REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE TUTLO.COM ORAZ TUTLO.PL
(regulaminu dla umów zawartych od 31.08.2026 r.)

I. Definicje

Ilekroć w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym znaczeniu, chyba, że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

Aplikacja	oprogramowanie (aplikacja mobilna) udostępniane Użytkownikowi przez Operatora, przeznaczone do instalacji na posiadanym przez Użytkownika urządzeniu mobilnym i pozwalające w szczególności na korzystanie z Usług oraz Treści bez konieczności uruchamiania przeglądarki internetowej.
CS	dział Customer Success, który udziela Użytkownikom informacji oraz wsparcia technicznego związanego z Umową, Serwisem, Aplikacją, Regulaminem, w dni robocze, w godzinach wskazanych w Serwisie w zakładce „Kontakt", pod wskazanymi tam numerami telefonu i adresem e-mail, za pośrednictwem chatu oraz formularza kontaktowego w Serwisie w zakładce „Kontakt". Koszt połączenia z CS - opłata jak za połączenie standardowe - wg cennika właściwego operatora.
Dedykowana strona internetowa	strony internetowe wybrane przez Tutlo w celu promocji świadczonych Usług lub przeznaczone do zawarcia Umowy z Tutlo.
English Expert	osoba prowadząca lekcje w ramach Kursów lub Materiałów Edukacyjnych dla Użytkowników za pośrednictwem Serwisu, która posługuje się płynnie językiem angielskim. Język angielski jest zazwyczaj dla niej drugim językiem. English Expert nie porozumiewa się po polsku.
Hasło	ciąg znaków ustalony przez Użytkownika lub Użytkownika Biznesowego podczas tworzenia Konta lub później w ustawieniach Konta, spełniający wymagania prezentowane w formularzu. Użytkownik i Użytkownik Biznesowy jest zobowiązany do zachowania Hasła w poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim). Operator udostępnia wielokrotną możliwość zmiany Hasła.
Klient lub Nabywca	oznacza osobę fizyczną, która zawarła Umowę 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.
Konsument	osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą (Tutlo) czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Konto (Konto Użytkownika)	bezpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną (funkcjonalność) stanowiącą indywidualne konto Użytkownika lub Użytkownika Biznesowego, dostępną po dokonaniu Rejestracji, niezbędną do korzystania z Usług dostępnych w ramach Serwisu. Dostęp do Konta możliwy jest przy użyciu jednej z metod uwierzytelnienia wskazanych w definicji Rejestracji.
Kurs	oferowany przez Tutlo kurs z języka obcego o określonej tematyce prowadzony online w formie spotkań indywidualnych z Lektorem lub Lektorem AI, realizowanych w Serwisie oraz materiały do samodzielnej nauki przez Użytkownika. Aktualna oferta Kursów dostępna jest w Serwisie oraz na Dedykowanych stronach internetowych. Kursy dostępne są na poziomach: początkującym, średniozaawansowanym i zaawansowanym. Wybór rodzaju Kursu do wykorzystania w ramach Pakietu Lekcji należy do Użytkownika.

Lekcja Indywidualna	lekcja języka obcego prowadzona online w Serwisie jeden na jeden z Lektorem lub Lektorem AI.
Lekcja Grupowa	lekcja prowadzona przez Lektora dla limitowanej grupy Użytkowników o tematyce i poziomie zaawansowania ustalonym przez Tutlo, zgodnie z harmonogramem dostępnym w Serwisie.
Lektor	łącznie Lektor Polski, English Expert, Native speaker.
Lektor Polski	osoba, która prowadzi lekcje w ramach Kursów lub Materiałów Edukacyjnych dla Użytkowników za pośrednictwem Serwisu. Lektor Polski posługuje się płynnie językiem polskim, język obcy jest dla niego zazwyczaj drugim językiem.
Lektor AI	system sztucznej inteligencji, który prowadzi lekcje w ramach Kursów lub Materiałów Edukacyjnych dla Użytkowników za pośrednictwem Serwisu. Lektor AI nie jest człowiekiem, jego głos i wizerunek (awatar) generowany jest przez sztuczną inteligencję. Każdemu z Lektorów AI zostało nadane imię oraz wirtualna tożsamość, aby ułatwić swobodną rozmowę z Użytkownikiem.
Mentor AI	wirtualny asystent oparty na sztucznej inteligencji, udzielający Użytkownikowi informacji dotyczących planu i organizacji nauki. Mentor AI nie jest człowiekiem.
Metodyk AI	system sztucznej inteligencji, który pomaga w orientacyjnym określeniu poziomu językowego Użytkownika oraz pomocy w wyborze odpowiedniego Kursu. Metodyk AI nie jest człowiekiem, jego głos i wizerunek (awatar) generowany jest przez sztuczną inteligencję. Metodykowi AI zostało nadane imię oraz wirtualna tożsamość, aby ułatwić swobodną rozmowę z Użytkownikiem.
Materiały Edukacyjne	materiały dydaktyczne inne niż Kursy, udostępnione Użytkownikom bezpłatnie online w Serwisie przez Operatora, w tym z wykorzystaniem obrazu (wideo) i dźwięku (audio).
Native Speaker	osoba wywodząca się z kraju, w którym język obcy jest językiem urzędowym i która posługuje się tym językiem jako rodzimym. Native Speaker nie porozumiewa się po polsku. Native speaker prowadzi lekcje w ramach Kursów lub Materiałów Edukacyjnych dla Użytkowników za pośrednictwem Serwisu.
Operator lub Tutlo	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.
Pakiet Lekcji	wybrany przez Użytkownika przed zawarciem Umowy odpłatny wariant wykorzystania Kursu określający liczbę lekcji oraz okres ich wykorzystania przez Użytkownika.
Rejestracja	jednorazowa czynność, polegająca na założeniu Konta przez Użytkownika lub Operatora na wyraźną prośbę Użytkownika dokonaną przy użyciu konta Google lub Apple ID albo adresu e-mail - z hasłem lub linkiem logującym (magic link).
Regulamin	niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
Serwis	serwis internetowy prowadzony przez Operatora w domenach tutlo.com oraz tutlo.pl, wraz z ich subdomenami. Ilekroć w Regulaminie mowa o Serwisie, rozumie się przez to także funkcjonalności Aplikacji.
Treści	wszelkiego rodzaju dane tekstowe, dane graficzne, pliki audialne (np. nagrania), pliki audiowizualne (np. wideoklipy, filmy, obiekty multimedialne, nagrania o

	Lektorach, kursy, etc.), informacje nie chronione prawem autorskim, a także komentarze, opinie i oceny zamieszczone przez Użytkownika lub Lektora w Serwisie; wszelkie dodatkowe załączniki, pliki lub materiały dołączane do Treści stanowią ich integralną część.
Tutlo Booking	funkcjonalność Serwisu, dostępna opcjonalnie w ramach Umowy, umożliwiająca rezerwację Lekcji Indywidualnych w Serwisie.
Tutlo Club	funkcjonalność Serwisu, dostępna w ramach Umowy, składająca się z serii wydarzeń, na których w grupach, przez dyskusje i interakcje, Użytkownicy, pod przewodnictwem Lektora, dyskutują na wybrane tematy. Szczegółowe zasady korzystania z Tutlo Club określa regulamin.
Umowa	oznacza umowę o odpłatne świadczenie Kursu, zawartą pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem lub Użytkownikiem biznesowym, na czas określony w wybranym Pakiecie Lekcji, dostępnym na stronach internetowych Serwisu, Dedykowanych Stronach Internetowych lub w ramach indywidualnych uzgodnień (pisemnych, mailowych, telefonicznych lub ustnych) pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem; Umowa może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa Tutlo lub poza takim lokalem (na odległość) na zasadach określonych w Regulaminie.
Usługi	Kursy i Materiały Edukacyjne oraz inne funkcjonalności dostępne w Serwisie.
Funkcjonalności AI	łącznie Lektor AI, Metodyk AI oraz Mentor AI – funkcjonalności dostępne w Serwisie z wykorzystaniem systemów sztucznej inteligencji.
Użytkownik	osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych, która korzysta za pośrednictwem Serwisu z Usług świadczonych przez Operatora na podstawie postanowień Regulaminu. W przypadku Użytkowników mających poniżej 18. roku życia - poprzez zaakceptowanie Regulaminu, oświadczają że posiadają zgodę opiekuna prawnego na korzystanie z Serwisu, a na prośbę Operatora przedłożą pisemną zgodę opiekuna prawnego na korzystanie z Serwisu (zgoda w formie skanu oraz pisemna powinna zostać przesłana na adresy wskazane w II. E. Regulaminu).
Użytkownik biznesowy	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową oraz korzystającą z Usług w ramach Serwisu, w związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

II. Postanowienia ogólne

A. Niniejszy dokument (**„Regulamin**") określa (i) warunki korzystania z Serwisu przez Użytkownika oraz Użytkownika biznesowego, w tym prawa i obowiązki Operatora, Użytkowników oraz Użytkowników biznesowych związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu, oraz (ii) zasady Rejestracji i korzystania z Konta.

B. Warunki niniejszego Regulaminu stosuje się w zakresie nieuregulowanym wyraźnie odmiennie w Umowie.

C. Tutlo umożliwia sprzedaż swoich Usług:
   1. osobom fizycznym nieprowadzącym działalności gospodarczej – posiadającym stałe miejsce zamieszkania lub zwykłe miejsce pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
   2. przedsiębiorcom – tj. osobom prawnym, jednostkom organizacyjnym nieposiadającym osobowości prawnej oraz osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą bez ograniczeń terytorialnych.

D. Operator może wskazać partnerów, z pomocą których świadczy Usługi, np. operatorów płatności internetowych, z usług których korzysta Użytkownik. Szczegółowe zasady korzystania z usług świadczonych przez operatorów płatności internetowych określone są w odrębnych regulaminach.

E. Wszelka korespondencja pisemna lub elektroniczna powinna być kierowana na następujące dane kontaktowe Operatora: (1) tel. (22) 247 20 45; (2) e-mail: kontakt@tutlo.pl; (3) adres do korespondencji: Tutlo sp. z o.o., ul. Nowogrodzka 42 lok. 501, 00-695 Warszawa.

III. Usługi Elektroniczne

A. Operator świadczy za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji nieodpłatnie następujące Usługi na rzecz Użytkowników:
   1. Konto,
   2. umożliwianie Użytkownikom zawierania Umów na zasadach określonych w Regulaminie,
   3. Materiały Edukacyjne,
   4. umożliwienie przeglądania Treści zamieszczonych w ramach Serwisu,
   5. umożliwienie kontaktu z Operatorem w oparciu o dostępne formularze oraz chat.

B. Operator świadczy za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji odpłatnie m.in. następujące Usługi:
   1. Kurs na podstawie zawartej Umowy;
   2. Panel HR dla Użytkowników Biznesowych - umożliwiający monitorowanie przez Użytkownika biznesowego postępów w zakresie wykonania zawartej Umowy dotyczących liczby pozostałych godzin lekcji w ramach Umowy, wykonanych lekcji z podziałem na każdego Użytkownika;
   3. Tutlo Booking;
   4. Tutlo Club.

C. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczna w zakresie usług nieodpłatnych zostaje zawarta w momencie utworzenia Konta w Serwisie.

D. Użytkownik ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie usług nieodpłatnych, w każdym czasie poprzez samodzielne usunięcie swojego Konta. Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy na zasadach wskazanych w pkt. XX Regulaminu.

E. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie usług odpłatnych zostaje zawarta w momencie otrzymania potwierdzenia zawarcia Umowy zgodnie z pkt. VII.F Regulaminu. Zasady rozwiązania Umowy oraz odstąpienia od Umowy określa Umowa oraz Regulamin w pkt. XX Regulaminu.

IV. Rejestracja w Serwisie i Aplikacji

A. W celu rozpoczęcia korzystania z Usług należy utworzyć konto w Serwisie lub Aplikacji. Rejestracja jest bezpłatna.

B. Prawidłowa Rejestracja polega na założeniu przez Użytkownika Konta przy użyciu konta Google lub Apple ID albo adresu e-mail - z hasłem lub linkiem logującym (magic link).

C. Konto może zostać utworzone wyłącznie przez osoby pełnoletnie. Utworzenie Konta dla osoby małoletniej jest możliwe, jeżeli posiada ona zgodę opiekuna prawnego na zawarcie Umowy.

D. Użytkownik, zakładając Konto w Serwisie i Aplikacji, podaje dane, które powinny być kompletne, zgodne ze stanem faktycznym oraz nie naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich.

E. Korzystanie z Serwisu jest możliwe wyłącznie po dokonaniu przez Użytkownika rejestracji (założenia Konta). W celu dokonania rejestracji konieczne jest:
   1. prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego – zakres wymaganych danych wynika z pól widniejących w formularzu rejestracyjnym;
   2. zapoznanie się i akceptacja Regulaminu (np. zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru);
   3. ukończenie przewidzianej procedury weryfikacyjnej (np. weryfikacja numeru telefonu z wykorzystaniem indywidualnego kodu przesłanego na wskazany numer telefonu).

F. Użytkownik zobowiązany jest do bieżącego monitorowania podanego adresu poczty elektronicznej, a w przypadku jego zmiany, do niezwłocznego zaktualizowania tej informacji w swoim Koncie.

G. Adres poczty elektronicznej jest powiązany z Kontem, stanowi konieczną formę identyfikacji Użytkownika wobec Operatora i będzie wykorzystywany do wszelkiej korespondencji związanej ze świadczeniem Usług.

H. Tutlo może odmówić utworzenia Konta, jeżeli jego nazwa jest już używana w ramach Serwisu lub jeżeli jest ona sprzeczna z prawem, narusza dobra osobiste osób trzecich lub postanowienia niniejszego Regulaminu.

I. Użytkownik jest odpowiedzialny za zachowanie poufności swojego Hasła i nieudostępnianie go innym osobom.

J. Użytkownik może mieć tylko jedno Konto w Serwisie.

V. Wymagania techniczne

A. W celu korzystania z Serwisu i jego funkcjonalności niezbędny jest:
   1. komputer z systemem Windows 11 lub nowszym, lub macOS 13 Ventura lub nowszym, z procesorem dwurdzeniowym 2 GHz i pamięcią RAM nie mniejszą niż 4 GB, wyposażony w kamerę internetową, głośnik i mikrofon, z przeglądarką Google Chrome lub Mozilla Firefox w jednej z dwóch najnowszych wersji, z włączoną obsługą WebRTC, JavaScript i plików Cookies; albo
   2. urządzenie mobilne z systemem Android w wersji 10.0 lub nowszej albo iOS w wersji 16 lub nowszej, z wbudowaną kamerą, głośnikiem i mikrofonem oraz zainstalowaną oficjalną aplikacją mobilną Tutlo pobraną z Google Play lub App Store;
   3. dostęp do sieci Internet o przepustowości nie mniejszej niż 3 Mb/s pobierania i 2 Mb/s wysyłania; oraz
   4. posiadanie aktywnego Konta w Serwisie.

B. Operator nie gwarantuje prawidłowego działania Serwisu w konfiguracjach innych niż wskazane w pkt A i może nie zapewniać dla nich wsparcia technicznego.

C. Korzystanie z niektórych funkcjonalności Serwisu może wymagać dodatkowo zainstalowania aplikacji dostawcy zewnętrznego lub skorzystania z niej albo ze strony internetowej takiego dostawcy, na warunkach określonych przez tego dostawcę. Informację o takim wymogu Operator udostępnia przy danej funkcjonalności lub w Serwisie,

najpóźniej przed rozpoczęciem korzystania z danej funkcjonalności.

D. Do korzystania z funkcjonalności wykorzystujących transmisję audio i wideo w czasie rzeczywistym, w tym Lekcji Indywidualnych i Lekcji Grupowych, konieczne jest, aby sieć Użytkownika zezwalała na ruch wychodzący na porcie TCP 443. Zalecane jest również zezwolenie na ruch wychodzący na porcie UDP 3478, co poprawia jakość połączenia.
   Korzystanie z sieci firmowych, połączeń VPN, serwerów proxy, oprogramowania filtrującego ruch sieciowy lub zabezpieczeń dokonujących inspekcji ruchu szyfrowanego może uniemożliwić lub zakłócić połączenie. Szczegółowe informacje o zalecanej konfiguracji sieci Operator publikuje w Serwisie.
E. Koszty dostępu do Internetu ponosi Użytkownik, także w przypadku korzystania z Internetu za pomocą telefonu komórkowego. Użytkownicy korzystający z Usług za pomocą telefonu komórkowego powinni zapoznać się ze stawkami transferu (połączeń z Internetem) stosowanymi przez operatorów telekomunikacyjnych.
F. Korzystanie z Serwisu, z wyjątkiem przeglądania umieszczonych w nim Treści, jest możliwe po dokonaniu Rejestracji. Procedura Rejestracji i aktywacji Konta została opisana w pkt. IV Regulaminu.
G. Terminy i limity określone w Regulaminie liczone są według czasu urzędowego obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej (strefa Europe/Warsaw). Doba oznacza okres od 00:00 do 24:00 tego czasu. Serwis prezentuje godziny Lekcji w strefie wskazanej w ustawieniach Konta; w razie rozbieżności rozstrzygające jest wskazanie czasu urzędowego obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

VI. Korzystanie z Materiałów Edukacyjnych

A. Dostęp do Materiałów Edukacyjnych możliwy jest jedynie po dokonaniu Rejestracji oraz zalogowaniu przez Użytkownika w Serwisie.
B. Materiały Edukacyjne dostępne są w Serwisie przez określony czas wskazany przez Operatora.
C. Materiały Edukacyjne nie są elementem Kursu.

VII. Warunki zawierania Umowy

A. Serwis stanowi platformę internetową do nauki języków obcych, na której Użytkownicy mogą korzystać z płatnych Pakietów Lekcji zgodnie z aktualną ofertą Tutlo. Szczegółowe opisy Pakietów Lekcji oraz Kursów są każdorazowo dostępne w Serwisie lub są uzgodnione indywidualnie pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem. Operator udostępnia Użytkownikom oferty różnych rodzajów Pakietów Lekcji, które Użytkownik może wykorzystać w ramach Kursów dostępnych aktualnie w Serwisie.
B. Korzystanie przez Użytkownika z Kursów w Serwisie jest odpłatne zgodnie z aktualną ofertą Operatora.
C. Warunkiem korzystania z Kursu jest zawarcie Umowy pomiędzy Tutlo a Użytkownikiem zgodnie z wybranym Pakietem Lekcji przez Użytkownika w oparciu o aktualną ofertę Operatora.
D. Zawarcie Umowy może odbywać się, w zależności od kanału sprzedaży stosowanego przez Tutlo, w następujący sposób:
   1. **Opcja 1:** Klient (lub jego opiekun prawny) zawiera Umowę w formie pisemnej z Operatorem na spotkaniu osobistym w lokalu przedsiębiorstwa. Po opłaceniu Kursu przez Klienta lub jego opiekuna prawnego w ustalonym terminie lub niezwłocznie, a także po uprzedniej Rejestracji w Serwisie, Operator zasila Konto Użytkownika określoną liczbą minut uprawniającą do korzystania z Kursu.
   2. **Opcja 2:** Klient (lub jego opiekun prawny) zawiera Umowę na odległość w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie. Po akceptacji Pakietu przez Klienta (jego opiekuna prawnego), opłaceniu Kursu przez Nabywcę (lub jego opiekuna prawnego), a także po uprzedniej Rejestracji w Serwisie, Operator zasila Konto Użytkownika określoną liczbą minut uprawniającą do korzystania z Kursu. Powyższy sposób dotyczy również przedłużenia ważności Kursu (dokupowania dodatkowych godzin lekcji w ramach danego pakietu Kursu).
E. Umowa zawierana w lokalu przedsiębiorstwa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez Tutlo oraz Klienta.
F. Umowa zawierana na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron i z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie – zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia zawarcia Umowy wysłanego przez Tutlo na adres e-mail Klienta. W celu zawarcia Umowy, Klient musi zaakceptować treść Umowy wraz z załącznikami, w tym treść niniejszego Regulaminu. Dokumenty te przed zawarciem Umowy są przesyłane na adres e-mail podany przez Klienta w formie załączników oraz udostępniane Klientowi z możliwością zapisu i wydruku po wejściu w link aktywacyjny. Akceptacja Umowy wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część następuje poprzez kliknięcie w przycisk “Zawieram Umowę z obowiązkiem zapłaty” (lub inny analogiczny) znajdujący się w linku aktywacyjnym przesłanym na adres e-mail Klienta. Umowa zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia zawarcia Umowy wysłanego przez Tutlo na adres e-mail wskazany w Umowie.
G. Konto zostanie doładowane pulą minut określoną w Umowie, niezwłocznie po jej zawarciu stosownie do wybranego Pakietu Lekcji.
H. W ramach swojego Konta w Serwisie, Użytkownik może na bieżąco śledzić zasady korzystania z Kursów, liczbę pozostałych minut lekcji w ramach danego Pakietu Lekcji oraz termin ważności Pakietu Lekcji.
I. W ramach wykupionego Pakietu Lekcji, Użytkownik ma prawo przeprowadzić każdą lekcję z dowolnym Lektorem Polskim, English Expertem lub Native Speakerem dostępnym w Serwisie zgodnie z zawartą Umową.

VIII. Zasady wykorzystania Lekcji Indywidualnych

A. W celu korzystania z Kursu Użytkownik powinien wybrać Lektora z listy dostępnych Lektorów lub Lektorów AI w Serwisie w chwili korzystania z Kursu, chyba że posiada dostęp do Tutlo Booking.
B. Operator po dokonaniu Rejestracji i po zalogowaniu do Serwisu umożliwia Użytkownikowi zapoznanie się z profilem każdego Lektora oraz Lektora AI w celu dopasowania do swoich preferencji i prowadzenia lekcji w ramach Kursu.
C. Użytkownik wyraża zgodę na udostępnienie dźwięku i wizji w swoim urządzeniu teleinformatycznym w Serwisie celem odbycia lekcji w ramach Kursu z wybranym Lektorem lub Lektorem AI.
D. Użytkownik może wykorzystać Pakiet Lekcji w dniach i godzinach szczegółowo określonych w Umowie.

IX. Tutlo Booking

Jeżeli wynika to z zawartej Umowy, Użytkownik jest uprawniony do rezerwacji Lekcji Indywidualnych z Lektorem na zasadach określonych w Regulaminie. Z uwagi na to, że korzystanie z Lektora AI nie wymaga wcześniejszej rezerwacji lub dopasowania do grafiku Lektora - Lekcje Indywidualne z Lektorem AI nie wchodzą w zakres Tutlo Booking.

A. Rezerwacja Lekcji Indywidualnych

1. Rezerwacji lekcji dokonuje Użytkownik za pośrednictwem Konta w Serwisie, spośród Lektorów, którzy mają aktywną możliwość rezerwacji lekcji.
2. Informacja o czasie rezerwacji lekcji będzie widoczna na etapie dokonywania rezerwacji.
3. Użytkownik uprawniony jest do dokonywania rezerwacji lekcji:
    a. na czas nie dłuższy niż 60 (sześćdziesiąt) minut w ciągu doby;
    b. na czas uwzględniający limit lekcji wskazany w Umowie - dotyczy umów z limitem;
    c. z wyprzedzeniem na 4 (cztery) tygodnie naprzód.
4. Warunkami koniecznymi do zarezerwowania lekcji jest posiadanie aktywnego Pakietu Lekcji oraz posiadanie w Umowie możliwości rezerwacji Lekcji Indywidualnych z Lektorem.
5. Rezerwacji dokonuje się poprzez wybór dostępnego terminu w kalendarzu wybranego Lektora. Dostępność terminów jest aktualizowana na bieżąco.
6. Rezerwację uznaje się za dokonaną, jeżeli na Koncie Użytkownika będzie widoczna informacja o rezerwacji lekcji.
7. Po dokonaniu rezerwacji lekcji, liczba minut odpowiadająca czasowi trwania zarezerwowanej lekcji zostanie zablokowana w ramach dostępnego Pakietu Lekcji.

B. Spóźnienia

Spóźnienie Użytkownika

1. Lektor będzie oczekiwać na Użytkownika przez 10 minut od planowanej godziny rozpoczęcia lekcji.
2. W przypadku spóźnienia się Użytkownika, lekcja nie ulega przedłużeniu i kończy się najpóźniej o godzinie wskazanej w rezerwacji.
3. Jeśli Użytkownik dołączył do lekcji w ciągu 10 minut od jej planowanego rozpoczęcia, lekcję uznaje się za odbytą, a Pakiet Lekcji zostanie pomniejszony o czas trwania lekcji.

Spóźnienie Lektora

4. W przypadku spóźnienia Lektora, czas jego spóźnienia zostanie w pełni zrekompensowany poprzez przedłużenie bieżącej lekcji o czas spóźnienia, o ile harmonogram Użytkownika i Lektora na to pozwala.
5. Jeżeli lekcja odbędzie się w czasie pozostałym zgodnie z rezerwacją, Użytkownikowi zostaną pobrane z Pakietu Lekcji minuty równe faktycznemu czasowi trwania lekcji.

C. Odwoływanie Lekcji Indywidualnych przez Użytkownika

1. Użytkownik ma prawo do bezpłatnego odwołania zarezerwowanej lekcji, pod warunkiem, że dokona tego na nie mniej niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem.
2. Odwołania lekcji należy dokonać wyłącznie za pośrednictwem systemu rezerwacji dostępnego w Serwisie poprzez kliknięcie odpowiedniej opcji na Koncie Użytkownika.
3. W przypadku odwołania lekcji z zachowaniem 24-godzinnego terminu, Użytkownikowi nie są pobierane minuty z Pakietu Lekcji.
4. W przypadku odwołania lekcji w terminie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem lub w przypadku niepojawienia się Użytkownika na lekcji, lekcję uznaje się za odbytą, a Użytkownikowi pobierane są minuty z Pakietu Lekcji odpowiadające czasowi rezerwacji.

D. Odwoływanie Lekcji Indywidualnych przez Lektora / Operatora

1. Lektor ma prawo odwołać lekcję z ważnych przyczyn losowych, takich jak nagła niedyspozycja zdrowotna lub poważne problemy techniczne uniemożliwiające przeprowadzenie lekcji.
2. O fakcie odwołania lekcji Użytkownik zostanie poinformowany, za pośrednictwem wiadomości e-mail i/lub powiadomienia w Serwisie.
3. W przypadku odwołania lekcji przez Lektora, minuty z Pakietu Lekcji nie zostają pobrane.
4. Operator dołoży wszelkich starań, aby w przypadku odwołania lekcji przez Lektora zaproponować Użytkownikowi lekcję na zastępstwo z innym dostępnym Lektorem w tym samym lub zbliżonym terminie. Skorzystanie z tej propozycji jest dobrowolne.
5. Operator zastrzega sobie prawo do odwołania lekcji z ważnych przyczyn technicznych lub organizacyjnych leżących po jego stronie, uniemożliwiających odbycie się lekcji. W takim przypadku zastosowanie mają zasady określone w punkcie IX. D.3.

X. Zasady wykorzystania Lekcji Grupowych

A. W ramach wykupionego Pakietu Lekcji, Użytkownik ma prawo wziąć udział w Lekcji Grupowej prowadzonej przez Tutlo zgodnie z harmonogramem dostępnym w Serwisie oraz zawartą Umową.
B. Harmonogram zawiera termin przeprowadzenia lekcji, temat, poziom zaawansowania oraz opis Lektora prowadzącego Lekcję Grupową.
C. Liczba Użytkowników mogących wziąć udział w Lekcji Grupowej jest limitowana.
D. Skorzystanie z Lekcji Grupowej możliwe jest po wcześniejszym zapisaniu się przez Użytkownika na wybraną Lekcję Grupową w Serwisie w miarę dostępnych miejsc.
E. Szczegóły dotyczące korzystania z Lekcji Grupowych zostały określone w odrębnym regulaminie, dostępnym na stronie internetowej Operatora pod adresem www.tutlo.pl lub www.tutlo.com.

XI. Płatność na podstawie Umowy

A. Tutlo udostępnia Użytkownikowi różne sposoby płatności z tytułu Umowy.
B. Możliwe aktualne sposoby płatności określone są w Serwisie oraz każdorazowo, także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową, do których należą:
    1. płatność jednorazowa przelewem elektronicznym lub przelewem bankowym na rachunek bankowy Tutlo wskazany w Umowie,
    2. płatność ratalna przelewem elektronicznym lub przelewem bankowym na rachunek bankowy Tutlo wskazany w Umowie,
    3. płatność ratalna za pomocą karty płatniczej w ramach systemu płatności cyklicznych,
    4. płatność ratalna przy wykorzystaniu kredytu konsumenckiego.
C. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Użytkownika za pośrednictwem upoważnionych serwisów płatniczych. Płatność za pomocą upoważnionych serwisów płatniczych wymaga postępowania zgodnie z wytycznymi operatora tego serwisu oraz zapoznania się ze stosownym regulaminem serwisu płatniczego.
D. Korzystanie ze wskazanych serwisów płatniczych nie wymaga ponoszenia przez Klienta dodatkowych opłat.
E. W przypadku nieotrzymania przez Tutlo płatności od Klienta, który wybrał płatność z góry lub w przypadku nieotrzymania przez Tutlo pierwszej raty, jeżeli Klient wybrał ratalny sposób płatności, Dział CS może skontaktować się z Klientem celem przypomnienia o płatności, w tym wysyłając wiadomość e-mail.
F. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia, należne z Umowy środki pieniężne przekazane przez Klienta, zostaną zwrócone z wykorzystaniem tej samej metody płatności, którą Klient wybrał podczas procesu zawierania Umowy.

XII. Prawa i obowiązki Użytkownika

A. Użytkownik zobowiązany jest do:
    1. korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania;
    2. korzystania z Serwisu w sposób zgodny z przepisami prawa polskiego oraz postanowieniami Regulaminu;
    3. niepodejmowania prób złamania zabezpieczeń Usług Serwisu;
    4. niemodyfikowania i nieingerowania w jakimkolwiek stopniu w kod źródłowy oprogramowania Serwisu;
    5. nieingerowania w bazy danych dostępne poprzez Serwis;
    6. niemodyfikowania w jakimkolwiek celu Usług Serwisu, znaków towarowych, opisów oraz pozostałych danych i przedmiotów praw własności intelektualnej zawartych na stronie internetowej Serwisu;
    7. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych w Serwisie, w szczególności podczas lekcji, takich jak: treści pornograficzne, nagość, przezroczyste ubrania, lubieżne lub prowokacyjne pozy, zbliżenia intymnych części ciała, treści propagujące przemoc, nawołujące do nienawiści, obraźliwe lub naruszające prawo do prywatności, komentarze, opinie, oceny i wiadomości Użytkownika nie mogą zawierać treści wulgarnych, obraźliwych, stanowiących mowę nienawiści, niezgodnych z prawem oraz z ogólnie przyjętymi normami społecznymi;
    8. korzystania z Usług oferowanych przez Operatora w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników, Lektorów oraz dla Tutlo z poszanowaniem ich dóbr osobistych i wszelkich przysługujących im praw;

9. niepodejmowania jakichkolwiek działań mających na celu obejście zabezpieczeń, czy też zakłócających stabilność i funkcjonalność autoryzowanych serwerów lub oprogramowania Serwisu;
10. korzystania z wszelkich Treści zamieszczonych w ramach Serwisu jedynie w zakresie własnego użytku osobistego. Wykorzystanie Treści w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody udzielonej przez osobę uprawnioną;
11. niezamieszczania Treści lub wypowiedzi mających charakter reklamy lub o charakterze komercyjnym, naruszających dobre obyczaje lub dobry wizerunek Tutlo lub Serwisu;
12. dostarczania wyłącznie Treści, do których zamieszczenia w Serwisie Użytkownik jest uprawniony;
13. uczestniczenia w lekcjach w sposób zgodny z dobrymi obyczajami.

B. Użytkownik ma prawo do:
1. nieprzerwanego dostępu do Serwisu, z zastrzeżeniem postanowień pkt. XIII.B Regulaminu;
2. uczestniczenia w Lekcjach Indywidualnych z tym samym Lektorem w czasie nie dłuższym niż 160 (sto sześćdziesiąt) minut w ciągu doby - po przekroczeniu tego limitu lekcja zostanie rozłączona, z zastrzeżeniem postanowień wynikających z Umowy;
3. dokonania oceny lekcji, Lektora po przeprowadzeniu lekcji oraz materiałów w sposób udostępniony przez Operatora;
4. odstąpienia od zawartej Umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu lub Umowy;
5. wypowiedzenia Umowy na warunkach określonych w Umowie;
6. usunięcia Konta w Serwisie.

C. Użytkownik nie jest uprawniony do:
1. nagrywania lub publikowania poszczególnych lekcji lub konwersacji odbywanych w ramach świadczenia Usługi oraz korzystania z Kursu – bez uprzedniej zgody Operatora;
2. wykorzystywania danych osobowych Lektorów w jakimkolwiek innym celu niż określony w Regulaminie.
3. kopiowania i wykorzystywania Treści w inny sposób aniżeli w celu korzystania z Usług.

D. W przypadku powzięcia przez Tutlo uzasadnionej informacji o naruszeniu przez Użytkownika obowiązków wskazanych w punktach XII. A. 1- 13 Regulaminu, Tutlo zawiadomi Użytkownika o wykrytym naruszeniu i jego rodzaju, przy wykorzystaniu adresu e-mail wskazanego w Umowie oraz wezwie do niezwłocznego zaniechania naruszenia.

E. W razie niedostosowania się przez Użytkownika do zawiadomienia otrzymanego od Tutlo w terminie 24 godzin, Operator będzie uprawniony do zablokowania dostępu do Konta na czas 24 godzin o dokonaniu blokady Konta. Użytkownik otrzyma powiadomienie o blokadzie na adres e-mail wskazany w Umowie. W czasie blokady nie będzie możliwości korzystania z Kursu i Materiałów Edukacyjnych. Umowa nie wydłuża się o czas trwania blokady Konta.

F. Tutlo zastrzega, że w przypadku powzięcia uzasadnionych informacji o naruszeniu przez Użytkownika obowiązków wskazanych w punktach XII. A. 4-13 Regulaminu, Operator jest uprawniony do natychmiastowego zablokowania dostępu do Konta na czas 24 (dwudziestu czterech) godzin od otrzymania powiadomienia o dokonaniu blokady Konta, bez wcześniejszego wezwania Użytkownika do zaniechania naruszenia. W takim wypadku Użytkownik otrzyma powiadomienie o blokadzie Konta na adres e-mail wskazany w Umowie. W czasie blokady Konta Użytkownik nie będzie miał możliwości korzystania z Kursu oraz Materiałów Edukacyjnych. Umowa nie wydłuża się o czas trwania blokady Konta.

G. W przypadku dokonania blokady Konta w sposób opisany w pkt XII. F powyżej Operator równocześnie zawiadomi Użytkownika za pośrednictwem adresu e-mail Użytkownika wskazanego w Umowie o powodach dokonania blokady Konta, wskazując przyczyny blokady oraz informując o możliwości zgłoszenia przez Użytkownika roszczeń reklamacyjnych.

H. W razie trzykrotnego naruszenia przez Użytkownika obowiązków wskazanych w punktach XII.A 1-13 Regulaminu, powtarzającego się mimo działań podjętych przez Tutlo stosownie do przepisów poprzedzających, Operator wezwie Użytkownika za pośrednictwem adresu e-mail Użytkownika wskazanego w Umowie do przestrzegania obowiązków wynikających z Umowy, wskazując stwierdzone naruszenia oraz informując, że kolejne naruszenie przez Użytkownika ww. obowiązków będzie uprawniało Tutlo do wypowiedzenia Umowy. Kolejne, następujące po wezwaniu naruszenie przez Użytkownika obowiązków wskazanych w punktach XII.A 1-13 Regulaminu będzie uprawniało Operatora do wypowiedzenia łączącej go z Użytkownikiem Umowy.

I. Użytkownik ma prawo do kierowania wobec Tutlo wszelkich roszczeń (w tym zwłaszcza reklamacyjnych, zgodnie z zasadami zgłaszania reklamacji określonymi w Rozdziale XVIII Regulaminu) przewidzianych przepisami powszechnie obowiązującego prawa w związku ze skorzystaniem przez Tutlo ze środków opisanych powyżej. Powyższe oznacza w szczególności możliwość dochodzenia przez Użytkownika roszczeń o naprawienie wyrządzonej szkody, na zasadach ogólnych.

XIII. Prawa i obowiązki Operatora

A. Operator zobowiązany jest do:
1. zapewnienia dostępu do Serwisu i Aplikacji w celu korzystania z Usług w czasie wskazanym w Regulaminie, chyba, że wystąpią przyczyny opisane w Regulaminie;
2. niezwłocznej naprawy zgłaszanych przez Użytkownika usterek w świadczeniu Usług;
3. wybierania Lektorów przeprowadzających lekcje w ramach Usługi z zachowaniem należytej staranności.

B. Operator ma prawo do:
1. przejściowego, krótkotrwałego zaprzestania utrzymywania Serwisu i Aplikacji ze względu:

a. na czynności konserwacyjne, modyfikacje Serwisu lub Aplikacji (nie dłużej niż 6 godzin w miesiącu) albo
b. na działanie siły wyższej;

2. wysyłania na adres e-mail Użytkownika komunikatów technicznych związanych z funkcjonowaniem Serwisu, realizacją Usługi oraz nowymi funkcjonalnościami w Serwisie;
3. zablokowania Konta Użytkownikom, których działania lub zaniechania naruszają postanowienia powszechnie obowiązującego prawa lub Regulaminu.

C. Blokada Konta
1. Operator jest uprawniony do blokady Konta, podczas której Użytkownik nie będzie mógł korzystać z Serwisu każdorazowo na czas nie dłuższy niż 24 godziny.
2. Operator jest uprawniony do blokady Konta na zasadach określonych w pkt XII Regulaminu.
3. Użytkownik otrzyma informację o blokadzie Konta i jej przyczynie drogą e-mailową na adres wskazany w Umowie.
4. Blokada Konta nie powoduje przedłużenia czasu trwania Umowy o okres blokady.

XIV. Odpowiedzialność Operatora

A. Operator nie ponosi odpowiedzialności za efekty związane z nauką języka obcego poprzez korzystanie z Usług za pośrednictwem Serwisu, wynikające z braku lub niskiego zaangażowania Użytkownika.
B. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne w sprzęcie komputerowym lub mobilnym Użytkownika, które uniemożliwiają mu korzystanie z Serwisu lub Usług, chyba że wynikają one z winy Operatora lub z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
C. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu naruszenia praw osób trzecich oraz wyrządzenia osobom trzecim szkody na skutek lub w związku z działaniami prowadzonymi przez Użytkownika, w szczególności w przypadku naruszenia przez Użytkownika praw autorskich lub innych praw własności intelektualnej przysługujących osobom trzecim, chyba że odpowiedzialność ta wynika z winy Operatora lub z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
D. Operator dokłada należytej staranności wynikającej z profesjonalnego charakteru jego działalności przy wyborze Lektorów Polskich, English Expert oraz Native Speakerów. W szczególności Operator dokonuje wstępnej weryfikacji tych osób polegającej na sprawdzeniu wiedzy i umiejętności oraz posiadanych certyfikatów Lektora.
E. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu Serwisu oraz przerwy w świadczeniu Usług mające miejsce na skutek działania siły wyższej rozumianej jako zdarzenie, którego nie dało się przewidzieć i którego skutkom nie dało się zapobiec. W przypadku wystąpienia siły wyższej Operator zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o przerwie w świadczeniu Usług i podania jej przyczyny.

XV. Własność intelektualna

A. Operatorowi przysługuje całość praw autorskich majątkowych do wszelkich utworów znajdujących się w Serwisie, w tym m.in. do Materiałów Edukacyjnych i Kursów.
B. Wszelkie kopiowanie, dystrybucja oraz inny użytek Treści zawartych w Serwisie bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora jest zabroniony.
C. Użytkownik nie ma prawa korzystać z Treści w sposób komercyjny, w tym m.in. sprzedawać, odsprzedawać, przekazywać, kopiować, dystrybuować ani promować ich w jakikolwiek sposób. Użytkownik nie jest również uprawniony do używania Treści w sposób wymagający uzyskania licencji na użytek publiczny. Użytkownik uprawniony jest do korzystania z Treści oraz Serwisu wyłącznie na własny użytek osobisty.

XVI. Procedura zgłaszania bezprawnych Treści

A. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za charakter, poprawność, kompletność, dokładność oraz przydatność i zawartość merytoryczną zamieszczonych przez siebie Treści oraz uczestnictwo w lekcjach. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Treści, z zastrzeżeniem art. 14 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zamieszczane Treści nie wyrażają poglądów Tutlo oraz nie powinny być utożsamiane z jej działalnością.
B. W przypadku powzięcia przez Użytkownika informacji o fakcie zamieszczenia w Serwisie Treści naruszających Regulamin, powinien to zgłosić kontaktując się z Operatorem pod adresem e-mail: kontakt@tutlo.pl.
C. Zabronione jest zamieszczanie w ramach Serwisu bezprawnych Treści lub Treści, z którymi jest związana bezprawna działalność, a w szczególności Treści, które stanowią:
1. utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub przedmioty praw pokrewnych, a także przedmioty praw własności przemysłowej w rozumieniu ustawy – Prawo własności przemysłowej (np. znak towarowy) w przypadku, gdy udostępniający je za pośrednictwem Serwisu Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z nich w sposób umożliwiający zamieszczenie w Serwisie;
2. naruszenie dóbr osobistych osób fizycznych lub osób prawnych w rozumieniu ustawy – Kodeks cywilny (np. podanie nieprawdziwych informacji na temat osoby fizycznej lub osoby prawnej, zamieszczenie wizerunku osoby trzeciej bez jej zgody);
3. naruszenie przepisów obowiązującego prawa, m.in. publiczne nawoływanie do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, popełnienia zbrodni lub występku, a także obrażanie uczuć religijnych w rozumieniu ustawy – Kodeks karny;
4. naruszenie innych praw osób trzecich.

D. O ile inaczej wyraźnie nie postanowiono, Użytkownikowi nie należy się żadne wynagrodzenie z tytułu zamieszczenia Treści w Serwisie.
E. Operator zastrzega sobie prawo do usunięcia Treści, które uzna za bezprawne. Operator nie prowadzi uprzedniej ani bieżącej kontroli zamieszczanych Treści, jednak może zablokować lub usunąć Treści po otrzymaniu informacji od osób trzecich.
F. W przypadku, gdy w wyniku zamieszczenia przez Użytkownika w ramach Serwisu danej Treści dojdzie do naruszenia praw osób trzecich lub przepisów obowiązującego prawa lub wyrządzenia osobie trzeciej szkody przez Użytkownika Użytkownik jest zobowiązany do pokrycia szkody poniesionej w związku z tym naruszeniem przez Tutlo.

XVII. Ochrona danych osobowych

A. Dane Użytkowników – w zakresie w jakim stanowią dane osobowe w rozumieniu przepisów prawa – są przetwarzane przez Operatora jako administratora danych.
B. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) a także niniejszym Regulaminem, Polityką Prywatności i Polityką cookies.
C. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu założenia Konta, korzystania z Usług oraz zawarcia i wykonywania Umowy.
D. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się na stronie internetowej Operatora pod adresem: https://tutlo.com/pl/ochrona-danych-osobowych/

XVIII. Reklamacje

A. Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji związanej ze świadczeniem Usługi przez Operatora.. Reklamacja może zostać złożona 1) pisemnie na adres: Tutlo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Nowogrodzka 42 lok. 501, 00-695 Warszawa, 2) drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@tutlo.pl lub 3) w inny dowolny sposób umożliwiający Operatorowi zapoznanie się z treścią reklamacji.
B. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Użytkownika oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
C. Operator najpóźniej w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji, ustosunkuje się do złożonej reklamacji i poinformuje Użytkownika o dalszym postępowaniu. W przypadku, gdy reklamacja będzie uzasadniona Operator poinformuje Użytkownika o proponowanym sposobie jej realizacji. W przypadku stwierdzenia przez Operatora konieczności uzupełniania reklamacji, Operator niezwłocznie skontaktuje się z Użytkownikiem.
D. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona Użytkownik 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 na stronie odpowiedniego Starostwa Powiatowego lub Urzędu Miasta, a także na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

XIX. Pozasądowe sposoby rozstrzygania sporów

A. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe postanowienia mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Operatora do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
B. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod następującymi adresami stron internetowych: https://uokik.gov.pl/stale-sady-polubowne oraz https://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html.

XX. Odstąpienie i rozwiązanie Umowy

A. Klient może odstąpić od Umowy, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
B. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w dowolnej formie, np. 1) przesyłając w formie dokumentowej na adres e-mail: kontakt@tutlo.pl lub 2) wysyłając na adres Operatora: ul. Nowogrodzka 42 lok. 501, 00-695 Warszawa, lub 3) w inny dowolny sposób umożliwiający Operatorowi zapoznanie się z treścią oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie o odstąpieniu należy złożyć w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
C. Klient może skorzystać ze wzoru formularza oświadczenia o odstąpieniu umieszczonego na stronie internetowej Serwisu.
D. Wzór odstąpienia od Umowy stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Skorzystanie ze wzoru nie jest konieczne do prawidłowego odstąpienia od Umowy.
E. Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy na warunkach wskazanych w Umowie. Oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Użytkownik składa Operatorowi w dowolnej formie, np. 1) przesyła w formie dokumentowej na adres e-mail: kontakt@tutlo.pl lub 2) na adres Operatora: ul. Nowogrodzka 42 lok. 501, 00-695 Warszawa, lub 3)

w inny dowolny sposób umożliwiający Operatorowi zapoznanie się z treścią oświadczenia.

F. Operator w każdej Umowie może ustalić minimalny czas trwania zobowiązań wynikających z Umowy w rozumieniu art. 12 ust. 1 pkt. 17 ustawy o prawach konsumenta, o czym informuje Użytkownika w treści Umowy, udostępnianej do wglądu przed jej zawarciem.

G. Umowa nie może ulec rozwiązaniu przed upływem minimalnego czasu zobowiązania Użytkownika, o którym mowa w Umowie. Minimalny czas zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie znajduje zastosowania w przypadku, gdy przepisy powszechnie obowiązującego prawa stanowią inaczej, a w szczególności art. 746 Kodeksu cywilnego.

H. Przez ważne powody, o których mowa w art. 746 § 3 Kodeksu cywilnego, rozumie się w szczególności długotrwałą chorobę Użytkownika lub utratę pracy czy źródła utrzymania.

XXI. Postanowienia dotyczące Użytkowników biznesowych

A. Niniejszy punkt Regulaminu dotyczy wyłącznie Użytkowników biznesowych oraz Użytkowników, korzystających z Serwisu w oparciu o umowę zawartą z Użytkownikiem biznesowym.

B. Korzystanie z Usług określa zawarta Umowa pomiędzy Tutlo a Użytkownikiem biznesowym, z tym zastrzeżeniem, że w sprawach nieuregulowanych w Umowie, stosuje się postanowienia Regulaminu.

C. Do umów zawartych z Użytkownikiem biznesowym nie stosuje się następujących punktów Regulaminu: VII, X, XV, XVI, XVII, XX oraz Załącznika nr 1.

D. Rejestracja Użytkownika biznesowego lub Użytkownika korzystającego z Serwisu w oparciu o umowę zawartą z Użytkownikiem biznesowym dokonywana jest przez Operatora, zgodnie z danymi i informacjami uzyskanymi od Użytkownika biznesowego, chyba, że zawarta umowa stanowi inaczej.

XXII. Funkcjonalności AI (Lektor AI, Metodyk AI, Mentor AI)

A. Operator udostępnia w Serwisie Funkcjonalności AI wykorzystujące sztuczną inteligencję.

B. Funkcjonalności AI są w całości prowadzone przez system sztucznej inteligencji, a nie przez człowieka. Operator informuje Użytkownika o interakcji z AI najpóźniej w chwili rozpoczęcia korzystania z Funkcjonalności AI.

C. Funkcjonalności AI mają charakter pomocniczy i edukacyjny. Treści generowane przez AI mogą zawierać błędy językowe lub merytoryczne i nie zastępują lekcji z Lektorem ani oceny wykwalifikowanego nauczyciela. Orientacyjna ocena poziomu językowego dokonywana przez Metodyka AI (oraz sugerowana ocena po lekcji z Lektorem AI) nie stanowi certyfikatu poziomu biegłości językowej i może podlegać weryfikacji przez człowieka. Decyzje podejmowane przez Użytkownika na podstawie treści lub wyników Funkcjonalności AI – w szczególności dotyczące wyboru Kursu, poziomu lub sposobu nauki – Użytkownik podejmuje samodzielnie i na własną odpowiedzialność.

D. Lekcje z Lektorem AI oraz Metodykiem AI mogą być nagrywane (audio) i transkrybowane. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, w tym nagrań i transkrypcji, cele i podstawy prawne, okresy przechowywania oraz odbiorców danych, określa Polityka Prywatności.

E. Funkcjonalności AI nie służą udzielaniu porad medycznych, prawnych, finansowych ani nie są przeznaczone do udzielania wsparcia w sytuacjach kryzysowych ani pomocy w zakresie zdrowia psychicznego i nie zastępują kontaktu z lekarzem, psychologiem, terapeutą ani innym wykwalifikowanym specjalistą. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym lub właściwą służbą. W razie poruszenia takich tematów Funkcjonalność AI może odmówić kontynuowania rozmowy i skierować Użytkownika do odpowiednich źródeł pomocy lub do kontaktu z człowiekiem. Funkcjonalności wprowadzono wyłącznie w celu nauki języków obcych i ćwiczenia języka.

F. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za treści wprowadzane do Funkcjonalności AI. Użytkownik zobowiązuje się nie wprowadzać danych osobowych osób trzecich ani – o ile nie jest to niezbędne i zgodne z prawem – danych szczególnej kategorii w rozumieniu art. 9 RODO (tj. danych osobowych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, danych genetycznych, danych biometrycznych lub danych dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej). Funkcjonalności AI nie wymagają podawania takich danych. Operator nie weryfikuje uprzednio treści wprowadzanych przez Użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności za skutki wprowadzenia treści z naruszeniem prawa lub Regulaminu.

G. Sprawy dotyczące rezygnacji z Usług, reklamacji oraz realizacji praw Użytkownika są obsługiwane przez Operatora (w tym dział CS), a nie przez Funkcjonalności AI. Użytkownik może w każdej chwili skorzystać z kontaktu z człowiekiem oraz złożyć reklamację dotyczącą Funkcjonalności AI na zasadach określonych w Regulaminie.

H. Z Funkcjonalności AI mogą korzystać pełnoletni Użytkownicy oraz małoletni powyżej 13 roku życia za uprzednią zgodą opiekuna prawnego. W przypadku Użytkownika małoletniego w wieku 13–17 lat:

1. Umowa obejmująca dostęp do Funkcjonalności AI jest zawierana przez rodzica lub opiekuna prawnego albo wymaga jego zgody lub potwierdzenia;
2. Wymagane zgody dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z Funkcjonalnościami AI wyraża rodzic lub opiekun prawny, z zastrzeżeniem, że małoletni, który ukończył 16 lat, może samodzielnie wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w zakresie dopuszczalnym przepisami;
3. Operator może stosować mechanizmy weryfikacji wieku oraz potwierdzenia zgody rodzica lub opiekuna prawnego;
4. Operator stosuje wzmocnione zabezpieczenia treści i nie wykorzystuje danych osobowych małoletnich do doskonalenia Funkcjonalności AI. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych małoletnich określa

Polityka Prywatności.

I. Zakres, dostępność oraz odpłatność poszczególnych Funkcjonalności AI określa aktualna oferta Operatora.

J. Zakazane jest korzystanie z Funkcjonalności AI w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem, w tym podejmowanie prób obejścia zabezpieczeń, generowanie treści bezprawnych oraz wprowadzanie danych osobowych osób trzecich. Do Treści bezprawnych wprowadzanych przez Użytkownik do Funkcjonalności AI stosuje się procedurę opisaną w pkt. XVI Regulaminu.

K. Funkcjonalności AI są dostarczane z wykorzystaniem rozwiązań dostawców zewnętrznych. Operator może rozwijać, modyfikować, czasowo ograniczać lub zaprzestać dostarczania Funkcjonalności AI, w szczególności w związku ze zmianami po stronie tych dostawców, postępem technologicznym albo wymogami bezpieczeństwa i zgodności z prawem. Zmiany takie nie stanowią zmiany Umowy, o ile nie wpływają istotnie i negatywnie na dostęp do wykupionych Usług.

L. W zakresie Funkcjonalności AI:
   1. prawa do materiałów i elementów Funkcjonalności AI, w tym do modeli, instrukcji (promptów) i konfiguracji, przysługują Operatorowi lub jego dostawcom;
   2. Użytkownik zachowuje prawa do treści własnych wypowiedzi i udziela Operatorowi niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na ich wykorzystanie w zakresie niezbędnym do dostarczania Funkcjonalności AI oraz – na podstawie odrębnej zgody i na zasadach określonych w Polityce Prywatności – do doskonalenia ich jakości;
   3. nagrania i transkrypcje lekcji z Lektorem AI oraz Metodykiem AI udostępniane są Użytkownikowi wyłącznie do własnego użytku związanego z nauką i nie mogą być wykorzystywane komercyjnie ani rozpowszechniane bez zgody Operatora;
   4. treści generowane automatycznie przez Funkcjonalności AI nie są objęte gwarancją oryginalności ani wolności od praw osób trzecich.

XXIII. Postanowienia końcowe

A. Niniejszy Regulamin obowiązuje bezterminowo od dnia 31 sierpnia 2026 r.

B. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie przekazana za pośrednictwem korespondencji e-mail lub poprzez przekazanie jasnej i wyraźnej informacji na stronach Serwisu – w obu przypadkach, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.

C. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z niżej wskazanych, ważnych przyczyn:
   1. zmianę firmy, formy prawnej, numerów identyfikacyjnych, danych adresowych lub danych kontaktowych;
   2. zmiany redakcyjne;
   3. jeżeli zmiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa – odpowiednio w tym koniecznym zakresie;
   4. realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji;
   5. niezbędnych zmian wynikających ze względów bezpieczeństwa Użytkowników, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Serwisu, w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z niniejszym Regulaminem;
   6. wprowadzenia istotnych zmian w funkcjonowaniu Serwisu, w tym związanych z postępem technicznym lub technologicznym, obejmujących zmiany w systemach Operatora.

D. Operator zastrzega sobie prawo do zmian w funkcjonowaniu Serwisu, w tym Usług, które nie są niezbędne do zachowania ich zgodności z Umową i nie prowadzą do jej zmiany, gdy wynika to z:
   1. ulepszenia lub zmiany istniejących funkcjonalności, usprawnienia działania Serwisu i/lub Usług, w szczególności poprzez zmianę układu, layoutu, modyfikację zawartości lekcji, ćwiczeń oraz usuwania wybranych elementów;
   2. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy lub usunięcia błędów;
   3. zmiany algorytmów wpływających na zachowania i zaangażowanie Użytkowników;
   4. poprawy bezpieczeństwa, która nie ma wpływu na zgodność z Umową, w tym w szczególności tzw. patchowanie exploitów oraz bugów.

E. Operator poinformuje Użytkowników za pośrednictwem wiadomości e-mail, komunikatu wyświetlanego w ramach Serwisu lub powiadomienia push o dokonywanych zmianach, o których mowa w pkt. XXIII.D Regulaminu. Jeżeli zmiana Serwisu lub Usług będzie istotnie i negatywnie wpływała na dostęp do nich, Użytkownikowi przysługują uprawnienia przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

F. Użytkownikowi, który nie akceptuje wprowadzonych w Regulaminie zmian w zakresie usług nieodpłatnych, przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu.

G. Do usług odpłatnych aktywnych przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu dotychczasowym.

H. Regulamin oraz Umowy podlegają prawu polskiemu.

I. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego i inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

J. Załączniki do Regulaminu stanowią integralną jego część.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług zawartej z Tutlo Sp. z o.o.)

Adresat: Tutlo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Nowogrodzka 42 lok. 501, 00-695 Warszawa, e-mail: kontakt@tutlo.pl

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy oznaczonej następującymi danymi:

Numer Umowy:	**Data zawarcia Umowy**:	**Imię i nazwisko**:	**Adres**: