

Podmínky užívání osobního zákaznického účtu Join Up!

1. Obecné informace

- 1.1. Toto jsou podmínky společnosti Join UP! Czech Republic s.r.o., IČ: 19170238, se sídlem Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, (dále jen „Join Up!“, „my“, „nás“ nebo „naše“), vztahující se k vytvoření a používání osobního zákaznického účtu a k používání webových stránek www.joinup.cz, (dále jen „Podmínky“).
- 1.2. Účelem Účtu a služeb, které nabízí, je urychlit a zjednodušit komunikaci mezi společnostmi Join Up! jako cestovní kanceláří a Zákazníkem, uchovávat údaje o Zákazníkovi, jeho činnostech na webových stránkách, provedených rezervacích souborných cestovních služeb, souborech a dokumentech.
- 1.3. Join Up! má právo tyto Podmínky kdykoli jednostranně změnit nebo je zcela či zčásti ukončit. Join Up! bude každého zákazníka o změnách nebo ukončení Podmínek informovat formou oznámení v Účtu nebo e-mailem a vyzve zákazníka, aby se se změnami seznámil, a to nejméně 15 dní před nabytím účinnosti nových Podmínek nebo jejich změny. Změna Podmínek nabývá účinnosti 15. dnem po přidání informace o změně Podmínek nebo po odeslání e-mailu o této změně Zákazníkovi, nebude-li uvedeno pozdější datum účinnosti. V případě, že Zákazník nebude souhlasit se změnami Podmínek, je oprávněn Účet zrušit, resp. vypovědět smlouvu o vedení Účtu bez výpovědní doby, a to zasláním oznámení Join Up! e-mailem nejpozději do 14 dnů po doručení oznámení o změně Podmínek.
- 1.4. Tyto Podmínky jsou veřejně dostupné na webových stránkách Join Up!.

2. Pojmy

Níže uvedené pojmy mají význam uvedený v tomto článku:

- **Účet** – osobní účet Zákazníka na webové stránce Join Up! a/nebo v mobilní aplikaci, přístupný po autorizaci.
- **Join Up! Peněženka** – osobní virtuální peněženka Zákazníka v Účtu v rámci Join Up!.
- **Cashback** – vratka do Join Up! Peněženky připsaná za nákup služby cestovního ruchu na webové stránce nebo v mobilní aplikaci prostřednictvím Účtu. Sazba cashbacku se může lišit podle rozhodnutí Join Up!. Výše cashbacku nebo jeho sazba mohou být změněny podle uvážení Join Up! a/nebo při konání akcí apod.

- **Kód** – jednorázový alfanumerický kód, který si Zákazník vygeneruje ve svém Účtu a předá jej cestovnímu agentovi za účelem uplatnění Slevy na rezervaci souborné cestovní služby Zákazníka provedenou prostřednictvím cestovního agenta.
- **Zákazník** – zákazník Join Up!, který si vytvořil Účet a je oprávněn jej používat v souladu s těmito Podmínkami.
- **Sleva** – částka odečtená z Join Up! Peněženky, která se uplatní při rezervaci souborné cestovní služby a snižuje její cenu.
- **Promo kód** – alfanumerický kód, který může zákazník zadat do svého Účtu a připsat prostředky do své Join Up! Peněženky. (Výše připsané částky bude záviset na hodnotě vložené do tohoto promo kódu společností Join Up! nebo jejími partnery).
- **Zásady ochrany osobních údajů** – jsou dostupné zde: <https://joinup.cz/cs/privacy-policy>

3. Základní požadavky na vytvoření Účtu

- 3.1. Vytvořením Účtu uzavírá Zákazník se společností Join Up! smlouvu o vytvoření a vedení Účtu, poskytnutí přístupu k Účtu a také o možnosti rezervovat/využívat služby cestovního ruchu, související funkce a obsah prostřednictvím Účtu. Vytvořením Účtu Zákazník souhlasí s tím, že bude vytvořen osobní účet. Tento Účet bude spravován společností Join Up!.
- 3.2. Zákazník musí být pro vytvoření Účtu starší 18 let.
- 3.3. Vytvoření a používání Účtu je bezplatné. Zákazník není povinen si Účet vytvořit, avšak pokud chce využívat služby, funkce a obsah popsané v těchto Podmínkách, bude si jej muset vytvořit.
- 3.4. Rezervace souborných cestovních služeb lze provádět také na webové stránce nebo v mobilní aplikaci bez vytvoření Účtu.
- 3.5. Vytvoření účtu:
 - 3.5.1. Aby se potenciální Zákazník stal uživatelem Účtu, při návštěvě webových stránek Join Up! <https://joinup.cz> vyplní registrační formulář, ve kterém uvede následující údaje:
 - 3.5.1.1. Jméno, telefonní číslo a e-mail a potvrdí souhlas se Zásadami ochrany osobních údajů a těmito Podmínkami.

- 3.5.2. Na e-mail Zákazníka bude zaslána zpráva obsahující informace o Účtu a údaje, které může Zákazník ve svém Účtu měnit (změna hesla, telefonního čísla, e-mailu).
- 3.5.3. Po registraci obdrží Zákazník e-mail s informacemi o Join Up! (naše destinace, jak rezervovat službu cestovního ruchu apod.).
- 3.5.4. Účet může být vytvořen také v okamžiku rezervace služby cestovního ruchu na webové stránce nebo v mobilní aplikaci.
- 3.5.5. E-mail ani heslo nesmí být škodlivé, urážlivé, rasově či etnicky hanlivé, sexuální povahy, pomlouvačné ani porušující práva duševního vlastnictví nebo práva na soukromí jednotlivců.
- 3.5.6. Join Up! neověřuje správnost údajů poskytnutých Zákazníkem, avšak zjistí-li nepravdivé údaje, má právo přístup k Účtu jednostranně pozastavit a/nebo Účet smazat.

4. Používání Účtu

- 4.1. Pro přihlášení do Účtu musí Zákazník zadat svůj e-mail a heslo. Přístup k Účtu má pouze registrovaný Zákazník.
- 4.2. Účet umožňuje Zákazníkovi zejména využívat následující funkce:
 - nastavení Účtu (informace o Účtu, nastavení hesla, správa newsletteru, smazání Účtu);
 - vyhledávání zájezdů;
 - moje zájezdy (v této sekci Zákazník vidí všechny zájezdy nebo služby cestovního ruchu, které zakoupil na webové stránce Join Up! nebo v mobilní aplikaci prostřednictvím Účtu);
 - oblíbené hotely (při vyhledávání služeb cestovního ruchu si Zákazník může vybrat hotely, které se mu líbí, a uložit si je do svého Účtu);
 - uložení cestujících. Funkce „Uložení cestujících“ není povinnou součástí Join Up! Peněženky a tyto údaje nejsou pro fungování Join Up! Peněženky jako takové nezbytné. Sekce „Uložení cestujících“ a funkce Join Up! Peněženky spolu přímo nesouvisejí, ale obě jsou nedílnou součástí Účtu. Zákazník může zadat a uložit své údaje i údaje dalších cestujících. Tato funkce je dobrovolná a volitelná. Při rezervaci služby cestovního ruchu může Zákazník vybrat ze seznamu již uložených cestujících. Údaje cestujícího zadává Zákazník samostatně; údaje uložených cestujících lze také kdykoliv smazat;
 - Join Up! Peněženka.

- 4.3. Údaje o platebních kartách Zákazníka ani jiné finanční informace nejsou v Účtu ukládány. Platba za službu cestovního ruchu probíhá prostřednictvím platebního systému.
- 4.4. Zákaznický Účet je osobní a Zákazník jej nesmí převádět na třetí osoby ani umožnit třetím osobám jeho používání. Zákazník odpovídá za ochranu svých přihlašovacích údajů před neoprávněným přístupem. Z bezpečnostních důvodů musí být heslo pravidelně měněno. Má-li Zákazník důvod se domnívat, že třetí osoby získaly přístup k jeho Účtu, musí o tom Join Up! neprodleně informovat. Máme právo, nikoli však povinnost, zablokovat přístup k Účtu Zákazníka, máme-li důvod se domnívat, že třetí osoby získaly k Účtu neoprávněný přístup.
- 4.5. Zákazník smí používat zákaznický Účet a služby, funkce a obsah poskytované prostřednictvím Účtu pouze v souladu s těmito Podmínkami. Zákazník souhlasí a zaručuje, že nebude služby, funkce a obsah používat škodlivým, zneužívajícím, urážlivým nebo nezákonným způsobem ani způsobem porušujícím práva třetích osob (jako jsou mimo jiné autorská práva či práva subjektů údajů).
- 4.6. Jako uživatel odpovídá Zákazník přímo třetím osobám za porušení práv těchto třetích osob, za něž nese odpovědnost.
- 4.7. V případě, že třetí osoby vnesou vůči Join Up! oprávněné nároky v důsledku takových porušení, je povinností Zákazníka nahradit společnosti Join Up! škodu v rozsahu, v jakém za ni Zákazník odpovídá.
- 4.8. Účet slouží rovněž jako komunikační prostředek mezi Join Up! a Zákazníkem. Oznámení (notifikace) provedené prostřednictvím Účtu se považují za písemnost doručenou Zákazníkovi okamžikem jejího přidání do Účtu, tj. dnem, kdy mohla být Zákazníkem poprvé zobrazena v případě jeho přihlášení do Účtu. Písemnosti zaslané e-mailem se považují za doručené druhé straně dnem odeslání e-mailu.

5. Práva a povinnosti stran

5.1. Join Up!:

- 5.1.1. zajistí provoz Účtu v souladu s těmito Podmínkami;
- 5.1.2. poskytne Zákazníkovi výhody v souladu s těmito Podmínkami;
- 5.1.3. má právo tyto Podmínky jednostranně měnit;

- 5.1.4. při plnění svých povinností podle těchto Podmínek bude dodržovat veškeré použitelné právní předpisy;
- 5.1.5. má právo jednostranně ukončit právo Zákazníka na používání Účtu, pokud Zákazník poruší tyto Podmínky.

5.2. Zákazník:

- 5.2.1. bude poskytovat pouze správné a přesné údaje a neprodleně je aktualizuje, pokud dojde ke změně nebo pokud zjistí jakékoli nepřesnosti;
- 5.2.2. neumožní jiným osobám Účet používat;
- 5.2.3. při využívání všech práv poskytovaných těmito Podmínkami bude dodržovat požadavky právních předpisů a nebude porušovat práva jiných fyzických ani právnických osob;
- 5.2.4. bude vždy jednat v dobré víře;
- 5.2.5. nebude zneužívat žádné výhody poskytované v rámci používání Účtu.

6. Dostupnost Účtu

- 6.1. Join Up! dělá vše pro to, aby v provozu Účtu docházelo k co nejmenšímu počtu přerušování. Je možné, že z technických důvodů bude Zákazník moci Účet používat pouze omezenou dobu (to platí jak pro čas, tak pro obsah), nebo jej nebude moci používat vůbec.
- 6.2. Není zaručeno, že přístup k Účtu nebude ovlivněn nebo přerušen údržbou, aktualizacemi nebo jinými poruchami (zejména technickými problémy nebo chybami hardwaru či softwaru).
- 6.3. Join Up! má právo kdykoli bez předchozího upozornění změnit, ukončit nebo dočasně pozastavit správu Účtu v rozsahu vyžadovaném právními předpisy nebo rozhodnutím orgánů veřejné moci, anebo je-li to nezbytné k zabránění hrozby pro IT a bezpečnost dat související s Účtem.
- 6.4. Zákazník odpovídá za zajištění síťového přístupu nezbytného pro využívání služeb, funkcí a obsahu prostřednictvím Účtu. Poskytovatelé třetích stran, kteří síťový přístup zajišťují, obvykle účtují další poplatky, například za přenos dat. Join Up! takové náklady nehradí. Zákazník je dále odpovědný za pořízení a udržování aktuálního hardwaru a softwaru nezbytného pro přístup k Účtu a jeho používání.

7. Ukončení používání

- 7.1. Zákazník může kdykoli Účet smazat a přestat používat služby, funkce a obsah prostřednictvím něj dostupné. Funkce smazání je dostupná po přihlášení do Účtu. Smazáním zákaznického Účtu zanikají povinnosti mezi Zákazníkem a Join Up! podle těchto Podmínek. V takovém případě Zákazník ztrácí jakoukoli další možnost používat Účet a funkce v něm obsažené, včetně Join Up! Peněženky.
- 7.2. Join Up! je oprávněna ukončit smlouvu upravenou těmito Podmínkami výpovědí bez výpovědní doby zaslané na e-mail Zákazníka, který zadal při registraci, nebo na jiný email, který Zákazník Join Up! poskytl, nebo zaslané prostřednictvím Účtu, a tím smazat Účet a ukončit přístup ke službám, funkcím a obsahu prostřednictvím něj dostupným.
- 7.3. Join Up! je oprávněna okamžitě a dočasně pozastavit přístup k Účtu, pokud existuje důvodné podezření, že Zákazník porušuje některý z požadavků těchto Podmínek nebo právních předpisů.
- 7.4. Smazání Účtu a související ukončení užívacích povinností stanovených těmito Podmínkami trvale znemožní jakékoli další používání Účtu, služeb, funkcí a obsahu v něm obsažených.
- 7.5. Má se za to, že Zákazník má aktivní Účet, pokud jsou v Join Up! Peněžence evidovány prostředky.

8. Join Up! Peněženka

8.1. Základní ustanovení:

- 8.1.1. Peněženka je dostupná Zákazníkům, kteří mají Účet.
- 8.1.2. Pokud jsou v těchto Podmínkách uvedeny hodnoty v penězích (Kč), rozumí se těmito hodnotami označení bodů, nikoli skutečné peníze.
- 8.1.3. Při registraci Join Up! Peněženky obdrží Uživatel vstupní bonus bodů ve výši 500 Kč.
- 8.1.4. Join Up! si vyhrazuje právo změnit výši přiznaných bonusů či podmínky jejich přiznání, přičemž o změnách informuje Uživatele předem prostřednictvím webu Join Up! nebo e-mailem.

8.2. Připisování bonusů a cashback

- 8.2.1. Při rezervaci služeb prostřednictvím samoobslužného online systému Join Up! získává Uživatel zpětný bonus 2 % z hodnoty nákupu, který je připsán do Join Up! Peněženky ve formě bonusových bodů.
- 8.2.2. Cashback je připsán po uhrazení celé částky objednávky a po jejím potvrzení Join Up!.
- 8.2.3. Bonusové body nemají peněžní povahu a nelze je směnit za skutečné peníze či hotovost. Bonusové body nepředstavují právo Zákazníka na jakékoli peněžité nebo jiné plnění ze strany Join Up!.

8.3. Použití Peněženky

- 8.3.1. Body z Join Up! Peněženky lze uplatnit při nákupu služeb Join Up! nebo jejích partnerů.
- 8.3.2. Při rezervaci přes cestovního agenta (zprostředkovatele zájezdu) může být až 50 % z hrubé částky zájezdu uhrazeno pomocí bodů Join Up! Peněženky.
- 8.3.3. Při rezervaci přes samoobslužný online kanál může být Join Up! Peněženka použita až do výše 90 % z celé částky objednávky.
- 8.3.4. Body se uplatňují automaticky při platbě, pokud o to Uživatel projeví zájem a má na účtu dostatečný zůstatek.
- 8.3.5. Body jsou platné a použitelné po celou dobu platnosti účtu Join Up! Peněženky Uživatele. Po zrušení účtu Join Up! Peněženky jejich platnost zaniká bez nároku na náhradu.

8.4. Odpovědnost a omezení

- 8.4.1. CK neodpovídá za technické problémy, které by mohly bránit využívání Join Up! Peněženky, pokud nejsou způsobeny úmyslně nebo z hrubé nedbalosti CK.
- 8.4.2. Join Up! Peněženka není platebním nástrojem ani elektronickými penězi ve smyslu příslušných právních předpisů.
- 8.4.3. Body v Join Up! Peněžence nejsou úročeny a nepodléhají pojištění vkladů.

8.5. Pozvánka dalšího uživatele

- 8.5.1. Zákazník má možnost zasílat potenciálním novým zákazníkům pozvánky na zřízení Účtu. Pozvánky zákazníkům, kteří již mají zřízený Účet, ani zákazníkům, jimž bylo užívání Účtu ukončeno podle těchto podmínek, nejsou možné.

- 8.5.2. Uživatel může ve svém účtu Peněženky vygenerovat odkaz, který zašle potenciálnímu zákazníkovi jako pozvánku. Potenciální zákazník může po kliknutí na tento odkaz vytvořit svůj vlastní Uživatelský účet. Uživatel prohlašuje, že před odesláním pozvánky si předem zajistí souhlas potenciálního zákazníka se zasláním pozvánky.
- 8.5.3. Zákazník může pozvat nejvýše 3 nové potenciální zákazníky. Opakované pozvánky pro stejného potenciálního zákazníka nejsou možné.
- 8.5.4. Uživatel má nárok na částku 250 Kč do své Peněženky za každou rezervaci zájezdu (Package Tour) provedenou zákazníkem pozvaným Uživatелеm prostřednictvím webových stránek nebo mobilní aplikace Join Up! přes Uživatelský účet zřízený na základě pozvánky Uživatele, za předpokladu, že rezervace byla plně uhrazena. Částka 250 Kč bude připsána do Peněženky Uživatele 3 (tři) dny před odjezdem pozvaného zákazníka na zájezd.

8.6. Ukončení a zrušení účtu

- 8.6.1. Uživatel může kdykoli požádat o zrušení Join Up! Peněženky prostřednictvím zákaznického centra CK.
- 8.6.2. CK je oprávněna Join Up! Peněženku zrušit v případě porušení těchto Podmínek, nečinnosti Uživatele delší než 12 měsíců, z důvodu změny své obchodní strategie nebo bez uvedení důvodu, a to i v případě, že Uživatel má na účtu Peněženky nevyčerpané body. Join Up! Peněženka zaniká rovněž zrušením Účtu.
- 8.6.3. Zrušením Join Up! Peněženky zanikají veškeré nevyužité body bez nároku na jejich finanční náhradu.

9. Zpracování osobních údajů

- 9.1. Registrací na webové stránce Join Up! a/nebo v mobilní aplikaci a vytvořením Účtu jsou Vaše osobní údaje (jméno, e-mail, telefonní číslo), poskytnuté na základě svobodného souhlasu, použity k uzavření smlouvy se společností Join Up! o vytvoření a vedení Účtu (která je upravena těmito Podmínkami) a k poskytnutí přístupu k Účtu, jakož i k nabídnutí možnosti rezervovat/využívat cestovní služby, související funkce a obsah prostřednictvím Účtu.
- 9.2. Údaje uvedené při vytváření Účtu (jméno, e-mail, telefonní číslo), záznamy o činnostech v Účtu (na webové stránce Join Up! a v mobilní aplikaci), jakož i historie komunikace se Zákazníkem, jsou uchovávány jako důkaz registrace

a využívaných služeb a funkcí. Join Up! tyto informace uchovává na základě oprávněného zájmu chránit svá práva a zájmy v případě sporu, splnit zákonnou povinnost uchovávat informace o vykonané obchodní činnosti, dodržovat podmínky používání Účtu s konkrétním zákazníkem a vyřizovat žádosti o podporu a stížnosti Zákazníků.

- 9.3. Údaje uvedené v sekci „Uložení turisté“ (jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, občanství (národnost), údaje z pasu (série a číslo), datum skončení platnosti pasu) může Zákazník uvést dobrovolně a volitelně, pokud se rozhodne takové údaje uložit do svého Účtu za účelem rychlejší rezervace souborných cestovních služeb a za účelem učinění kroků před uzavřením smlouvy o poskytnutí souborné cestovní služby.
- 9.4. Vytvořením Účtu potvrzujete, že jste informováni o tom, že údaje, které zadáte, jsou zpracovávány za účelem vytvoření a vedení Účtu, včetně vytvoření a uložení seznamu souborných cestovních služeb, o které máte zájem, údajů o cestujících a historie zakoupených souborných cestovních služeb, a za účelem zasílání informací souvisejících s fungováním Join Up!, například informací o změnách těchto Podmínek.
- 9.5. Kromě toho jsou Vámi poskytnuté informace a informace v Účtu používány ke zlepšování služeb a nabídek poskytovaných společnostmi Join Up!, a to na základě oprávněného zájmu Join Up! shromažďovat informace o kvalitě a využívání nabízených služeb.
- 9.6. V případě potřeby můžete být kontaktováni telefonicky nebo e-mailem za účelem řešení problémů souvisejících s Join Up! nebo za účelem reakce na Váš dopis, stížnost nebo podání.
- 9.7. Join Up! zpracovává a uchovává osobní údaje subjektu údajů ne déle, než je nezbytné k dosažení účelů zpracování osobních údajů stanovených v těchto Podmínkách. Doba uchování osobních údajů subjektu údajů činí 3 roky po ukončení smlouvy / vztahu a/nebo od okamžiku, kdy se Účet subjektu údajů na webové stránce / v mobilní aplikaci stane neaktivním (subjekt údajů jej nepoužívá). Po uplynutí doby uchování budou osobní údaje subjektu údajů anonymizovány.
- 9.8. Více o zpracování údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů zde: <https://joinup.cz/cs/privacy-policy>.

- 9.9. Informace o cookies a jejich používání jsou k dispozici ve vyskakovacím banneru pro souhlas s cookies (pro výběr používaných cookies) na webových stránkách Join Up! a v našich Zásadách ochrany osobních údajů dostupných prostřednictvím výše uvedeného odkazu.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Pokud se některá ustanovení těchto Podmínek stanou zcela nebo zčásti neplatnými, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Chybějící nebo neplatná ustanovení jsou nahrazena účinnými právními předpisy.
- 10.2. Neshody, které se jakýmkoli způsobem vztahují k Účtu Zákazníka nebo vzniknou v souvislosti s těmito Podmínkami, se strany pokusí vyřešit vzájemným jednáním. Join Up! odpoví na jakékoli podání Zákazníka v souladu s postupem a ve lhůtě stanovené právními předpisy a bude Zákazníka informovat o možném způsobu vyřízení nároku nebo řešení sporu, případně o alternativním způsobu vyřízení nároku.
- 10.3. Nelze-li spory vyřešit tímto způsobem, budou řešeny podle právních předpisů České republiky u soudů České republiky. Místně příslušným soudem bude obecný soud Join Up!.
- 10.4. Máte-li jakékoli dotazy týkající se obsahu a služeb dostupných prostřednictvím Účtu, kontaktujte nás prosím na e-mailové adrese: info@joinup.cz.
- 10.5. Tyto Podmínky nahrazují veškeré předchozí verze všeobecných obchodních podmínek Peněženky nebo Účtu.
- 10.6. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 7. července 2026.