



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY TUTUKI PRO PRODEJ ZAHRANIČNÍCH ŠKOLNÍCH POBYTŮ

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře Tutuki s.r.o., IČO: 024 83 441, adresa Kozí 684/8, Brno-město, 602 00 Brno (dále jen „Tutuki“) a zákazníka ze smlouvy o zájezdu spočívajícího v zahraničním školním pobytu (dále jen „Smlouva o zahraničním školním pobytu“ nebo SoZŠP“).

### 1. SMLOUVA O ZAHRANIČNÍM ŠKOLNÍM POBYTU

- 1.1. Tutuki poskytuje zákazníkovi zájezd spočívající v zahraničním školním pobytu (dále jen „zahraniční školní pobyt“) na základě platné a účinné Smlouvy o zahraničním školním pobytu, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) online objednávka, (ii) tyto VOP a (iii) popis zahraničního školního pobytu na [www.tutuki-stredni-skoly.cz](http://www.tutuki-stredni-skoly.cz) nebo [www.tutuki-zahranici.cz](http://www.tutuki-zahranici.cz) nebo [www.tutuki-australie.cz](http://www.tutuki-australie.cz). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text online objednávky včetně jeho příloh má přednost před VOP i popisem zahraničního školního pobytu na webových stránkách. Tutuki si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZŠP podrobné vymezení zahraničního školního pobytu.
- 1.2. Tutuki předá zákazníkovi po uzavření SoZŠP a zaplacení zálohy Potvrzení o zahraničním školním pobytu v textové podobě.
- 1.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zahraniční školní pobyt je Potvrzení o zahraničním školním pobytu, pokud není domluveno jinak.
- 1.4. Sdělení týkající se zahraničního školního pobytu si strany zasílají na e-mailové adresy uvedené v online přihlášce.

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Prodejem zahraničního školního pobytu se rozumí okamžik uzavření Smlouvy o zahraničním školním pobytu. SoZŠP je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s Tutuki závazně potvrdí nabídku zahraničního školního pobytu. Za závazné potvrzení nabídky zahraničního školního pobytu se považuje zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online formuláři, který pro každého zákazníka Tutuki vygeneruje.

- 2.2. SoZŠP je účinná vydáním potvrzení o zahraničním školním pobytu zasláným na e-mail zákazníka uvedený v online objednávce poté, co zákazník zaplatil zálohu na cenu zahraničního školního pobytu.
- 2.3. Zákazník uzavřením Smlouvy o zahraničním školním pobytu osvědčuje, že mu byly spolu s návrhem SoZŠP zaslány všeobecné obchodní podmínky Tutuki pro prodej zahraničních školních pobytů, které tvoří nedílnou součást smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i žáka – studenta, v jehož prospěch smlouvu uzavřel a že s nimi všichni on i žák souhlasí.
- 2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZŠP ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem a dále že disponuje souhlasem druhého zákonného zástupce.
- 2.5. Není-li v popisu zahraničního školního pobytu na webových stránkách Tutuki, v online objednávce nebo v potvrzení o zahraničním školním pobytu uvedeno jinak, zahraniční školní pobyty nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 2.6. Není-li v podrobném vymezení zahraničního školního pobytu, online objednávce, potvrzení o zahraničním školním pobytu nebo nevyplývá-li tak z pokynů školy, kterou žák navštěvuje, uvedeno jinak, je žák povinen se v případě jakýchkoliv obtíží primárně obracet na Tutuki, která ho následně může přeměrovat na koordinátora nebo jinou osobu v destinaci. Tato osoba v destinaci hovoří zpravidla pouze jazykem země, ve které je zahraniční školní pobyt uskutečňován.
- 2.7. Pro účely účasti na zahraničním školním pobytu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zahraničního školního pobytu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí.

### **3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU**

- 3.1. Tutuki sdělí s dostatečným předstihem před zahájením zahraničního školního pobytu zákazníkovi informace, které jsou pro cestu důležité, zejména informace o konkrétní hostitelské rodině, škole a informaci o konkrétních osobách, na které se během zahraničního školního pobytu může obrátit. Zpravidla nejpozději 7 dnů před zahájením zahraničního školního pobytu doručí Tutuki zákazníkovi vhodným způsobem podrobné pokyny pro cestu. Ve stejné lhůtě předá Tutuki zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zahraničního školního pobytu třeba.

### **4. CELKOVÁ CENA ZAHRANIČNÍHO ŠKOLNÍHO POBYTU A ZPŮSOB PLATBY**

- 4.1. Cena zahraničního školního pobytu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění.

- 4.2. Při uzavření SoZŠP zpravidla nelze další náklady na letenku a jiné doprovodné služby přiměřeným způsobem vyčíslit. Proto Tutuki v online objednávce uvádí orientační cenu a druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- 4.3. Cena zahraničního školního pobytu je uvedena v online objednávce a v potvrzení o zahraničním školním pobytu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 4.4. Cena zahraničního školního pobytu je uvedena v měně státu, kam zahraniční školní pobyt směřuje. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu zahraničního školního pobytu v korunách českých, a to dle směnného kurzu pro prodej určený FIO bankou, a.s., a to ke dni vystavení faktury.
- 4.5. Cena zahraničního školního pobytu zahrnuje služby, které jsou výslovně uvedeny v online nabídce v části: „Služby zahrnuté v zahraničním školním pobytu“.
- 4.6. Cena nezahrnuje: letenku, ledaže si ji dodatečně prostřednictvím Tutuki zákazník dokoupí, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby a další doplňkové služby, které škola nabízí.
- 4.7. Není-li v online objednávce nebo potvrzení o zahraničním školním pobytu uvedeno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit Tutuki cenu zahraničního školního pobytu takto:
- zálohu – 30.000 Kč, a to ke dni vystavení faktury do 7 dnů od uzavření SoZŠP;
  - doplatek ceny zahraničního školního pobytu nejpozději 6 týdnů před zahájením zahraničního školního pobytu, nemusí-li být cena zaplacená již před podáním žádosti o vízum nebo po zápisu žáka na vybranou školu. Doplatek v korunách českých bude přepočítán dle směnného kurzu pro prodej určený FIO bankou, a.s., a to ke dni vystavení faktury.
- 4.8. V případě neuhrazení doplatku ceny má Tutuki právo odstoupit od SoZŠP. Zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 9 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZŠP.
- 4.9. V případě uzavření SoZŠP ve lhůtě kratší než 6 týdnů před zahájením zahraničního školního pobytu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu již při uzavření SoZŠP.
- 4.10. Cenu zahraničního školního pobytu je zákazník povinen uhradit přímo Tutuki, a to bankovním převodem. Podrobné informace o způsobu platby sdělí Tutuki zákazníkovi na vyžádání.
- 4.11. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet Tutuki.

## **5. ZMĚNA CENY ZAHRANIČNÍHO ŠKOLNÍHO POBYTU**

- 5.1. Tutuki je oprávněna zvýšit cenu zahraničního školního pobytu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZŠP třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zahraničního školního pobytu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zahraničního školního pobytu.
- 5.2. Cena bude zvýšena o skutečné navýšení nákladů Tutuki oproti kalkulaci ke dni uzavření SoZŠP.
- 5.3. Tutuki doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zahraničního školního pobytu. V oznámení Tutuki uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.
- 5.4. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zahraničního školního pobytu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny o skutečné ponížení nákladů oproti kalkulaci ke dni uzavření SoZŠP.
- 5.5. V případě snížení ceny má Tutuki právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je Tutuki povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

## **6. ZMĚNA SMLOUVY**

- 6.1. Tutuki si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je Tutuki povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatnými změnami jsou například změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zahraničního školního pobytu (například testy, karanténa, očkování), změna odletu, příletu či začátku poskytování služeb apod. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě, že škola nebo právní předpisy daného státu určí, že část nebo celá výuka bude poskytována online. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od SoZŠP.
- 6.2. Nutí-li vnější okolnosti Tutuki podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb zahrnutých v zahraničním školním pobytu nebo nemůže-li Tutuki splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li Tutuki zvýšení ceny zahraničního školního pobytu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZŠP, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zahraničního školního pobytu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží Tutuki zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu

zahraničního školního pobytu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZŠP a c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZŠP. Neodstoupí-li zákazník od SoZŠP v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

- 6.3. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku ze SoZŠP sníží jakost nebo náklady zahraničního školního pobytu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## **7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY**

- 7.1. Zákazník může Tutuki požádat o to, aby se místo něj zahraničního školního pobytu zúčastnil někdo jiný. Tutuki však upozorňuje, že náhradník musí splnit podmínky školy, do které se hlásí ve lhůtách určených vybranou školou, což může být v praxi těžko proveditelné. Za splnění podmínek účasti na zahraničním školním pobytu náhradníka Tutuki neodpovídá.
- 7.2. Změna v osobě zákazníka je vůči Tutuki účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZŠP souhlasí a že splní podmínky účasti na zahraničním školním pobytu.
- 7.3. Tutuki sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZŠP; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZŠP, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Pokud nový zákazník nesplní podmínky účasti na zahraničním školním pobytu, zejména absolvování jazykových rozřazovacích testů a nebude přijat ke studiu vybranou školou, nemůže se zahraničního školního pobytu účastnit.
- 7.4. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zahraničního školního pobytu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které Tutuki v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

## **8. Odstoupení od smlouvy**

- 8.1. Zákazník může před zahájením zahraničního školního pobytu od SoZŠP odstoupit vždy, avšak Tutuki jen tehdy, byl-li zahraniční školní pobyt zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 8.2. Tutuki může zahraniční školní pobyt zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
- 8.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zahraničního školního pobytu, neabsolvuje povinné rozřazovací testy či nesplní podmínky školy pro studium, dále že se nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny Tutuki, školy, hostitelské rodiny nebo

místního koordinátora, neúčastní se školní docházky, požívá alkohol, je ze země vyhoštěn nebo jinak závažně narušuje průběh zahraničního školního pobytu.

- 8.4. Zákazník je povinen uhradit Tutuki v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1 níže.
- 8.5. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy Tutuki je připravena zahraniční školní pobyt poskytnout, ale v čerpání zahraničního školního pobytu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani Tutuki nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. Tutuki i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZŠP ke dni zahájení zahraničního školního pobytu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit Tutuki odstupné ve výši podle čl. 9, nedohodne-li se s Tutuki jinak. Jedná se zejména o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.
- 8.6. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) Tutuki zvýší cenu zahraničního školního pobytu o více než osm procent; b) vnější okolnosti nutí Tutuki podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb zahrnutých v zahraničním školním pobytu; c) Tutuki nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zahraničního školního pobytu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu; e) Tutuki odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zahraničního školního pobytu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před jeho zahájením. V těchto případech je Tutuki povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d) a e) nevzniká Tutuki vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 8.7. Účinky odstoupení od SoZŠP nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## **9. Odstupné (STORNO)**

- 9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zahraničního školního pobytu podle článku 4.2. snížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZŠP a počátkem zahraničního školního pobytu, vše při zohlednění skutečných nákladů Tutuki. Začátkem zahraničního školního pobytu se rozumí začátek poskytování služeb v něm zahrnutých, typicky den odletu, pokud je doprava součástí zahraničního školního pobytu.
- 9.2. Není-li v online objednávce nebo potvrzení o zahraničním školním pobytu uvedeno jinak, výše odstupného činí

- více než 30 dní před plánovaným začátkem zahraničního školního pobytu: 20 % z ceny zahraničního školního pobytu a 100 % z ceny služeb dokoupených později jako je letenka či pojištění;
  - 30 až 7 dní před plánovaným začátkem zahraničního školního pobytu: 50 % z ceny zahraničního školního pobytu a 100 % z ceny služeb dokoupených později jako je letenka či pojištění;
  - 6 a méně dní před plánovaným začátkem zahraničního školního pobytu: 100 % z ceny zahraničního školního pobytu a 100 % z ceny služeb dokoupených později jako je letenka či pojištění.
- 9.3. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZŠP zahraniční školní pobyt nečerpá, má Tutuki právo na odstupné ve výši plné ceny zahraničního školního pobytu.
- 9.4. V případě, že zákazník neobdrží vízum, činí storno poplatek částku 4.500 Kč a skutečně vzniklé náklady Tutuki spočívající zpravidla v zápisném na vybranou školu. Jelikož poplatek za vízum není součástí zahraničního školního pobytu, tento poplatek nebude zákazníkovi vrácen.
- 9.5. Zruší-li zákazník zahraniční školní pobyt na státní střední škole v USA, činí storno poplatek
- vždy minimálně 30.000 Kč;
  - po umístění žáka do hostitelské rodiny 60 % ceny zahraničního školního pobytu a 100 % z ceny služeb dokoupených po uzavření SoZŠP jako je adaptační týden či letenka;
  - po příjezdu a po odjezdu 100 % ceny zahraničního školního pobytu a dále až do výše 100 % ceny služeb dokoupených po uzavření SoZŠP.
- 9.6. Pokud zákazník odstoupí od SoZŠP v průběhu zahraničního školního pobytu, Tutuki vrátí zákazníkovi ušetřené náklady, pokud existují. Tutuki učiní opatření nutná k dopravě zákazníka zpět; zákazník uhradí Tutuki zvýšené náklady s tím spojené.
- 9.7. Pokud zákazník již na základě SoZŠP provedl úhradu nebo její část a Tutuki vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; Tutuki případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí Tutuki rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
- 9.8. Na žádost zákazníka Tutuki výši odstupného odůvodní.

## **10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZAHRANIČNÍHO ŠKOLNÍHO POBYTU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH**

- 10.1. Tutuki odpovídá za řádné poskytnutí zahraničního školního pobytu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

- 10.2. Zahraniční školní pobyt má vadu, není-li některá ze služeb v něm zahrnutých poskytována v souladu se SoZŠP.
- 10.3. Vadou zahraničního školního pobytu není umístění do neúplné, homosexuální rodiny či obdobné hostitelské rodiny, umístění v hostitelské rodině s odlišnou kulturou, náboženstvím nebo sociálním zázemím, nebo v rodině, která nepochází ze státu, kde se uskutečňuje zahraniční školní pobyt.
- 10.4. Vadou není ubytování v pokoji s dalšími osobami, ať již s dětmi hostitelské rodiny nebo jinými žáky na zahraničním školním pobytu nebo ubytování v pokoji, který může žákovi subjektivně připadat malý.
- 10.5. Vadami nejsou omezení v čerpání zahraničního školního pobytu způsobená běžnými životními riziky, pokud svým obsahem zjevně nenarušují funkci zahraničního školního pobytu, např. omezená výuka v části roku z důvodu protipandemických omezení, absence výuky o prázdninách a volna vyhlášená školou.
- 10.6. Má-li zahraniční školní pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout Tutuki bez zbytečného odkladu. S veškerými problémy je zákazník povinen se obracet na kontaktní osobu Tutuki, případně na koordinátora.
- 10.7. Tutuki odstraní vadu zahraničního školního pobytu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb. Neodstraní-li Tutuki vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZŠP bez zaplacení odstupného.
- 10.8. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zahraničního školního pobytu, nabídne Tutuki bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZŠP, aby zahraniční školní pobyt mohl pokračovat.
- 10.9. Má-li zahraniční školní pobyt vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

## **11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ**

### **11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:**

- Poskytovat Tutuki součinnost při plnění jejích povinností podle SoZŠP, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který Tutuki poskytl při uzavření SoZŠP;
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky ke studiu v cílových státech a toto sdělit Tutuki s dostatečným předstihem;



- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- dodržovat právní předpisy cílového státu;
- dodržovat podmínky programu, které se k zahraničnímu školnímu pobytu váží, tyto podmínky mohou zahrnovat zejména zákaz řízení motorových vozidel, zákaz požívání alkoholu a jiných návykových látek, a to i když tyto činnosti jsou ve státě určení legální;
- dbát pokynů zástupce Tutuki, školy a všech jejích učitelů a jiných zaměstnanců, koordinátora, hostitelské rodiny;
- informovat hostitelskou rodinu o veškerých záležitostech týkajících se žákova zdraví, vzdělání, prospěchu či kázeňských opatření;
- v případě, že Tutuki zajišťuje víza, poskytnout zástupci Tutuki údaje z cestovního pasu v termínu určeném Tutuki;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
- sjednat si zdravotní pojištění, pokud je pro realizaci zahraničního školního pobytu povinné.

## **12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

- 12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, Tutuki a jejích obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zahraniční školní pobyt, jeví-li známky nakažlivé nemoci.
- 12.2. Tutuki odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Tutuki neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 12.3. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků. Zákazník se zavazuje sledovat pokyny a podmínky leteckého dopravce a řídit se jimi.
- 12.4. Vznikla-li Tutuki škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## 13. POJIŠTĚNÍ

- 13.1. Tutuki doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZŠP (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Toto pojištění Tutuki zprostředkovává.
- 13.2. Tutuki je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Union poistovna, a.s., pobočka pro Českou republiku, IČO: 242 63 796, se sídlem Praha 2 - Vinohrady, Španělská 770/2, 120 00, e-mail: [union@unionpojistovna.cz](mailto:union@unionpojistovna.cz), datová schránka: g4nj3eg, telefon: 844 111 211 (při volání z ČR), +421 220 811 811 (při volání ze zahraničí).

## 14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že Tutuki je oprávněna pro účely plnění SoZŠP a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZŠP, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 14.2. Pro účely plnění SoZŠP budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům Tutuki (zejména hostitelské rodině, škole, leteckému dopravci). Identifikační údaje o těchto osobách jsou uvedeny zejména ve SoZŠP, v pokynech k zahraničnímu školnímu pobytu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zahraničního školního pobytu. Pokud se cílová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména školám a hostitelským rodinám) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne Tutuki na žádost zákazníka.
- 14.3. Zákazník bere na vědomí, že Tutuki bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je Tutuki oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese Tutuki nebo e-mailem zaslaným na e-mail: [p.gultova@tutuki.cz](mailto:p.gultova@tutuki.cz). V tomto případě nebude Tutuki zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 14.4. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZŠP uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZŠP objednavatel prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za žáky účastníci se zahraničního školního pobytu udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

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

## **15. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

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

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

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

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

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

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