



Všeobecné obchodní podmínky společnosti Tutuki s.r.o. platné ode dne 1. 7. 2018

1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost Tutuki s.r.o., IČ 02483441, se sídlem Kozí 684/8, 602 00 Brno, zapsaná u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 111683 (dále jen „Tutuki“) vydává ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), které upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb Tutuki fyzickým nebo právnickým osobám („dále jen klienti“). Kontaktní adresa Tutuki je Kozí 684/8, 602 00 Brno.

1.2 VOP platí pro nákup služby na základě rezervace/objednávky přes webové rozhraní nebo přes email a upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu („SoZ“), případně jiné smlouvy uzavřené mezi klientem a Tutuki.

1.3 VOP jsou součástí každého smluvního vztahu uzavřeného mezi Tutuki a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchylná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. Klient vyplněním přihlášky, provedením rezervace, či uzavřením smlouvy s Tutuki souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a Tutuki řídily VOP účinnými k příslušnému datu rezervace, přihlášky či uzavření smlouvy.

1.4 Aktuálně účinné znění VOP je uveřejněno na www.tutuki-australie.cz, www.tutuki-zahranici.cz, www.tutuki-stredni-skoly.cz a klient je může obdržet na pobočce Tutuki. Tutuki si vyhrazuje možnost změny VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem. Klientům bude změna VOP oznámena jak na webu Tutuki spolu s aktuálním zněním VOP, tak i formou e-mailu. Pokud klient se změnou VOP nebude souhlasit, má právo smlouvu s TUTUKI písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu Tutuki, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla Tutuki.

1.5 V případě výpovědi dle čl. 1.3 má Tutuki právo na náhradu nákladů na plnění služby pro klienta, které již vynaložila, příp. na storno poplatků stanovených pro danou smlouvu.

1.6 Nevyužije-li klient práva vypovědět smlouvu, má se za to, že se změnami VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změnami VOP od marného uplynutí lhůty pro výpověď.

1.7 Veškeré právní vztahy mezi Tutuki a klienty se řídí výhradně právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen jako „OZ“).

1.8 Veškeré případné spory mezi Tutuki a klienty budou řešeny obecnými soudy České republiky.

1.9 Orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce <http://www.coi.cz>.

1.10 Tyto VOP se nevztahují na:

a) vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím Tutuki. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu;

b) práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování přepravy, kterou pro klienta zprostředkuje Tutuki, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce;

c) práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro klienta zprostředkuje Tutuki na základě smlouvy o zprostředkování studijního pobytu. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.

2. Ochrana osobních údajů

2.1 Vyplněním přihlášky, resp. podpisem smlouvy klient potvrzuje, že se seznámil s dokumentem nazvaným Informace o zpracování osobních údajů, dostupným na www.tutuki-australie.cz, www.tutuki-zahranici.cz, www.tutuki-stredni-skoly.cz, který je nedílnou součástí těchto VOP. V případě, že klient vyplňuje přihlášku nebo uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, pak vyplněním přihlášky nebo podpisem smlouvy stvrzuje, že je třetími osobami uvedenými v přihlášce nebo ve smlouvě zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu k tomu, aby Tutuki shromažďovala, uchovávala a zpracovávala jejich osobní údaje u těch zpracování osobních údajů, které jsou založeny na souhlasu.

3. Obecné informace ke smluvním vztahům

3.1 Klient je zodpovědný za věcnou i formální správnost své přihlášky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u Tutuki. Tutuki si vyhrazuje právo odmítnout přihlášku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta.

3.2 Tutuki nenes odpovědnost za újmu, která případně vznikne klientovi či třetím osobám v důsledku nesprávnosti

klientem poskytnutých údajů.

3.3 Klient je povinen již při vyplnění přihlášky uvést specifické požadavky na poptávané služby. Klient rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.

3.4 Na základě klientem vyplněné přihlášky provede Tutuki předběžné nacenění poskytovaných služeb, a klient je vyzván k uhrazení zálohy ve výši minimálně 20 % předpokládané celkové ceny. Současně je klient vyzván, zda jím objednané služby spadají do režimu zájezd.

3.5 Klient je výslovně ztotožněn s tím, že po uhrazení zálohy Tutuki na základě výslovné žádosti klienta ve smyslu § 1834 OZ začne s realizací klientem poptávaných služeb.

3.6 Po uhrazení zálohy dle čl. 3.4 Tutuki ověří dostupnost požadovaného zájezdu - studijního pobytu u zahraniční organizace. Po potvrzení zájezdu - studijního pobytu zahraniční organizací Tutuki klientovi zašle akceptaci jeho přihlášky spolu s cenovými podmínkami studijního pobytu a harmonogramem dalších plateb.

3.7 Odpověď klienta na nabídku Tutuki ve smyslu § 1740 odst. 3 OZ, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření příslušné smlouvy.

3.8 Klient je povinen uhradit cenu zájezdu či služeb objednaných od Tutuki nebo prostřednictvím Tutuki zprostředkovaných ve lhůtě stanovené ve vystavené faktuře či fakturách. Cena zájezdu či služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet Tutuki.

3.9 V případě přepočtu cizí měny na české koruny je přepočet proveden podle aktuálního kurzu devizy – prodej vydaného FIO bankou, a.s. ke dni vystavení faktury. V případě přepočtu české koruny na cizí měnu je přepočet proveden podle aktuálního kurzu devizy – nákup vydaného FIO bankou ke dni vystavení faktury.

3.10 V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny zájezdu či služeb objednaných od nebo prostřednictvím Tutuki, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby rovněž úrok z prodlení stanovený zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu sjednanou pro danou službu. Tutuki je oprávněna svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty jednostranně započíst vůči případným pohledávkám klienta vůči Tutuki.

3.11 Pro účely doručování klient souhlasí s:

a) doručováním na e-mailovou adresu, kterou uvede ve své přihlášce či smlouvě, pokud klient písemně nesdělí Tutuki jinou e-mailovou adresu pro účely doručování, a to s účinky doručení písemné zásilkou;

b) tím, že za doručení se e-mail považuje nejpozději třetí den

po jeho prokazatelném odeslání, pokud není adresátem potvrzeno dřívější doručení e-mailu

c) tím, že kontaktní e-mailová adresa pro doručování k rukám Tutuki je info@tutuki.cz.

3.12 SoZ či jiná smlouva se uzavírá na dobu určitou, přičemž k zániku smlouvy dochází nejpozději dnem ukončení zájezdu - studijního pobytu či jiného pobytu, pro jehož absolvování byla smlouva uzavřena.

3.13 Tutuki má právo od uzavřené smlouvy odstoupit, pokud klient smlouvu podstatně poruší. Za podstatné porušení smlouvy jsou považovány zejména tyto situace:

a) vyjde najevo, že klient neposkytl či neposkytuje Tutuki, zahraniční organizaci, úřadům nebo dalším subjektům zajišťujícím zprostředkované služby pravdivé a úplné informace a podklady, které jsou nutné pro plnění závazků Tutuki ze smlouvy nebo pro poskytování zprostředkovaných služeb;

b) klient přes výzvu neposkytne ani v dodatečně přiměřené lhůtě součinnost potřebnou pro plnění závazků Tutuki ze smlouvy nebo pro poskytování zprostředkovaných služeb;

c) klient se dostane do prodlení s úhradou nákladů.

3.14 Vrací-li Tutuki klientovi náklady, učiní tak po započítání svých pohledávek nejpozději do jednoho měsíce ode dne, kdy je zahraniční organizace vrátí Tutuki. V případě přijetí platby v zahraniční měně si Tutuki nárokuje proplacení poplatku stanovené sazebníkem banky Tutuki.

3.15 Před zahájením zájezdu či pobytu může zákazník písemně oznámit Tutuki, že se zájezdu či pobytu místo něho (za stejných podmínek) zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu či pobytu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu či pobytu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu či pobytu. Taková změna musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky atd.). Tutuki je oprávněna po klientovi požadovat poplatek za realizovanou záměnu a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového klienta, náklady za změnu jména na letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový klient odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení souhrnné ceny a úhradu nákladů. Klient však není oprávněn postoupit smlouvu na jinou osobu, pokud byl přijat ke studiu na střední škole v zahraničí na základě svých vlastních studijních výsledků.

3.16 V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna. Odstoupení nemusí být odůvodněno a stačí, je-li ve stanovené lhůtě odstoupení odesláno. Klient bere na vědomí, že v případě využití práva na odstoupení od smlouvy podle tohoto ustanovení je klient v souladu s § 1834 OZ povinen Tutuki

uhradit poměrnou část sjednané ceny, a to do výše storno poplatku dle čl. 5 těchto VOP.

3.17 V případě odstoupení od smlouvy v případech jiných než dle bodu 3.14 VOP je klient povinen uhradit Tutuki storno poplatek stanovený pro příslušný druh služeb, a není-li stanoven, pak je povinen Tutuki uhradit náklady, které Tutuki vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení klienta od smlouvy. Odstoupení musí být písemné, musí být doručeno do sídla Tutuki doporučeným dopisem a je účinné jeho doručením Tutuki.

3.18 V případě uplatnění reklamace vad zprostředkovaných služeb poskytnutých ze strany Tutuki klientovi je klient oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady přímo u Tutuki, a to bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí. Tutuki neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkované služby.

4. Smlouva o zájezdu

4.1 Tutuki informuje klienta o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než klient učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy. Tutuki pro tyto účely předá klientovi příslušný formulář (dále jen „Informační formulář“), který musí obsahovat informaci, že se v daném případě studijní pobytu považuje za zájezd a informaci o způsobu právní ochrany klienta.

4.2 Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a Tutuki tvoří (i) SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) on-line verze nabídky služby/zájezdů na webových stránkách, (iv) potvrzení o zájezdu a doklad o pojištění proti úpadku, pokud se jedná o zájezd. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

4.3 Smlouva o zájezdu („SoZ“) je uzavřena v okamžiku, kdy klient v procesu komunikace s Tutuki závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje podpis předložené nabídky zájezdu klientem ve lhůtě určené Tutuki, zaplacení zálohy na cenu zájezdu ve lhůtě stanovené Tutuki nebo jiný výslovný souhlas klienta s nabídkou Tutuki zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

4.4 Tutuki se na základě uzavřené SoZ zavazuje klientovi obstarat zájezd uvedený na webových stránkách za podmínky a v souladu se SoZ i VOP. Klient se zavazuje zaplatit Tutuki celou cenu zájezdu, případně další plnění, a to řádně a včas v souladu se SoZ i VOP, a dodržet i své ostatní závazky a povinnosti vyplývající ze Smluvního rámce dle bodu 3.2.

4.5 Klient objednává službu přes webové stránky, tj. skrze objednávkový systém, odesláním vyplněného příslušného formuláře. Na webových stránkách je uveden seznam nabízených služeb a produktů včetně popisu, co obsahuje, komu je určen. Veškeré prezentace produktů a služeb uvedené na webových stránkách jsou informativního charakteru. Tutuki není povinna uzavřít smlouvu ohledně těchto produktů či služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2. OZ se nepoužije. Veškerá

související dokumentace je ze strany Tutuki zaslána druhé straně zpravidla elektronickou formou na email uvedený klientem. O obdržení rezervace je klient informován emailem zasláným na jeho elektronickou adresu, kterou zadal ve formuláři při rezervaci příslušného zájezdu. Součástí tohoto emailu jsou platné VOP ve formátu PDF, se kterými vyjádřil klient souhlas před odesláním rezervace, příp. objednávky.

4.6 Zaplacení ceny zájezdu ze strany klienta a odeslání/předání Potvrzení o zájezdu ze strany Tutuki je podmínkou účinnosti SoZ. Cena zájezdu je zásadně stanovena ve výši dle SoZ.

4.7 Klient potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími smluvní rámec a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch SoZ sjednává.

4.8 Pokud klient uzavírá SoZ i za či ve prospěch dalších osob starších 18ti let, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů Tutuki a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu.

4.9 Pokud klient uzavírá SoZ i za či ve prospěch třetích osob, odpovídá vůči Tutuki jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.).

4.10 V pochybnostech může Tutuki klienta kontaktovat za účelem ověření pravosti rezervace či objednávky a nepodaří-li se pravost ověřit, má se zato, že přihláška/rezervace/objednávka vůbec nebyla podána a takovou rezervaci/objednávku se Tutuki nadále nemusí zabývat. Stejný postup zvolí Tutuki i v případě, kdy ze strany klienta byly dřívější přihlášky/rezervace/objednávky opakovaně rušeny nebo opakovaně nedošlo k účinnému uzavření SoZ či jiné smlouvy.

4.11 Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá Tutuki klientovi potvrzení o zájezdu („Potvrzení o zájezdu“) v textové podobě, např. v pdf. Informace o zájezdu budou též upřesněny na www.tutuki-australie.cz, www.tutuki-zahranici.cz, www.tutuki-stredni-skoly.cz. Klient se zavazuje respektovat informace a doporučení poskytnutá ze strany Tutuki. V případě, že dojde k vyloučení klienta z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v pokynech nebo SoZ (resp. celého Smluvního rámce) klientem, nebo pro chování klienta, nemá klient nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

4.12 Tutuki je řádně pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Union pojišťovna, a.s. a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na webových stránkách a klient v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu či potvrzením o zájezdu.

4.13 Na uzavřené SoZ se přiměřeně použijí i ujednání v částech 5 a 6 těchto VOP.

5. Podmínky pro zprostředkování studijního pobytu v zahraničí

5.1 Kromě zprostředkování studijního pobytu, který je zájezdem, nabízí Tutuki klientům možnost zprostředkování studijního pobytu v zahraničí (dále jen „pobyt“) pořádaného pořadatelem dle výběru klienta jménem a na účet klienta na základě smlouvy o zprostředkování. Tak se stane v případě, že klientem požadované služby cestovního ruchu nebudou ve svém souhrnu tvořit zájezd v právním slova smyslu. Tuto okolnost je oprávněna posoudit Tutuki.

5.2 Klient bere na vědomí, že Tutuki není pořadatelem pobytu a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění pobytu ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti s pobytem.

5.3 Klient bere na vědomí, že:

a) v případě zprostředkování studijního pobytu se nejedná o zájezd ve smyslu čl. 4 těchto VOP a na poskytnuté služby se nevztahuje pojištění proti úpadku cestovní kanceláře;

b) ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba;

c) Tutuki je oprávněna zvýšit cenu pobytu i po uzavření smlouvy o zprostředkování, pokud cenu zvýší pořadatel pobytu. V takovém případě má klient právo požádat organizátora pobytu o vydání potvrzení o takovém navýšení;

d) Tutuki má právo zvýšit cenu za dopravu na místo pobytu, jestliže po uzavření smlouvy dojde ke zvýšení ceny zvoleným dopravcem. Tutuki se zavazuje klienta informovat o změnách termínů odjezdu a příjezdu;

e) za dny, kdy během pobytu neprobíhá výuka z důvodu státního nebo místního svátku, nemá klient nárok na slevu z ceny pobytu;

f) pokud bude klient vyhoštěn ze země pobytu, bude mu udělen zákaz v této zemi pobývat či bude vyloučen z příslušného studijního programu, nemá nárok na vrácení ceny pobytu, a to ani zčásti.

5.4 Smlouva o zprostředkování mezi Tutuki a klientem je uzavírána písemně. Písemná forma je nezbytná i pro změnu smlouvy.

5.5 Uzavřením smlouvy o zprostředkování se Tutuki zavazuje pro klienta zprostředkovat pobyt specifikovaný ve smlouvě o zprostředkování a klient se zavazuje Tutuki uhradit cenu pobytu, popř. cenu klientem požadovaných doplňkových služeb.

5.6 Uzavřením smlouvy o zprostředkování klient potvrzuje, že se seznámil se všemi informacemi týkajícími se pobytu, které mu byly poskytnuty ze strany Tutuki nebo které jsou dostupné

na webových stránkách Tutuki, příp. na stránkách pořadatele studijního programu.

5.7 Klient je povinen uhradit cenu pobytu a dopravy ve lhůtách a výši stanovené ve smlouvě o zprostředkování, a to na základě faktury vystavené Tutuki. Splatnost faktury je zpravidla jeden týden od data vystavení. V případě pobytu v Austrálii, USA, Kanadě a Novém Zélandu je nezbytné, aby veškeré platby byly v plné výši uhrazeny před podáním žádosti o víza. V případě pobytu v ostatních destinacích je třeba pobyt v plné výši uhradit do 6 týdnů před zahájením pobytu.

5.8 V případě, že se kurz české koruny vůči měně, ve které je stanovena cena pobytu, ke dni úhrady faktury zvýší o více než 10 % oproti dni splatnosti faktury, je klient povinen Tutuki doplatit vzniklý kurzový rozdíl v celé výši. V případě, že tak klient neučiní do deseti dnů, je Tutuki oprávněna od smlouvy o zprostředkování odstoupit a klient je povinen uhradit storno poplatky pobytu dle těchto VOP.

5.9 V případě, že se kurz české koruny vůči cizí měně, ve které je stanovena cena pobytu, ke dni úhrady faktury sníží o více než 10 % oproti dni splatnosti faktury, má klient právo na vrácení vzniklého kurzového rozdílu od Tutuki.

5.10 Tutuki je oprávněna stanovit splatnost tak, aby byla celková cena uhrazena v plném rozsahu před nástupem na pobyt.

5.11 Tutuki se zavazuje:

a) poskytnout klientovi informace o vybraném pobytu a o způsobu zajištění účasti klienta na pobytu;

b) bez zbytečného odkladu poté, co klient odevzdá kompletní vyplněnou přihlášku, zaslat klientovi vyčíslení předpokládaných nákladů a vyzvat jej k úhradě zálohy;

c) bez zbytečného odkladu poté, co klient uhradí zálohu, zaslat přihlášku příslušným zahraničním organizacím;

d) po uhrazení nákladů klientem uhradit zahraniční organizaci celkové náklady na pobyt;

e) pro případ, že stát pobytu bude vyžadovat vstupní víza, zajistit klientovi od zahraniční organizace dokumenty nezbytné pro udělení víza;

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

5.12 Tutuki informuje klienta:

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

b) v případě potvrzení rezervace pobytu pořadatelem takového pobytu bez zbytečného odkladu;

c) v případě nepotvrzení rezervace pobytu pořadatelem takového pobytu bez zbytečného odkladu. V takovém případě

Tutuki nabídne klientovi alternativní termín či pobyt jako takový. Pokud klient s navrhovanou alternativou nesouhlasí, má právo na vrácení dosud uhrazených plateb za služby.

5.13 V případě potvrzení rezervace pořadatelem pobytu je Tutuki povinna doručit klientovi dokumenty potřebné pro nástup na pobyt před tímto plánovaným nástupem.

5.14 Klient je povinen zejména:

a) nejpozději v den splatnosti faktury vystavené zprostředkovatelem uhradit náklady pobytu;

b) před nástupem na pobyt zkontrolovat platnost cestovního dokladu a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, zejména vstupní formality a vízové požadavky;

b) zajistit si potřebná pobytová a tranzitní víza, pokud se klient s Tutuki nedohodne jinak. Tutuki ani pořadatel pobytu nenesou odpovědnost za případnou újmu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace. Tutuki neodpovídá za rozhodnutí zastupitelského úřadu při udělování víz, za případné změny vízových podmínek a poplatků ani za dobu vyřízení víz;

c) zajistit, aby splňoval zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích;

d) řídit se pokyny pořadatele pobytu;

e) v průběhu pobytu se chovat tak, aby neporušoval obecně závazné právní předpisy dané země, pravidla studijního programu stanovená organizátorem a nezasahoval neoprávněně nebo nedůvodně do práv ostatních účastníků pobytu;

f) seznámit se s podmínkami pobytu a zahraničních organizací, zejména pak s podmínkami studia a dalších služeb, jak jsou uvedeny v materiálech Tutuki a zahraničních organizací;

g) klient bere na vědomí, že porušení podmínek pobytu může vést k jeho předčasnému vyloučení z pobytu, a to bez nároku na finanční či jinou kompenzaci;

h) klient bere na vědomí, že v případě zmeškání odjezdu, zmeškání nástupu do místa pobytu či v případě předčasného ukončení pobytu z důvodů stojících na straně klienta nevzniká klientovi žádný nárok na refundaci již zaplaceného pobytu.

5.15 Pokud se s klientem vybraný konkrétní pobyt nenaplní, je pořadatel pobytu oprávněn změnit typ pobytu na adekvátní náhradu. Je-li klientovi poskytnuta adekvátní náhrada pobytu, nemá nárok na odstoupení od smlouvy o zprostředkování, vrácení ceny pobytu ani její části.

5.16 Klient má právo požadovat změnu podmínek pobytu. Pokud je požadovaná změna možná, má Tutuki nárok na náhradu veškerých nákladů, které vynaloží na zajištění takové změny.

5.17 Tutuki si vyhrazuje právo uskutečnit takové změny obsahu

zprostředkovaných služeb proti sjednanému rozsahu, které jsou nezbytné a které nemůže ovlivnit, tedy zejména pokud tak učiní např. dopravce či zahraniční organizace, nebo pokud taková skutečnost nastane v důsledku vyšší moci.

5.18 Tutuki je povinna být klientovi k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby Tutuki pro řešení problémů, které v průběhu pobytu nastanou.

5.19 V případě zjištění vad pobytu oproti smlouvě nebo těmto VOP má klient právo uplatnit reklamaci pobytu u pořadatele pobytu přímo nebo prostřednictvím Tutuki, a to v průběhu pobytu. Klient má právo na sjednání nápravy, a pokud to není možné, na přiměřenou slevu z ceny pobytu. Výši slevy stanoví pořadatel pobytu ve spolupráci s Tutuki. Pokud klient reklamaci neuplatní v průběhu pobytu, má se za to, že pobyt nevykazoval žádné vady. Klient bere na vědomí, že po skončení pobytu jsou jakékoli výhrady klienta k pobytu nebo doplňkovým službám bezpředmětné. Reklamaci týkající se dopravy při zpáteční cestě po skončení pobytu může klient uplatnit v souladu s obchodními podmínkami příslušného dopravce, jinak bez zbytečného odkladu, nejpozději do šesti měsíců po ukončení dopravy.

6. Storno podmínky

6.1 Níže uvedené storno podmínky se vztahují jak na studijní pobyty pořádané v režimu zájezd, tak mimo tento režim. Klient má právo objednaný pobyt zrušit, a to e-mailem zaslaným oznámením na adresu sídla Tutuki. V takovém případě je klient povinen Tutuki uhradit následující storno poplatky:

a) Zruší-li klient studijní pobyt více než 30 dní před plánovaným nástupem na pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 20 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.

b) Zruší-li klient studijní pobyt v období 30 až 7 dní před plánovaným nástupem na pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 50 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.

c) Zruší-li klient studijní pobyt 6 a méně dní před plánovaným nástupem na pobyt, popř. po nástupu na pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 100 % celkové ceny pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb. Při stanovení výše storno poplatků se vychází z ceny včetně DPH.

d) V případě, že klient neobdrží vízum, činí jednorázový storno poplatek částku 4.500 Kč. Pro tento případ bere klient na vědomí, že si škola ponechává zápisné a rovněž klientovi nebude vrácen poplatek za vízum.

e) Zruší-li klient pobyt na státní střední škole v USA, činí storno poplatek po podání přihlášky částku 30.000 Kč, po umístění klienta pak 40 % ceny pobytu a po odjezdu 100 % ceny pobytu a dále až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.

f) Zruší-li klient pobyt na jiném typu střední školy, činí storno poplatek částku 20 % po podání přihlášky, po umístění klienta až do výše 100 % ceny pobytu a po odjezdu 100 % ceny pobytu a dále až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.

6.2 Klient je povinen uhradit storno poplatek v příslušné výši i v případě, že na pobyt nenastoupí z důvodů na jeho straně nebo z důvodu uvedení nesprávných údajů poskytnutých pro účely zprostředkování pobytu Tutuki.

6.3 Pobyt se považuje za zrušený dnem, kdy je Tutuki doručeno písemné oznámení klienta o zrušení pobytu. Smlouva o zprostředkování k tomuto dni zaniká.

6.4 Právo Tutuki na úhradu storno poplatku vzniká ke dni zániku smlouvy o zprostředkování nebo k plánovanému dni nástupu na pobyt, podle toho, který okamžik nastane dříve. Výši storno poplatku včetně částky, kterou si ponechává z již uhrazené ceny, se Tutuki zavazuje klientovi písemně oznámit. Storno poplatek je splatný do tří dnů od písemného oznámení Tutuki klientovi.

6.5 Nárok na úhradu storno poplatků trvá i po zániku smluvního vztahu.

7. Pojištění

7.1 Tutuki doporučuje klientovi uzavření cestovního pojištění. Tutuki může na žádost klienta zajistit k zahraničnímu studijnímu pobytu cestovní pojištění.

7.2 V případě studijního pobytu delšího 12 týdnů v Australském společenství je sjednáváno povinné zdravotní pojištění – tzv. OSHC (Overseas Student Health Cover).

7.3 Výše plnění pojistných událostí je určena pojistnou smlouvou. Z pojistné smlouvy vzniká přímý právní vztah mezi pojišťovací institucí a klientem.

7.4 Tutuki se pouze zavazuje poskytnout klientovi potřebnou součinnost a předat mu informace o podmínkách a rozsahu pojištění.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1 V případě, že dojde mezi Tutuki a klientem - spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smluvního vztahu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient - spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách www.coi.cz. Nepodaří-li se vyřešit takový spor smírně, bude k řízení o něm příslušný odpovídající soud České republiky. Místní příslušnost tohoto soudu se přitom bude podle dohody účastníků smlouvy řídit sídlem Tutuki.