

OGÓLNE WARUNKI WYMIANY LEKCJI W SERWISIE TUTLO.COM

I. Definicje

Dla potrzeb niniejszych Ogólnych warunków sprzedaży wybranych kursów języka angielskiego prowadzonych przez Tutlo Sp. z o.o. przyjmuje się, że:

1. **OW** - oznacza niniejsze Ogólne warunki wymiany lekcji w serwisie tutlo.com.
2. **Spółka** – oznacza Tutlo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach, adres: ul. Leonarda 1/8, 25-311 Kielce, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000651245, REGON: 366126281, NIP: 6572927356, kapitał zakładowy: 14400,00 zł, tel: +48 22 247 20 45, e-mail: kontakt@tutlo.pl.
3. **Serwis lub Platforma** - portal internetowy działający pod adresem internetowym www.tutlo.com (pl.tutlo.com) oraz www.tutlo.pl wraz z subdomenami prowadzony przez Spółkę na warunkach określonych w *Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie tutlo.com oraz tutlo.pl*.
4. **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną lub Regulamin** – oznacza *Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie tutlo.com oraz tutlo.pl*. Regulamin określający warunki korzystania z Serwisu internetowego tutlo.com oraz tutlo.pl przez Użytkownika oraz prawa i obowiązki Operatora oraz Użytkowników związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu;
5. **Lekcja Indywidualna**- lekcja języka angielskiego prowadzona online w Serwisie jeden na jeden z Lektorem.
6. **Lekcja Grupowa**- lekcja prowadzona przez Lektora dla limitowanej grupy Użytkowników o tematyce i poziomie ustalonym przez Tutlo, zgodnie z harmonogramem dostępnym w Serwisie.
7. **Klient** - oznacza osobę fizyczną, która zawarła Umowę ze Spółką w zakresie odpłatnych usług. Postanowienia Regulaminu dotyczące Klienta stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
8. **Strony** - oznacza łącznie Spółkę i Klienta, którzy zawarli umowę na podstawie OW; pojęcie Strony zaś odnosi się do każdego z tych podmiotów z osobna.
9. **Umowa** - oznacza umowę zawartą pomiędzy Spółką a Klientem na podstawie niniejszego OW, której przedmiotem jest usługa Kursu świadczona przez Spółkę na rzecz Klienta, zgodnie z wybranym i opłaconym Pakietem.
10. **Użytkownik** - oznacza osobę fizyczną posiadającą zdolność do czynności prawnych, która korzysta za pośrednictwem Serwisu z Usług świadczonych przez Tutlo na podstawie Umowy oraz postanowień Regulaminu,
11. **Pakiet Lekcji**- oznacza wybrany przez Klienta podczas zamówienia wariant Kursu, określający ilość lekcji oraz okres ich wykorzystania przez Klienta i dostępu do usług w Serwisie.

II. Postanowienia ogólne

1. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa niniejsze OW określa zasady dokonywania w Serwisie wymiany Lekcji Indywidualnych na Lekcje Grupowe w ramach zakupionego przez Klienta Pakietu Lekcji, składania reklamacji, w tym w szczególności wzajemne prawa i obowiązki Stron z tym związane.
2. Spółka przed przeprowadzeniem procesu wymiany lekcji nieodpłatnie udostępnia Klientom OW w systemie teleinformatycznym, który może być swobodnie odtwarzany, kopiowany, drukowany oraz ściągany w każdym czasie. Dla skutecznej wymiany lekcji wymagana jest uprzednia akceptacja przez Klienta niniejszych OW.
3. Wymiana Lekcji jest możliwa, jeżeli podmiot poprawnie przeprowadzi procedurę wymiany lekcji.
4. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa Klient - przeprowadzając proces wymiany lekcji - oświadcza tym samym, że zapoznał się z treścią OW oraz Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, a także, że dokumenty te zostały doręczone mu przed zawarciem Umowy oraz, że akceptuje OW oraz Regulamin bez zastrzeżeń.
5. W zakresie nieuregulowanym OW stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny z późn. zm.

6. Celem skutecznego przeprowadzenia procesu wymiany lekcji niezbędne jest posiadanie przez Klienta (wymogi techniczne):
 - a) urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox.
 - b) aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).

III. Wymiana lekcji

1. Klient posiadający aktywny Pakiet Lekcji zawierający Lekcje Indywidualne, uprawniony jest do wymiany Lekcji Indywidualnych na Lekcje Grupowe.
2. Wymiana lekcji, polega na zamianie Lekcji Indywidualnych dostępnych w ramach zakupionego Pakietu Lekcji na Lekcje Grupowe.
3. Wymiana lekcji następuje w oparciu o następujący przelicznik: 1 Lekcja Indywidualna (20 min) odpowiada 2 Lekcjom Grupowym (2x30 min).
4. Wymiana lekcji nie wpływa na wysokość wynagrodzenia i nie wymaga poniesienia przez Klienta dodatkowych kosztów.
5. Klient przeprowadzając proces wymiany lekcji wykonuje następujące czynności w Serwisie:
 - a. dokonuje wyboru danego rodzaju pakietu wymiany poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w elektronicznym formularzu w Serwisie;
 - b. postępuje zgodnie ze wskazówkami zamieszczonymi w Serwisie uzupełnia pozostałe pola zawarte w elektronicznym formularzu;
 - c. akceptuje treść niniejszych Ogólnych Warunków;
 - d. dokonuje wymiany lekcji poprzez kliknięcie przycisku "Wymieniam lekcje".
6. Konto Użytkownika zostanie doładowane pulą minut Lekcji Grupowych, niezwłocznie po prawidłowym przeprowadzeniu procesu wymiany lekcji stosownie do wybranej opcji w Serwisie.
7. Klient po przeprowadzeniu skutecznego procesu wymiany lekcji, otrzyma na adres mailowy wskazany w Umowie potwierdzenie wymiany lekcji wraz z Ogólnymi Warunkami.

IV. Zasady wykorzystania Lekcji Grupowych

1. W ramach Pakietu Lekcji, Użytkownik ma prawo wziąć udział w lekcji grupowej prowadzonej przez Tutlo zgodnie z harmonogramem dostępnym w Serwisie oraz zgodnie z zawartą Umową.
2. Harmonogram zawiera termin przeprowadzenia lekcji, temat, poziom oraz opis lektora prowadzącego lekcje.
3. Ilość Użytkowników mogących wziąć udział w Lekcji Grupowej jest limitowana.
4. Skorzystanie z Lekcji Grupowej możliwe jest po wcześniejszym zapisaniu się przez Użytkownika na lekcje w Serwisie, w miarę dostępnych miejsc.
5. Użytkownik w każdym tygodniu może wykorzystać limitowaną liczbę Lekcji Grupowych zgodnie z wybranym Pakietem Lekcji. Niewykorzystane lekcje nie przechodzą na kolejne okresy trwania Umowy. Termin wykorzystania Lekcji Grupowych wskazany jest w Serwisie oraz w potwierdzeniu wymiany lekcji przesłanym na adres mailowy.
6. Użytkownik może zrezygnować z uczestnictwa w Lekcji Grupowej najpóźniej 30 min przed rozpoczęciem danej Lekcji Grupowej, brak wcześniejszej rezygnacji uważa się za lekcję przeprowadzoną, w której Użytkownik wziął udział.
7. Wypełnienie zobowiązań Tutlo następuje w momencie wykorzystania przez Użytkownika przewidzianej Umową tygodniowej liczby Lekcji Grupowych lub upływu czasu, w jakim Użytkownik miał możliwość ich wykorzystania.
8. Wypełnienie zobowiązań Tutlo, o których mowa w pkt. IV. 6 jest podstawą do naliczenia wynagrodzenia zgodnie z zapisami Umowy.

V. Reklamacje

1. Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji wysyłając pismo na adres: Tutlo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Kielcach, adres: ul. Leonarda 1/8, 25-311 Kielce albo na adres elektroniczny: kontakt@tutlo.pl. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Klienta, jego adres, numer Umowy oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń. W przypadku stwierdzenia konieczności uzupełniania reklamacji przez Klienta, Spółka skontaktuje się z Klientem.
2. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. Spółka po rozpatrzeniu zgłoszenia poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu. W

przypadku, gdy reklamacja będzie uzasadniona Spółka poinformuje Klienta o proponowanym sposobie realizacji reklamacji. Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona Klient będący konsumentem może zwrócić się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Bezpłatne informacje udzielane są telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio w biurze rzecznika. Adres i telefon odpowiedniego rzecznika można znaleźć w Starostwie Powiatowym lub Urzędzie Miasta, a także na stronie internetowej UOKiK.

VI. Rozwiązywanie sporów

1. Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym m.in.:
 - a. zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu. Informacje dotyczące procedury mediacyjnej znajdują się w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
 - b. zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy. Wykaz stałych polubownych sądów konsumenckich znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php;
 - c. zwrócenie się o bezpłatną pomoc prawną do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. Federacji Konsumentów (www.federacja-konsumentow.org.pl).
2. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.
4. Jeżeli Strony nie osiągną porozumienia polubownie, właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów będzie sąd powszechny zgodnie z właściwością wskazaną w ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego z późn zm.

IX. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OW zastosowanie mają zapisy Umowy, nie wyłączone zapisy Regulaminu oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Niniejsze OW obowiązują od 09.11.2021 roku.