

## 1. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 1.1. Smluvní strany mezi sebou budou komunikovat primárně e-mailem na následující e-mailové adresy:

**Join UPI Czech republic s.r.o.**

Sídlo společnosti: Roztylská 1860/1, Praha 11

IČO: 19170238

DIČ: CZ19170238

E-mail: [spoluprace@joinup.cz](mailto:spoluprace@joinup.cz)

### Zástupce:

- 1.2. Pokud je ve Smlouvě nebo v jejích přílohách uvedena písemná forma oznámení, je písemná forma zachována zasláním oznámení v elektronické podobě e-mailem.

## 2. MARKETING

- 2.1. Zástupce je oprávněn užívat firmu, logo a poskytnuté marketingové materiály pouze za účelem naplnění cíle Spolupráce a způsobem odpovídajícím pokynům CK Join UPI.
- 2.2. Zástupce není bez souhlasu CK Join UPI oprávněn tyto materiály jakýmkoli způsobem upravovat, pozměňovat, nebo je používat v rozporu s jejich účelem.
- 2.3. Pokud chce Zástupce použít logo na vlastní materiály určené ke Spolupráci nebo jej použít při různých veletrzích či společenských akcích, je povinen nechat si konkrétní použití loga schválit CK Join UPI.
- 2.4. Zástupce je povinen na vlastní náklady a vlastními silami inzerovat Cestovní produkt z nabídky CK Join UPI.
- 2.5. Zástupce má povinnost zejména zveřejnit nabídky Služeb CK Join UPI! na svých webových stránkách (pokud existují), umístit ve všech jeho provozovněch reklamní materiály (zejména katalogy) poskytnuté CK Join UPI!, jakož i přiměřeně s respektem k jeho ostatním závazkům propagovat CK Join UPI! na existujících sociálních sítích, v příručkách a v dalších materiálech Zástupce.
- 2.6. Zástupce je oprávněn umístit logo CK Join UPI! na viditelné místo v každé své provozovně. Pokud Zástupce označuje své provozovny logem ostatních svých partnerských cestovních kanceláří, zavazuje se ve stejné míře použít také logo CK Join UPI!.
- 2.7. Zástupce se zavazuje, že nebude používat materiály poskytnuté CK Join UPI! k propagaci a prodeji Služeb jiných cestovních kanceláří. Zástupce není zejména oprávněn označovat materiály poskytnuté CK Join UPI! jiným názvem či logem ani vytvářet jakýmkoli jiným způsobem dojem, že získané materiály pocházejí z jiného zdroje než od CK Join UPI!.

- 2.8. Zástupce je povinen získat od příslušných osob i orgánů potřebná povolení k umístění reklamních materiálů v místě jeho podnikání.
- 2.9. Po skončení Smlouvy přestane Zástupce okamžitě využívat materiály poskytnuté CK Join UPI! a do 14 dnů od skončení Smlouvy je CK Join UPI! vrátí.

## 3. CENOVÁ STRATEGIE

- 3.1. Zástupce je povinen inzerovat a prodávat Cestovní produkt za ceny stanovené CK Join UPI!. Jakékoli slevy (včetně cashbacku) či jiné výhody lze poskytnout pouze se souhlasem nebo na přímý pokyn CK Join UPI!.

## 4. REZERVACE

- 4.1. Rezervace probíhá v rámci rezervačního systému CK Join UPI!, k němuž Zástupce obdrží přístupové údaje do 5 pracovních dnů od uzavření Smlouvy. CK Join UPI! poskytne Zástupci také informace k obsluze rezervačního systému.
- 4.2. Rezervační systém pracuje se 3 typy rezervací:
- **Nezávazná rezervace** (opční rezervace) – tento stav rezervace garantuje po dobu platnosti cenu platnou v momentě vzniku rezervace, místa ve zvoleném letu a dostupnost zvoleného ubytování (v momentě vzniku rezervace, případně změny v dostupnosti ubytování – např. stop sale ze strany hotelu nemůže bohužel CK Join UPI! ovlivnit). Platnost nezávazné rezervace je vždy uvedena v rezervačním systému a závisí na několika faktorech jako např. počet dní do odletu, počet dostupných míst v letadle apod. Během platnosti nezávazné rezervace může Zástupce tuto potvrdit a změnit tak stav na závaznou rezervaci / smlouvu. Po vytvoření závazné rezervace a jejím potvrzení ze strany Join UPI! obdrží klient písemné Potvrzení o zájezdu. Pro zástupce bude tento dokument dostupný v rezervačním systému. Nezávaznou rezervaci může Zástupce také během její platnosti bezplatně zrušit.
  - **Rezervace na vyžádání** – tento stav rezervace vyžaduje zpětné potvrzení některé z komponent (ve většině případů se jedná o hotelový pokoj). Tento stav garantuje cenu platnou v momentě vzniku rezervace, dostupnost jednotlivých komponent však musí být zpětně potvrzena. Aby došlo k zahájení celého procesu vyžádání, musí být v rezervačním systému tato rezervace závazně potvrzena (klient podepsal smlouvu o zájezdu a uhradil předepsanou zálohu). Proces vyžádání může trvat až 7 kalendářních dní. V případě, že bude rezervace na vyžádání ze strany Join UPI! závazně potvrzena, obdrží klient písemné Potvrzení o zájezdu. Pro zástupce bude tento dokument dostupný v rezervačním systému. V případě, že danou komponentu jež nebude možné vyžádat, obdrží Zástupce písemné oznámení o

nepotvrzení rezervace na vyžádání. Smlouva o zájezdu v takovém případě zaniká a klient obdrží již uhrazenou částku bez prodlení zpět.

- **Okamžitá rezervace** – tento stav rezervace vyžaduje její okamžité a závazné potvrzení v momentě vytvoření této rezervace a to včetně předepsané platby. Po vytvoření závazné rezervace a jejím potvrzení ze strany JoinUP! obdrží klient písemné Potvrzení o zájezdu. Pro zástupce bude tento dokument dostupný v rezervačním systému. Upozorňujeme, že u této rezervace jsou stornopodmínky platné od momentu vytvoření této rezervace v rezervačním systému.

4.3. Cestovní produkt se považuje za závazně rezervovaný v okamžiku, kdy CK Join UP! obdrží veškeré požadované informace od Zástupce, Zástupce řádně provede rezervaci prostřednictvím Online rezervačního systému Join UP! a tato rezervace je písemně potvrzena ze strany CK Join UP!.

4.4. Zástupce je povinen informovat zákazníka, že smlouva o Službě je účinná teprve okamžikem písemného potvrzení ze strany JoinUP! a vystavení dokumentu Potvrzení o zájezdu. Potvrzení o zájezdu obdrží klient automaticky na e-mailovou adresu zadanou v momentě rezervace, pro Zástupce bude tento dokument dostupný v rezervačním systému

4.5. Zástupce je povinen chránit přístupová hesla do rezervačního systému před zneužitím a je povinen stanovit interní bezpečnostní opatření, která zajistí, že se přístupové údaje do Online rezervačního systému CK Join UP! přidělené Zástupci nedostanou do rukou třetích osob.

4.6. Pokud Zástupce zjistí jakoukoli chybu, nesrovnalost v údajích či nefunkčnost systému, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit CK Join UP!.

4.7. CK Join UP! může z oprávněných důvodů zablokovat přístup Zástupce do rezervačního systému, a to zejména v případě, že Zástupce způsobí ohrožení bezpečnosti systému, používá systém způsobem poškozujícím CK Join UP! nebo dojde k přihlášení neoprávněné osoby pomocí přihlašovacího jména přiděleného Zástupci. CK Join UP! může na základě svého uvážení dále zablokovat přístup Zástupce do rezervačního systému také v případě, kdy Zástupce poruší jakoukoli povinnost ze Smlouvy.

## 5. INDIVIDUÁLNÍ NEBO SKUPINOVÁ POPTÁVKA

5.1. V případě poptávky po zájezdu individuálního charakteru, který nelze rezervovat v rezervačním systému, kontaktuje Zástupce písemně CK Join UP! a pracovníci podpory prodeje budou řešit tuto poptávku individuálně.

5.2. V případě poptávky skupinového charakteru (pro 20 a více osob), případně speciální poptávky, která vyžaduje individuální přístup (sportovní, golfové, korporátní a další skupiny), kontaktuje Zástupce písemně CK Join UP! a CK Join UP! bude řešit tuto poptávku individuálně.

## 6. PLATEBNÍ PODMÍNKY, ODBAVENÍ ZÁKAZNÍKA, ZMĚNY

6.1. Zástupce je povinen informovat zákazníka o aktuálním rozpisu plateb rezervace dle údajů v rezervačním systému a na Potvrzení o zájezdu.

6.2. Platby zasílají zákazníci zpravidla přímo na účty CK Join UP!. Pokud přijímá Zástupce platbu jménem CK Join UP!, je povinen ji bez odkladu (nejpozději následující pracovní den) poukázat na účet CK Join UP!.

6.3. V případě prodeje produktu last minute v období mimo pracovní dobu rezervačního oddělení – pondělí až pátek 8:00-18:00) na brzké odlety (3 – 48 hodin od prodeje) je zapotřebí telefonicky kontaktovat servisní linku a dohodnout způsob platby a odblokování pokynů k odletu.

6.4. Variabilním symbolem pro identifikaci plateb na účet CK Join UP! je vždy číslo rezervace.

6.5. Pokyny pro zákazníka včetně veškerých voucherů a dalších potřebných dokumentů budou k dispozici v rezervačním systému nejméně 7 dní před počátkem zájezdu, vždy ale až po řádné úhradě veškerých plateb za smlouvaný Cestovní produkt. Pokyny pro zákazníka včetně veškerých voucherů a dalších potřebných dokumentů budou také automaticky odeslány na e-mailovou adresu klienta zadanou v momentě rezervace.

6.6. Dodatečné změny v již potvrzených rezervacích je vždy potřeba písemně oznámit CK Join UP!. K takovému oznámení slouží změnový formulář. Případné změny budou zaznamenány v nové smlouvě, kterou je Zástupce povinen poskytnout zákazníkovi. Zástupce je povinen zákazníka informovat, že musí možnost změny ověřit a potvrdí zákazníkovi možnost změny až poté, co Zástupci možnost změny potvrdí CK Join UP!.

6.7. **Jelikož banka CK Join UP! (Raiffeisenbank a.s.) podporuje okamžité platby, CK Join UP! vyzývá Zástupce, aby k převodům finančních prostředků využíval tento platební nástroj. Zajistí si tím rychlé zpracování rezervace a bezproblémové připsání uhrazené částky k rezervaci.**

## 7. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

7.1. Storno podmínky a výše storno poplatků jsou součástí Všeobecných smluvních podmínek CK Join UP!.

7.2. Storno zájezdu oznamuje zákazník Zástupci, který je povinen neprodleně informovat CK Join UP! písemnou formou, nejlépe vyplněním storno formuláře. Zástupce ve zprávě uvede také datum, kdy odstoupení od zákazníka přijal. Tato zpráva je pak považována za závazné potvrzení o stornu zájezdu, na jehož základě bude storno zájezdu zpracováno a budou také vyčísleny storno poplatky k dané rezervaci.

7.3. Finanční vypořádání provede CK Join UP! přímo se zákazníkem, pokud není se Zástupcem ujednáno jinak.