OGÓLNE WARUNKI WYMIANY LEKCJI W SERWISIE TUTLO.COM

I. Definicje

Dla potrzeb niniejszych Ogólnych warunków sprzedaży wybranych kursów języków obcych 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 Warszawie, adres: ul. Nowogrodzka 42 lok. 501, 00-695 Warszawa , wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie , XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001021377, REGON: 524550960, NIP: 7011130879 , kapitał zakładowy: 6 012 000,00 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.
4. **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. **Lektor –** łącznie Lektor Polski, English Expert, Native speaker.
6. **Lekcja Indywidualna –** lekcja języka obcego prowadzona online w Serwisie jeden na jeden z Lektorem.
7. **Lekcja Grupowa –** lekcja prowadzona przez Lektora dla limitowanej grupy Użytkowników o tematyce i poziomie ustalonym przez Tutlo, zgodnie z harmonogramem dostępnym w Serwisie.
8. **Lekcja Indywidualna z Lektorem AI** – lekcja indywidualna prowadzona online w Serwisie przez Lektora AI, którego głos i wizerunek (awatar) generowany jest przez sztuczną inteligencję. Lektor AI nie jest człowiekiem, zostało mu nadane imię oraz wirtualna tożsamość, aby ułatwić swobodną rozmowę z Użytkownikiem.
9. **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.
10. **Strony** – oznacza łącznie Spółkę i Klienta, którzy zawarli umowę na podstawie OW; pojęcie Strony zaś odnosi się do każdego z tych podmiotów z osobna.
11. **Umowa** – oznacza umowę zawartą pomiędzy Spółką a Klientem, której przedmiotem jest usługa kursu świadczona przez Spółkę na rzecz Klienta, zgodnie z wybranym i opłaconym Pakietem Lekcji.
12. **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.
13. **Pakiet Lekcji** – oznacza wybrany przez Klienta podczas zamówienia wariant Kursu, określający liczbę lekcji oraz okres ich wykorzystania przez Klienta i dostępu do usług w Serwisie.

II. Postanowienia ogólne

1. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa niniejsze OW określają zasady dokonywania w Serwisie wymiany Lekcji Indywidualnych na Lekcje Grupowe oraz na Lekcje Indywidualne z Lektorem AI, a także wymiany Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI na Lekcje Indywidualne – 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. W zakresie nieuregulowanym OW stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeks cywilny.
4. 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 Indywidualnych na Lekcje Grupowe

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 ceny kursu 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 Lekcji wymiany poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w elektronicznym formularzu w Serwisie;
   b. postępuje zgodnie ze wskazówkami zamieszczonymi w Serwisie i 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 Grupowej, temat, poziom oraz opis lektora prowadzącego lekcje.
3. Liczba Użytkowników mogących wziąć udział w Lekcji Grupowej jest limitowana.
4. Skorzystanie z Lekcji Grupowej możliwe jest po wcześniejszym zapisaniu się przez Użytkownika na lekcję 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. V. 6 jest podstawą do naliczenia wynagrodzenia zgodnie z postanowieniami Umowy.

V. Wymiana Lekcji Indywidualnych na Lekcje Indywidualne z Lektorem AI

1. Klient posiadający aktywny Pakiet Lekcji zawierający Lekcje Indywidualne uprawniony jest do wymiany Lekcji Indywidualnych na Lekcje Indywidualne z Lektorem AI, na zasadach określonych w niniejszym rozdziale.
2. Wymiana lekcji polega na zamianie Lekcji Indywidualnych dostępnych w ramach zakupionego Pakietu Lekcji na Lekcje Indywidualne z Lektorem AI.
3. Wymiana lekcji następuje w oparciu o przelicznik podany Użytkownikowi w komunikacie wyświetlanym przed dokonaniem wymiany lekcji tj. przed nawiązaniem połączenia z Lektorem AI.
4. Wymiana lekcji nie wpływa na wysokość ceny kursu i nie wymaga poniesienia przez Klienta dodatkowych kosztów.

5. Wymiana Lekcji Indywidualnych na Lekcje Indywidualne z Lektorem AI w sposób opisany w niniejszym rozdziale stanowi zmianę Umowy w zakresie sposobu wykorzystania Lekcji Indywidualnych i wymaga uprzedniej akceptacji przez Klienta niniejszych OW.
6. Klient przeprowadzając proces wymiany lekcji wykonuje następujące czynności w Serwisie:
    a. wybiera w Serwisie Lekcję Indywidualną z Lektorem AI;
    b. przed nawiązaniem połączenia z Lektorem AI w Serwisie wyświetlany jest komunikat zawierający informację o przeliczniku, o którym mowa w pkt 3 powyżej, oraz o pomniejszeniu puli Lekcji Indywidualnych;
    c. przy pierwszej wymianie Lekcji Indywidualnych na Lekcje Indywidualne z Lektorem AI, przed nawiązaniem połączenia, Klient akceptuje niniejsze OW poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola oraz potwierdzenie komunikatu. Przy kolejnych połączeniach komunikat, o którym mowa w lit. b, jest wyświetlany ponownie, bez konieczności ponownej akceptacji OW;
    d. po akceptacji komunikatu (a przy pierwszej wymianie – również niniejszych OW) następuje nawiązanie połączenia z Lektorem AI, a pula Lekcji Indywidualnych jest automatycznie pomniejszana odpowiednio do czasu rozmowy z Lektorem AI, zgodnie z przelicznikiem, o którym mowa w pkt 3.
7. Po zakończeniu połączenia w Serwisie wyświetlane jest podsumowanie zawierające w szczególności: czas rozmowy z Lektorem AI, liczbę minut pobranych z puli Lekcji Indywidualnych oraz liczbę minut pozostałych w tej puli.
8. W przypadku wyczerpania puli Lekcji Indywidualnych lub osiągnięcia limitu wynikającego z Pakietu Lekcji w trakcie rozmowy z Lektorem AI, lekcja zostaje przerwana, a Klient zostaje przekierowany do podsumowania, o którym mowa w pkt 7.
9. Klient przy pierwszej wymianie Lekcji Indywidualnych na Lekcje Indywidualne z Lektorem AI otrzyma na adres mailowy wskazany w Umowie potwierdzenie wraz z niniejszymi Ogólnymi Warunkami.
10. Informacja o aktywności w ramach Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI oraz o zasadach pomniejszania puli Lekcji Indywidualnych dostępna jest dla Klienta w Serwisie, w zakładce „Stan konta”.
11. Zasady Lekcji z Lektorem AI zostały zawarte w Regulaminie w rozdziale dot. Funkcjonalności AI, w tym w szczególności Lektora AI. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych w trakcie Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI określa Polityka Prywatności.

VI. Wymiana Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI na Lekcje Indywidualne

1. Klient posiadający aktywny Pakiet Lekcji zawierający Lekcje Indywidualne z Lektorem AI uprawniony jest do wymiany tych lekcji na Lekcje Indywidualne, na zasadach określonych w niniejszym rozdziale.
2. Wymiana lekcji polega na zamianie Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI dostępnych w ramach zakupionego Pakietu Lekcji na Lekcje Indywidualne.
3. Wymiana lekcji następuje w oparciu o przelicznik podany Użytkownikowi w komunikacie wyświetlanym przed dokonaniem wymiany lekcji. Wymiana lekcji nie wpływa na wysokość ceny kursu i nie wymaga poniesienia przez Klienta dodatkowych kosztów.
4. Wymiana Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI na Lekcje Indywidualne w sposób opisany w niniejszym rozdziale stanowi zmianę Umowy w zakresie sposobu wykorzystania Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI i wymaga uprzedniej akceptacji przez Klienta niniejszych OW.
5. Klient przeprowadzając proces wymiany lekcji wykonuje następujące czynności w Serwisie:
    a. wybiera w Serwisie Lekcję z Lektorem (człowiekiem);
    b. przed nawiązaniem połączenia z Lektorem (człowiekiem) w Serwisie wyświetlany jest komunikat zawierający informację o przeliczniku, o którym mowa w pkt 3 powyżej, oraz o pomniejszeniu puli minut rozmowy z Lektorem AI;
    c. przy pierwszej wymianie Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI na Lekcje Indywidualne, przed nawiązaniem połączenia, Klient akceptuje niniejsze OW poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola oraz potwierdzenie komunikatu. Przy kolejnych połączeniach komunikat, o którym mowa w lit. b, jest wyświetlany ponownie, bez konieczności ponownej akceptacji OW;
    d. po akceptacji komunikatu (a przy pierwszej wymianie – również niniejszych OW) następuje nawiązanie połączenia z Lektorem (człowiekiem), a pula minut rozmowy z Lektorem AI jest automatycznie pomniejszana , zgodnie z przelicznikiem, o którym mowa w pkt 3.
6. Po zakończeniu połączenia w Serwisie wyświetlane jest podsumowanie zawierające w szczególności: czas rozmowy z Lektorem (człowiekiem), liczbę minut pobranych z puli minut rozmowy z Lektorem AI oraz liczbę minut pozostałych w tej puli.

7. W przypadku wyczerpania puli Lekcji Indywidualnych lub osiągnięcia limitu wynikającego z Pakietu Lekcji w trakcie rozmowy z Lektorem AI, lekcja zostaje przerwana, a Klient zostaje przekierowany do podsumowania, o którym mowa w pkt 7.
8. Klient przy pierwszej wymianie Lekcji Indywidualnych z Lektorem AI na Lekcje Indywidualne otrzyma na adres mailowy wskazany w Umowie potwierdzenie wraz z niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

VII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OW zastosowanie mają postanowienia Umowy, nie wyłączone postanowienia Regulaminu oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Niniejsze OW obowiązują od 31.08.2026 roku.