ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ОСОБИСТИМ КАБІНЕТОМ КЛІЄНТА ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»

1. Загальна інформація

1.1. Це умови Товариства з обмеженою відповідальністю «ДЖОІН АП! УКРАЇНА», ЄДРПОУ 42711122, юридична адреса: 02121, Україна, м. Київ, Харківське шосе, буд.201-203, літера 2А , далі — **«**ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»,
«ми», **«нам»** або **«наш»**, які регламентують створення та використання особистого кабінету клієнта, а також користування вебсайтом: www.joinup.ua (далі — **«Правила»**).

1.2. Метою Особистого кабінету та послуг, які він надає, є прискорення та спрощення взаємодії між ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» - як туроператором, та Клієнтом, зберігання даних про Клієнта, його дій на веб-сайті, здійснених бронювань пакетних турів, файлів та документів.

1.3. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» має право в будь-який момент в односторонньому порядку змінювати умови цих Правил або припиняти їхню дію повністю чи частково. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» повідомлятиме про зміни або припинення дії Правил через повідомлення в Особистому кабінеті Клієнта та проситиме ознайомитися з внесеними змінами, шляхом проставлення відмітки у відповідному вікні на сайті.

1.4. Ці Правила та умови є публічно доступними на вебсайті ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА».

2. Визначення термінів

2.1. **Особистий кабінет** — персональний кабінет Клієнта на вебсайті ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» та/або в мобільному додатку, доступ до якого надається після авторизації.

2.2. **Гаманець** — персональний віртуальний гаманець Клієнта в його Особистому кабінеті в межах системи ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»

2.3. **Кешбек** — це нарахування бонусів на Гаманець Клієнта, що здійснюється за купівлю пакетного туристичного продукту через вебсайт або мобільний додаток ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» з використанням Особистого кабінету. Розмір кешбеку визначається ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» самостійно та може змінюватися за рішенням Товариства, у тому числі залежно від умов конкретної пропозиції, маркетингової акції чи іншої комерційної ініціативи. Сума або відсоткова ставка кешбеку встановлюється та змінюється на розсуд ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» без необхідності попереднього повідомлення Клієнтів.
2.4. **Код** — одноразовий буквено-цифровий код, який Клієнт генерує у своєму Особистому кабінеті та передає туристичному агенту для застосування знижки до його бронювання пакетного туру, здійсненого через агента.
2.5. **Клієнт** — користувач, який створив Особистий кабінет на вебсайті ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» і має право ним користуватися відповідно до цих Правил.
2.6. **Знижка** — це сума бонусів, яка списується з Гаманця Клієнта під час бронювання пакетного туристичного продукту та/або наземного обслуговування та зменшує його загальну вартість. Знижка застосовується відповідно до умов цих Правил і не може перевищувати встановлений ліміт залежно від способу бронювання. Бонуси з Гаманця не можуть бути використані для бронювання туристичних послуг/продуктів у межах сервісу «Створю САМ» (динамічне пакетування).

2.7. **Промокод** — це буквено-цифрове значення, яке Клієнт може активувати у своєму Особистому кабінеті для зарахування бонусів на свій Гаманець. Розмір бонусів, що будуть зараховані при активації промокоду, визначається ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» або його партнерами та залежить від умов, встановлених для відповідного промокоду. Промокоди можуть бути надані в межах акцій, партнерських програм або інших ініціатив, що регулюються окремими умовами.
2.8. **Політика конфіденційності** (Privacy policy) — з нею можна ознайомитися за посиланням: https://joinup.ua/uk/privacy-policy/

3. Основні вимоги до створення Особистого кабінету

3.1. Створюючи Особистий кабінет, Клієнт укладає угоду з ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» щодо створення та підтримки Кабінету, надання доступу до нього, а також можливості бронювання та використання пакетних туристичних послуг, пов'язаних функцій і контенту через Особистий кабінет. Створюючи Кабінет, Клієнт підтверджує свою згоду на його створення. Управління цим Кабінетом здійснюватиме ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА».

3.2. Клієнт має досягти 18-річного віку для набуття права на створення Особистого кабінету.

3.3. Створення та використання Кабінету є безкоштовним. Створення Кабінету не є обов'язковим, однак він потрібен для використання деяких послуг, функцій і контенту, передбачених цими Правилами.

3.4. Бронювання пакетних туристичних послуг можливе і без створення Особистого кабінету — через вебсайт або мобільний додаток.

3.5. Створення Кабінету:

3.5.1. Щоб стати користувачем Особистого кабінету, потенційний Клієнт має, відвідавши вебсайт ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»: https://joinup.ua, заповнити реєстраційну форму, зазначивши:

3.5.1.1. Ім'я, номер телефону, електронну пошту;

3.5.1.2. Надавши Згоду з Політикою конфіденційності та цими Правилами, шляхом проставлення відмітки у відповідному вікні на вебсайті.

3.5.1.3. На електронну пошту Клієнта буде надіслано лист, що містить інформацію про Кабінет, та дані, за допомогою яких Клієнт може внести зміни до свого Кабінету (змінити пароль, номер телефону, електронну пошту).

3.5.1.4. Після реєстрації Клієнт отримає лист із загальною інформацією про ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»: (напрямки, як забронювати тур тощо).

3.5.2. Особистий кабінет також може бути створений під час бронювання пакетних туристичних послуг через вебсайт або мобільний додаток.

3.5.3. Надані електронна адреса та пароль не можуть бути образливими, неприйнятними за змістом, расистськими, сексуального характеру, дискримінаційними, такими, що порушують права інтелектуальної власності або право на приватність.

3.6. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» не перевіряє достовірність наданої Клієнтом інформації, проте в разі виявлення недостовірних даних має право в односторонньому порядку призупинити доступ Клієнта до Особистого кабінету або видалити Кабінет.

3.7. Після створення Особистого кабінету Клієнту можуть бути нараховані бонусні бали на Гаманець відповідно до умов акцій або за ініціативою ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА».

4. Використання Особистого кабінету

4.1. Для входу до Особистого кабінету Клієнт має ввести свою електронну адресу та пароль. Доступ до Кабінету має лише зареєстрований Клієнт.

4.2. Особистий кабінет надає Клієнту можливість користуватися такими функціями:

4.2.1. Налаштування Кабінету (інформація про обліковий запис, налаштування пароля, керування розсилками, видалення Кабінету);

4.2.2. Пошук пакетних турів;

4.2.3. Мої тури (у цьому розділі Клієнт бачить усі пакетні тури, які він придбав на сайті ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» або в мобільному додатку через Особистий кабінет);

4.2.4. Улюблені готелі (під час пошуку турів Клієнт може обрати готелі, які йому сподобалися, і зберегти їх у Кабінеті);

4.2.5. Збережені мандрівники. Функція «Збережені мандрівники» не є обов'язковим елементом Гаманця і ці дані не є критично необхідними для функціонування Гаманця. Розділ «Збережені мандрівники» і функція «Гаманець» не пов'язані між собою безпосередньо, однак є складовими частинами Кабінету. Клієнт може внести й зберегти свої дані та дані інших мандрівників. **Ця функція є добровільною та необов'язковою.** Під час бронювання туру Клієнт може обирати збережених раніше мандрівників зі списку. Дані мандрівників Клієнт вводить самостійно, а також має змогу будь-коли видалити їх;

4.2.6. Гаманець

4.3. Дані про платіжні картки Клієнта та інша фінансова інформація не зберігаються в Кабінеті. Оплата за пакетні тури здійснюється через платіжну систему.

4.4. Особистий кабінет є персональним, і Клієнт не має права передавати його третім особам або дозволяти їм користуватися ним. Клієнт несе відповідальність за захист своїх даних для входу до Кабінету від несанкціонованого доступу. З міркувань безпеки пароль необхідно періодично змінювати. Якщо Клієнт має підстави вважати, що треті особи отримали доступ до його Кабінету, він зобов'язаний негайно повідомити про це ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА за електронною адресою: travel@joinup.ua або за номером телефону (0800) 30 97 97; +38 (044) 303 9 303.
Ми маємо право, але не зобов'язані, заблокувати доступ до Кабінету Клієнта, якщо є підстави вважати, що треті особи отримали несанкціонований доступ.

4.5. Клієнт може користуватися Кабінетом, а також послугами, функціями та контентом, що надаються через нього, виключно відповідно до цих Правил. Клієнт погоджується і гарантує, що не використовуватиме послуги, функції та контент у спосіб, який є шкідливим, образливим, протизаконним або таким, що порушує права третіх осіб (зокрема, але не обмежуючись, авторськими правами або правами суб'єктів персональних даних).

4.6. Як користувач, Клієнт несе пряму відповідальність перед третіми особами за порушення їхніх прав, якщо ці порушення були здійснені з його вини.

4.7. Якщо треті особи пред'являють обґрунтовані претензії до ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» у зв'язку з такими порушеннями, Клієнт зобов'язується відшкодувати ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» збитки в межах відповідальності, яку несе Клієнт.

5. Права та обов'язки сторін

5.1. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»:

5.1.1. забезпечуватиме функціонування Особистого кабінету відповідно до цих Правил;

5.1.2. надаватиме Клієнту переваги відповідно до цих Правил;

5.1.3. має право вносити зміни до цих Правил в односторонньому порядку;

5.1.4. дотримуватиметься всіх чинних законів і нормативно-правових актів під час виконання своїх обов'язків, визначених цими Правилами;

5.1.5. має право в односторонньому порядку припинити право користування Кабінетом у разі порушення Клієнтом цих Правил.

5.2. Клієнт:

5.2.1. надаватиме лише достовірні та точні дані і негайно оновлюватиме інформацію у разі її зміни або виявлення неточностей;

5.2.2. не дозволятиме іншим особам користуватися Кабінетом;

5.2.3. користуючись будь-якими правами, передбаченими цими Правилами, дотримуватиметься вимог чинного законодавства і не порушуватиме права інших фізичних та юридичних осіб;

5.2.4. завжди діятиме добросовісно;

5.2.5. не зловживатиме жодними перевагами, що надаються в межах використання Кабінету.

6. Доступність Особистого кабінету

6.1. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» робить усе можливе, щоб забезпечити якомога менше перерв у роботі Особистого кабінету. Водночас із технічних причин може трапитися так, що Клієнт зможе користуватися Кабінетом лише обмежено (як за тривалістю, так і за функціоналом) або взагалі не матиме доступу до нього.

6.2. Не надається жодних гарантій, що доступ до Особистого кабінету не буде порушений або призупинений через технічне обслуговування, оновлення або інші збої (зокрема, технічні проблеми чи помилки апаратного або програмного забезпечення).

6.3. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА має право змінювати, припиняти або тимчасово призупиняти роботу Особистого кабінету в будь-який час без попереднього повідомлення — у межах, передбачених чинним законодавством або рішеннями органів державної влади, а також якщо це необхідно для запобігання загрозам IT- або кібербезпеці, пов’язаним з роботою Кабінету.

6.4. Клієнт самостійно несе відповідальність за забезпечення доступу до мережі, необхідного для використання сервісів, функцій і контенту Особистого кабінету. Зазвичай постачальники послуг доступу до мережі можуть стягувати додаткову плату, наприклад, за передачу даних. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» не покриває такі витрати. Крім того, Клієнт самостійно відповідає за наявність та оновлення обладнання і програмного забезпечення, необхідного для доступу до Кабінету та його використання.

7. Припинення користування

7.1. Клієнт може будь-коли видалити Кабінет і припинити користування сервісами, функціоналом і контентом, доступними через нього. Функція видалення доступна після входу до Кабінету. Видалення Клієнтом Кабінету означає припинення зобов’язань між Клієнтом і ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» відповідно до цих Правил. У такому разі Клієнт втрачає будь-яку можливість подальшого користування Кабінетом і його функціоналом, включно з Гаманцем.

7.2. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» має право в односторонньому порядку припинити користування Кабінетом згідно з цими Правилами, повідомивши про це за чотири (4) тижні до дати припинення, шляхом надсилання відповідного листа на електронну пошту Клієнта.

7.3. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» має право відповідно до вимог чинного законодавства розірвати угоду, передбачену цими Правилами, з обґрунтованої причини та, відповідно, видалити Кабінет і припинити доступ до сервісів, функцій і контенту, доступних через нього, якщо Клієнт істотно порушує ці Правила, якщо Кабінет неактивний (не використовується понад 3 роки), або з іншої серйозної причини, коли з огляду на всі особливості конкретного випадку та інтереси обох сторін подальше виконання зобов’язань з боку ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» є необґрунтованим.

7.4. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» має право негайно та тимчасово призупинити доступ до Кабінету, якщо є обґрунтована підозра, що Клієнт порушує вимоги цих Правил або чинного законодавства.

7.5. Видалення Кабінету та пов’язане з цим припинення зобов’язань згідно з цими Правилами означає остаточне припинення будь-якої можливості подальшого користування Кабінетом, його сервісами, функціоналом і контентом.

7.6 Вважається, що Кабінет Клієнта є активним, якщо в Гаманці Клієнта наявні бонуси.

8. Нарахування та використання бонусів у Гаманці Клієнта

8.1. Загальні положення

8.1.1. Бонуси — це умовні одиниці, що нараховуються Клієнту за виконання певних дій, передбачених цими Правилами, та зберігаються в електронному Гаманці Клієнта в Особистому кабінеті.

8.1.2. Один бонус еквівалентний 1 (одній) гривні знижки при оплаті пакетного туру та/або наземного обслуговування, крім бронювань, здійснених у межах сервісу «Створю САМ» (динамічне пакетування).

8.1.3. Бонуси не є грошовими коштами, не створюють для Клієнта доходу, не підлягають обміну на грошовий еквівалент, готівковому поверненню або конвертації в інші цінності, і можуть бути використані виключно як маркетинговий інструмент для надання знижки при бронюванні пакетних турів та/або наземного обслуговування. Бонуси не можуть бути використані при бронюванні туристичних послуг/продуктів у межах сервісу «Створю САМ» (динамічне пакетування).

8.2. Нарахування бонусів

8.2.1. **Бонуси за реєстрацію.** Кожному новому Клієнту, який здійснив реєстрацію на сайті ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА», одноразово може бути нараховано 500 бонусів у Гаманець. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» залишає за собою право змінити умови або припинити акцію.

8.2.2. **Кешбек за бронювання.** За кожне онлайн-бронювання туристичного продукту через вебсайт або мобільний додаток ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» Клієнту нараховується 2% від вартості бронювання у вигляді бонусів, які надходять у Гаманець та можуть бути використані при наступних покупках. Кешбек нараховується виключно за бронюваннями, які є підтвердженими та повністю оплаченими, за три календарні дні до дати вильоту. У випадку скасування бронювання, чи його не сплати Клієнтом, нараховані бонуси будуть списані з Гаманця Клієнта. При цьому, ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» не зобов'язаний повідомляти Клієнта про таке списання.

8.3. Використання бонусів

8.3.1. **При бронюванні на сайті або в мобільному додатку ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»:**

– Клієнт має право використати будь-яку суму бонусів із Гаманця для отримання знижки при оплаті пакетного туру та/або наземного обслуговування, але не більше 90% від загальної вартості відповідного бронювання.

– У разі, якщо Клієнт бажає використати бонуси для отримання знижки понад 30% вартості пакетного туру та/або наземного обслуговування, він зобов'язаний надати свій реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП / ІПН). Ненадання ІПН унеможливлює завершення операції із застосуванням такої знижки.

– Мінімальна сума оплати в грошовій формі за пакетний тур та/або наземне обслуговування має становити не менше ніж 1,00 грн. (однієї гривні 00 коп.).

8.3.2. Бонуси з Гаманця можуть бути використані виключно при бронюванні пакетних турів та/або наземного обслуговування, якщо технічно доступна можливість їх застосування до відповідного бронювання. Бонуси з Гаманця не можуть бути використані при бронюванні туристичних послуг/ продуктів, сформованих у межах сервісу «Створю САМ» (динамічне пакетування), незалежно від складу та кількості послуг, включених до такого бронювання.

8.4. Строк дії бонусів та повернення:

8.4.1. Бонуси зберігаються у Гаманці Клієнта безстроково, якщо інше не передбачено цими Правилами або умовами окремих акцій.

8.4.2. У разі анулювання туру з ініціативи Клієнта, бонуси, використані з Гаманця, не підлягають поверненню.

8.4.3. У разі анулювання туру з ініціативи ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА», використані бонуси повертаються у Гаманець Клієнта в повному обсязі.

9. Обробка персональних даних

9.1. Реєструючись на вебсайті ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» та/або через мобільний додаток і створюючи Кабінет, ви надаєте свої персональні дані (ім'я, електронну адресу, номер телефону) добровільно. Ці дані використовуються для укладення договору з ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» щодо створення та обслуговування Кабінету (що регулюється цими Правилами), надання доступу до Кабінету, а також для можливості бронювати та користуватися туристичними послугами, пов'язаними функціями та контентом через Кабінет.

9.2. Дані, зазначені під час створення Кабінету (ім'я, електронна адреса, номер телефону), записи активності в Кабінеті (на вебсайті та в мобільному додатку ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА», а також історія спілкування з Клієнтом зберігаються як підтвердження факту реєстрації та використаних послуг і функцій. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» зберігає цю інформацію, керуючись законним інтересом — для захисту своїх прав та інтересів у разі виникнення спору, для виконання вимог законодавства щодо зберігання даних про господарську діяльність, дотримання умов використання Кабінету з конкретним Клієнтом, а також для обробки звернень і скарг Клієнтів.

9.3. Дані, внесені до розділу «Збережені мандрівники» (ім'я, прізвище, дата народження, стать, громадянство, паспортні дані (серія та номер), термін дії паспорта), можуть зазначатися Клієнтом добровільно та за власним бажанням. Це дозволяє зберігати такі дані в Кабінеті з метою прискорення процесу бронювання пакетних турів і здійснення дій, що передують укладенню договору на надання туристичних послуг.

9.4. Створюючи Кабінет, Ви підтверджуєте, що ознайомлені з тим, що дані, які Ви надаєте, обробляються з метою створення та обслуговування Кабінету, включно зі створенням і збереженням списку турів, якими ви цікавитеся, даних мандрівників, історії придбаних турів, а також для надсилання Вам інформації, пов'язаної з діяльністю ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА», наприклад, повідомлень про зміни у цих Правилах.

9.5. Крім того, надана Вами інформація та дані в Кабінеті використовуються для покращення послуг і пропозицій ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» на основі законного інтересу компанії щодо збору інформації про якість і використання пропонованих послуг.

9.6. У разі потреби з Вами можуть зв'язатися телефоном або електронною поштою для вирішення питань, пов'язаних із ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА», або для надання відповіді на ваше звернення, скаргу чи запит.

9.7. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» обробляє і зберігає персональні дані суб'єкта даних не довше, ніж це необхідно для досягнення цілей обробки, визначених у цих Правилах. Строк зберігання персональних даних суб'єкта даних становить 3 роки після припинення договору/відносин та/або з моменту, коли Кабінет на вебсайті або в мобільному додатку став неактивним (не використовувався суб'єктом даних). Після завершення строку зберігання персональні дані підлягають анонімізації.

9.8. Детальніше про обробку даних можна дізнатися в Політиці конфіденційності за посиланням: https://joinup.ua/uk/privacy-policy/

9.9. Інформація про файли cookie та їхнє використання доступні у спливаючому банері згоди на використання cookie (для вибору категорій файлів cookie, які будуть використовуватися) на сайті ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА», а також у нашій Політиці конфіденційності за посиланням вище.

10. Заключні положення

10.1. Якщо окремі положення цих Правил повністю або частково втрачають чинність, це не впливає на чинність інших положень. Положення, які не включені до тексту або є недійсними, замінюються чинними нормами законодавства.

10.2. Спори, що будь-яким чином стосуються Кабінету Клієнта або виникають у зв'язку з цими Правилами, сторони намагатимуться вирішити шляхом переговорів. ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» розгляне будь-яке звернення Клієнта відповідно до порядку та у строки, визначені чинним законодавством, і

повідомить Клієнта про можливий спосіб задоволення вимоги або вирішення спору, а також про альтернативний спосіб її виконання.

10.3. У разі неможливості врегулювання спору шляхом переговорів, такий спір підлягає розгляду у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України в судах, що мають юрисдикцію щодо розгляду таких справ.

10.4. У разі виникнення запитань щодо функціоналу або сервісів, доступних в Особистому кабінеті, Клієнт може звернутися до ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА» за електронною адресою: request_ua@joinup.ua або за телефоном: +38 (067) 12 10 346.