



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY TUTUKI PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE STUDIJNÍCH POBYTŮ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti společnosti Tutuki s.r.o., IČO: 024 83 441, adresa Kozí 684/8, Brno-město, 602 00 Brno (dále jen „Tutuki“) a zákazníka ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem (dále jen „Smlouva o zprostředkování studijního pobytu“ nebo „SoZSP“).

2. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ STUDIJNÍHO POBYTU A VOP

- 2.1. Tutuki zprostředkovává zákazníkům studijní pobyt v zahraničí dle jejich výběru. Tutuki však není při zprostředkování studijního pobytu stranou smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb. Zákazník tak uzavírá smlouvu přímo s poskytovatelem služby, typicky se vzdělávací institucí.
- 2.2. Tutuki má povinnosti ze smlouvy o zprostředkování studijního pobytu, ale ze zprostředkovaných smluv vyplývají povinnosti přímo poskytovateli služby, nikoliv Tutuki. Tutuki zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. Tutuki není povinna vyřizovat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb, je však povinna případnou reklamaci přijmout a předat poskytovateli k vyřízení.
- 2.3. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Smlouva mezi poskytovatelem služby a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.
- 2.4. Pokud není v online objednávce uvedeno jinak, smlouva o zprostředkování studijního pobytu mezi Tutuki a zákazníkem je sjednávána bezúplatně.
- 2.5. Pro účely zprostředkování studijního pobytu není Tutuki pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 1.1. Zákazník uzavírá prostřednictvím Tutuki smlouvu o studijním pobytu zpravidla se vzdělávací organizací zajišťující studijní pobyt v zahraničí.
- 1.2. Obsah smlouvy je v praxi rozdělen minimálně do těchto dokumentů: (i) online objednávka, (ii) tyto VOP a (iii) popis studijního pobytu na www.tutuki-stredni-skoly.cz nebo www.tutuki-zahranici.cz nebo www.tutuki-australie.cz. Poskytovatel služby může mít další dokumenty, které upravují práva a povinnosti zákazníka vůči němu.
- 1.1. Smlouva o zprostředkování je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s Tutuki závazně potvrdí nabídku studijního pobytu. Za závazné potvrzení nabídky studijního pobytu se považuje zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online formuláři, který pro každého zákazníka Tutuki vygeneruje. Pokud v daném případě poskytovatel služby nepožaduje uzavření vlastní smlouvy, pak je smlouva s poskytovatelem služby uzavřena v okamžiku, kdy Tutuki zákazníkovi potvrdí, že poskytovatel je schopen a ochoten realizovat studijní pobyt za podmínek stanovených v online objednávce.
- 1.2. Pro účely účasti na studijním pobytu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením studijního pobytu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí.
- 1.1. Sdělení týkající se studijního pobytu si strany zasílají na e-mailové adresy uvedené v online přihlášce na studijní pobyt.

2. CELKOVÁ CENA STUDIJNÍHO POBYTU A ZPŮSOB PLATBY

- 2.1. Cena studijního pobytu je uvedena v online objednávce a zahrnuje DPH. Cena je zpravidla uvedena v měně státu, kde se studijní pobyt koná. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu studijního pobytu v korunách českých, a to dle směnného kurzu pro prodej určený FIO bankou, a.s. ke dni vystavení faktury.
- 2.1. Není-li v online objednávce uvedeno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit prostřednictvím Tutuki cenu studijního pobytu takto:
 - zálohu - 20 % ceny od uzavření SoZSP nebo tomu odpovídající ekvivalent v českých korunách, a to dle směnného kurzu pro prodej určený FIO bankou, a.s., a to ke dni vystavení faktury do 7 dnů od uzavření SoZSP;
 - doplatek ceny studijního pobytu nejpozději 6 týdnů před zahájením studijního pobytu, nemusí-li být cena zaplacená již před podáním žádosti o vízum. Doplatek v korunách českých bude přepočítán dle směnného kurzu pro prodej určený FIO bankou, a.s., a to ke dni vystavení faktury.
- 2.2. V případě zakoupení studijního pobytu ve lhůtě kratší než 6 týdnů před začátkem studijního pobytu je zákazník povinen uhradit celou cenu již při uzavření SoZSP.

- 2.3. Cenu studijního pobytu je zákazník povinen uhradit přímo Tutuki, a to bankovním převodem. Podrobné informace o způsobu platby sdělí Tutuki zákazníkovi na vyžádání.
- 2.4. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet Tutuki.

3. UKONČENÍ ZÁVAZKU A Odstupné

- 3.1. Pravidla ukončení závazku se řídí smlouvou a podmínkami poskytovatele služby.
- 3.2. Pokud není v podmínkách poskytovatele služby, nebo v online objednávce stanoveno jinak, platí v případě zrušení studijního pobytu ze strany zákazníka následující storno podmínky:
 - více než 30 dní před plánovaným začátkem studijního pobytu: 20 % z ceny studijního pobytu a 100 % z ceny služeb dokoupených později jako je letenka či pojištění;
 - 30 až 7 dní před plánovaným začátkem studijního pobytu: 50 % z ceny a 100 % z ceny služeb dokoupených později jako je letenka či pojištění;
 - 6 a méně dní před plánovaným začátkem studijního pobytu: 100 % z ceny a 100 % z ceny služeb dokoupených později jako je letenka či pojištění.
- 3.3. V případě, že zákazník neobdrží vízum, činí storno poplatek částku 4.500 Kč a skutečně vzniklé náklady Tutuki spočívající zpravidla v zápisném na vybranou školu a poplatek za vydání víza.
- 3.4. Účinky ukončení závazku nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

- 4.1. Tutuki odpovídá za řádné zprostředkování smlouvy s poskytovatelem služby. Za tímto účelem se zavazuje:
 - a) poskytnout zákazníkovi informace o vybraném studijním pobytu a o způsobu zajištění účasti klienta na pobytu;
 - b) bez zbytečného odkladu poté, co zákazník odevzdá kompletní vyplněnou online přihlášku, vyzvat jej k úhradě zálohy;
 - c) bez zbytečného odkladu poté, co zákazník uhradí zálohu, zaslat přihlášku příslušným poskytovatelům služby;
 - d) po uhrazení nákladů klientem uhradit zahraniční organizaci celkové náklady na studijní pobyt;

e) pro případ, že stát pobytu bude vyžadovat vstupní víza, zajistit zákazníkovi od poskytovatele služby dokumenty nezbytné pro udělení víza;

f) pro případ, že doba vyřizování víz překročí termín plánovaného nástupu k pobytu, po dohodě se zákazníkem učinit veškeré možné kroky k tomu, aby byl termín jeho studijního pobytu změněn na nejbližší možný termín po získání příslušných víz,

a) na žádost zákazníka jej informovat o průběhu zprostředkování pobytu, vždy ve lhůtě potřebné pro zjištění požadovaných informací;

b) informovat zákazníka v případě potvrzení studijního pobytu poskytovatelem služby bez zbytečného odkladu;

c) bez zbytečného odkladu informovat zákazníka o tom, že poskytovatel služby nepotvrdil studijní pobyt. V takovém případě Tutuki nabídne zákazníkovi alternativní termín či studijní pobyt jako takový. Pokud zákazník s navrhovanou alternativou nesouhlasí, má právo na vrácení dosud uhrazených plateb za služby.

4.2. Pokud Tutuki porušuje povinnosti uvedené v čl. 4.1. plní vadně.

4.3. Zákazník může vytknout vadu ze SoZSP Tutuki jakýmkoliv způsobem, zpravidla e-mailem.

4.4. Pokud chce zákazník vytknout vadu studijního pobytu, může je reklamovat prostřednictvím Tutuki. O reklamaci rozhoduje však výhradně poskytovatel služby a Tutuki je pouhým prostředníkem mezi poskytovatelem služby a zákazníkem. Tutuki zákazníkům doporučuje, aby případné vady reklamovali u poskytovatele služby bez zbytečného odkladu a pořídili záznam o pochybeních, ke kterým došlo při plnění smlouvy, jako důkaz k prokázání oprávněnosti reklamace.

5. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

5.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- Poskytovat Tutuki součinnost při plnění jejích povinností podle SoZSP, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který Tutuki poskytl při uzavření SoZSP;
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky ke studiu v cílových státech a toto sdělit Tutuki s dostatečným předstihem;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- dodržovat právní předpisy cílového státu;

- dodržovat podmínky programu, které se ke studijnímu pobytu váží, tyto podmínky mohou zahrnovat zejména zákaz řízení motorových vozidel, zákaz požívání alkoholu a jiných návykových látek, a to i když tyto činnosti jsou ve státě určení legální,
- dbát pokynů zástupce Tutuki, vzdělávacích institucí a všech jejích učitelů a jiných zaměstnanců;
- v případě, že Tutuki zajišťuje víza, poskytnout zástupci Tutuki údaje z cestovního pasu v termínu určeném Tutuki;
- chovat se během studijního pobytu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
- sjednat si zdravotní pojištění, pokud je pro realizaci studijního pobytu povinné.

5.2. Zákazník, se kterým je SoZSP uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se studijního pobytu.

6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

6.1. Zákazník je srozuměn s tím, že Tutuki je oprávněna pro účely plnění SoZSP a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

6.2. Pro účely plnění SoZSP budou informace uvedené v čl. 6.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty poskytovatelům služeb zejména vzdělávacím institucím a leteckým dopravcům. Identifikační údaje o těchto osobách jsou uvedeny zejména ve SoZSP, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se místo konání studijního pobytu nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména vzdělávacím institucím) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne Tutuki na žádost zákazníka.

6.3. Zákazník bere na vědomí, že Tutuki bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je Tutuki oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese Tutuki nebo e-mailem zasláným na e-mail: p.gultova@tutuki.cz. V tomto případě nebude Tutuki zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

6.4. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZSP uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZSP zákazník prohlašuje, že je

oprávněně souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

6.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

7. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

7.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

7.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

7.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

7.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 12. 2022.