásárló vagy Látogató nem tarthat igényt.

22. A Gázballon területén tilos a szemetelés, rongálás, randalírozás, illetve minden olyan tevékenység, ami a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket és berendezéseket károsíthatja, vagy működését bármilyen módon akadályozhatja, veszélyeztetheti.

19. VEGYES RENDELKEZÉSEK

19.1. Ha a jelen Általános Szerződési Feltételek bármely része érvénytelenné, okafogyottá vagy hatálytalanná válik, úgy az a fennmaradó részek érvényességét és hatályosságát nem érinti.

19.2. Amennyiben Szolgáltató az ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató, bizonyos különös méltánylást érdemlő egyedi esetben nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely feltételéhez vagy kikötéséhez, nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

19.3. Szolgáltató és Felhasználó a vitás ügyeiket elsősorban békés úton próbálják rendezni.

20. PANASZKEZELÉS RENDJE

20.1. A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Vásárló teljes megelégedettsége mellett teljesítse. Amennyiben a Vásárlónak / Utasnak mégis valamilyen panasz van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát Szolgáltató ÁSZF 1. fejezetében megküldött e-mail címére, vagy levél útján postai címére, írásban közölheti.

20.2. A Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az érdemi válasszal egyidejűleg e-mail útján megküldi a vásárlónak.

20.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató megindokolja. A válasz másolati példányát a Szolgáltató 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

20.4. Felhasználó panasszal fordulhat a következő, fogyasztóvédelmi jogkört gyakorló hivatalokhoz:

Járási Hivatal

Cím: 1145 Budapest, Pétervárad utca 11-17.

Tel: 06-1-896-5762

E-mail: titkarsag@14kh.bfkh.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala

Műszaki Engedélyezési és Mérésügyi Főosztály

Osztályvezető: Mészáros Lóránd

Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.

Postacím: 1535 Bp., Pf. 922

Telefonszám: +36-1 458-5926

E-mail: mmbh@bfkh.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Osztályvezető: Dr. Tóth Gábor

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefonszám: +36-1 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Panasz esetén vásárlónak lehetősége van az alábbi békéltető testülethez fordulni:

Budapesti Békéltető Testület

Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: 06 (1) 488 21 31

IRATLEADÁS/TÁJÉKOZTATÁS:

Szerda: 09:00-15:00

Péntek: 09:00-13:00

Tanácsadás előzetes időpont egyeztetés alapján történik.

Szolgáltató számára a békéltető testületi eljárásban való részvétel kötelező.

10.6. A Szolgáltató/vállalkozás az Európai Parlament és Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről), valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) 14. cikk (1) és (2) bekezdése szerint ezúton jeleníti meg a honlapján az uniós online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket:

21. SZERZŐI JOGOK

21.1. Miután a www.balloonfly.hu, mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánosságához történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

21.2. A www.balloonfly.hu weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

21.3. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire.

21.4. Tilos a www.balloonfly.hu weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a www.balloonfly.hu weboldal vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.

21.5. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén a Szolgáltató közjegyzői web- és ténytanúsítást alkalmaz, melynek költségét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

22. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

22.1. A Látogató tudomásul veszi, hogy a gázballonról és a szolgáltatási területről a Szolgáltató, továbbá más Látogatók is hang- és képfelvételt készíthetnek, amelynek során a Látogató képmása is rögzítésre kerülhet. Ennek megfelelően a Látogató a Szolgáltatás igénybevételével, valamint a szolgáltatási terület felkeresésével kifejezetten hozzájárul arcának, megjelenésének, megnyilvánulásainak rögzítéséhez és közléséhez, azzal, hogy kizárólag kifejezett beleegyezésével nevesíthető.

22.1.1. Az előzőek szerinti megjelenítéseken annak készítője a Látogató tekintetében térben, időben és felhasználási módban korlátlan, átruházható, és kizárólagos felhasználási jogosultságot szerez.

22.2. Amennyiben a Látogató közszereplőnek minősül, úgy a beleegyezése nélkül is nevesíthető.

22.3. A Szolgáltató, valamint a Szolgáltató engedélyében részesülő személyek a Látogató relációjában korlátozás nélkül jogosultak a megjelenítés hasznosítására, felhasználására (különösen a Szolgáltatás

népszerűsítésére), többszörözésére, közzétételére, átdolgozására, nyilvánosságra hozatalára, sugárzására, nyilvánossághoz közvetítésére és forgalmazására, anélkül, hogy a Látogató részére ezért bármilyen módon ellenszolgáltatást kellene nyújtaniuk.

22.4. A Látogató jogosult a Gázballonon/ban/ról hang- és képfelvétel készítésére, azzal, hogy az általa készített kép- és hangfelvételt nem értékesítheti, és ellenérték fejében nem hasznosíthatja, illetve kereskedelmi célból ellenérték nélkül sem hasznosíthatja, az azokon szereplő Látogatókat beleegyezésük nélkül nem nevesítheti, személyiségi jogait nem sértheti.

22.5. Az Üzemeltető kifejezetten tiltja, hogy a Látogató a Gázballon Kilátó területén a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélye nélkül kereskedelmi céllal filmalkotást készítsen. Az Üzemeltető kifejezetten kizárja a felelősségét arra az esetre, ha más Látogatók az előzőekben leírtakat megszegik. A fénykép-, egyéb kép- és hangfelvétel készítésével kapcsolatos további részleteket az Üzemeltető vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

Budapest, 2022. április 29.

Ballonkilátó Zrt.