

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH

ORGANIZOWANYCH PRZEZ

BIURO PODRÓŻY KAP TRAVEL Magda Kapel

§1. Postanowienia ogólne

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu Ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych jest Kap Travel Magda Kapel, zwane dalej „Organizatorem”. Dane Organizatora: Kap Travel Magda Kapel z siedzibą w Bydgoszczy, adres: ul. Białogardzka 2a/31, 85-808 Bydgoszcz, NIP: 9532522057, wpis do rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego nr 546.

2. Prawa i obowiązki Uczestników imprezy turystycznej oraz Organizatora określają przepisy niniejszego Regulaminu, Ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93, tekst jednolity), Ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. 2017 poz. 2361, tekst jednolity).

§2. Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej zwanej dalej Umową pomiędzy Podróżnym, a Organizatorem następuje w momencie:

a) podpisania Umowy przez Podróżnego lub osobę występującą w jego imieniu i przedstawiciela Organizatora

b) dokonania przez Klienta rezerwacji na stronie internetowej Organizatora oraz dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (części lub całości).

2. W imieniu osoby niepełnoletniej Umowę podpisuje jej przedstawiciel ustawowy (w tym przypadku podane niżej zasady dotyczące Uczestnika stosuje się odpowiednio do przedstawiciela ustawowego).

3. W przypadku zawarcia Umowy na rzecz osoby trzeciej (osób trzecich), osoba zawierająca Umowę wskazuje tę osobę/osoby w momencie składania oferty zawarcia Umowy.

4. Szczegółowe określenie przedmiotu Umowy, zawierającej przede wszystkim określenie: miejsca pobytu lub trasy wycieczki, czas trwania imprezy turystycznej albo sposób jej ustalenia, program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów nie zaliczanych do rodzajów i kategorii, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej, planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów, szczegółowe informacje dotyczące połączeń komunikacyjnych, określa Umowa oraz Program Ramowy Imprezy (...).

5. Wybór zakwaterowania wspólnego dla rodziny lub grupy osób traktowany jest jako zamówienie określonego pokoju. W przypadku zatem rezygnacji jednej lub więcej osób, w tym również przeniesienia uprawnień na inną osobę/y (Osoba/y Przejmująca/e), jeżeli nie ma możliwości lub zgody choć jednej z osób na dokwaterowanie na zwolnione miejsce/a i wspólne zakwaterowanie z inną osobą/osobami, pozostałe obowiązane są pokryć różnicę w cenie zamówionego pokoju, a Osoba/y Przejmująca/e obowiązana jest pokryć dopłatę do pokoju jednoosobowego jeżeli Organizator będzie w stanie zapewnić taki pokój.

6. Osoba podróżująca samotnie, wyrażająca zamiar zakwaterowania w pokoju dwuosobowym lub dwuosobowym z dostawką (w przypadku nieparzystej liczby osób samotnych) zobowiązana jest dopłacić do pokoju jednoosobowego w przypadku, gdy Organizator nie będzie w stanie zapewnić zakwaterowania z innymi osobami (nie zgłosi się inna samotna osoba tej samej płci lub osoba, z którą Uczestnik był zakwaterowany zrezygnuje z wyjazdu).

7. Określenie rodzaju miejsca, jakie Uczestnik będzie zajmował w środku transportu, w szczególności kabiny na statku lub przedziału sypialnego w pociągu oraz numer miejsca w autokarze jest przydzielane wg kolejności zgłoszeń. W szczególnych wypadkach możemy „zarezerwować” miejsca w autokarze (dotyczy inwalidów, kobiet w ciąży, osób z udokumentowanymi wskazaniem lekarskimi).

8. Uczestnik jest zobowiązany poinformować Organizatora o zmianie adresu, nazwiska, numeru telefonu, wymianie paszportu etc. w terminie umożliwiającym załatwienie niezbędnych formalności. Za zaniedbanie tego obowiązku i za skutki z tego wynikłe Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

9. Uczestnikowi przysługuje prawo przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy. Osoba przenosząca uprawnienia i obowiązki na inną osobę zobowiązana jest do zwrotu dokumentów otrzymanych od Organizatora.

10. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy bez podania przyczyny.

§3. Cena imprezy i warunki płatności

Cena

1. Cena imprezy turystycznej obejmuje świadczenia wyszczególnione w ofercie oraz umowie.
2. Organizator po zawarciu umowy może jednostronnie podwyższyć cenę imprezy jako bezpośredni skutek zmiany:
 - a) Cen przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania,
 - b) Wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji imprezy turystycznej, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych lub opłaty za wejście na pokład i zejście na ląd w portach oraz na lotniskach,
 - c) Kursów walut mających znaczenie dla danej imprezy turystycznej.
3. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Organizator powiadamia Uczestnika o zmianie ceny oraz uzasadnia podwyżkę i wskazuje sposób jej obliczenia.
4. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych w Umowie może powodować anulowanie Umowy.

Sposób zapłaty

5. Zawierając Umowę, Uczestnik wpłaca na konto Organizatora w ciągu 24 godzin od daty zgłoszenia pierwszą wpłatę – w wysokości 30% ceny imprezy turystycznej. Pozostałą kwotę stanowiącą 70% ceny imprezy, Klient wpłaca pomiędzy 25 a 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy.
6. W przypadku zawierania Umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Uczestnik wpłaca całość ustalonej ceny, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. Ewentualną dopłatę wynikającą z postanowień §3. 2. Uczestnik zobowiązany jest wpłacić nie później niż na 15 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

§4. Zmiany i rezygnacja z imprezy

1. W razie wystąpienia po stronie Organizatora okoliczności zmuszających Organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany głównych właściwości usług turystycznych (termin, program imprezy oraz cena), poinformuje on niezwłocznie, przed rozpoczęciem imprezy, Podróżnego o treści zmian. Nie dotyczy to zmian programu, których wprowadzenie okazało się konieczne w trakcie imprezy (np. z powodu siły wyższej). Podróżny, po uzyskaniu informacji od Organizatora, obowiązany jest w terminie 3 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie Umowy, poinformować Organizatora czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego opłat albo odstępuje od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę, jeśli jest oferowana.

2. Jeżeli Podróżny nie rozpoczął udziału w imprezie w wyznaczonym terminie bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia Podróżnemu przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w imprezie.

3. Rezygnacja z udziału w imprezie (odstąpienie od umowy) może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego oświadczenia złożonego bezpośrednio u Organizatora.

4. W przypadku imprez z dojazdem autokarem, przy małej ilości uczestników, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu z autokaru na bus (klimatyzacja, dvd, uchylnie siedzenia). Organizator nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia autokarów i transferów spowodowane czynnikami niezależnymi od biura (warunki atmosferyczne, przejścia graniczne, strajki itp.). Połączenia na trasach krajowych będą realizowane przy minimum 10 osobach.

5. W przypadku rezygnacji Podróżnego z udziału w imprezie turystycznej Organizator ma prawo zatrzymać kwotę odpowiadającą rzeczywiście poniesionym i udokumentowanym kosztom, związanym z przygotowaniem i realizacją imprezy, jednak nie więcej niż:

- a) 20% ceny imprezy – w przypadku rezygnacji do 25 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- b) 50% ceny imprezy – w przypadku rezygnacji od 24 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
- c) 90% ceny imprezy – w przypadku rezygnacji na 14 dni lub mniej przed datą rozpoczęcia imprezy.

Na żądanie Podróżnego Organizator przedstawi rozliczenie poniesionych kosztów.

6.1. Organizator może odwołać imprezę turystyczną (rozwiązać Umowę) wyłącznie w następujących przypadkach:

a) gdy liczba zgłoszonych uczestników jest mniejsza niż minimalna liczba wymagana do realizacji imprezy (30 osób lub inna liczba wskazana w Umowie), pod warunkiem poinformowania Podróżnych o odwołaniu:

- najpóźniej 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,

- najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej od 2 do 6 dni,
- najpóźniej 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni;

b) gdy realizacja Umowy nie jest możliwa z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, niezależnych od Organizatora, o czym Podróżny zostanie poinformowany niezwłocznie.

2. W przypadku odwołania imprezy w sytuacjach opisanych powyżej Podróżnemu przysługuje zwrot wszystkich dokonanych wpłat, bez prawa do dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia.

3. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio również w przypadku zmiany terminu imprezy. W takiej sytuacji Podróżny ma prawo zaakceptować nowy termin lub odstąpić od Umowy ze zwrotem wpłat.

4. Organizator zwróci wpłaty w maks. 14 dni od odwołania wyjazdu, zgodnie z ustawą;

§5 RODZAJ I ZAKRES ZABEZPIECZENIA TURYSTÓW

Gwarancje na wypadek niewypłacalności

1. Biuro **KAP TRAVEL Magda Kapel** z siedzibą w Bydgoszczy, jako organizator turystyki, posiada **Gwarancję Ubezpieczeniową Turystyczną nr M 531782** dotyczącą ochrony umów zawartych w okresie od 20.01.2026 roku do dnia 19.01.2027 roku. Ubezpieczycielem jest **SIGNAL IDUNA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Siedmiogrodzkiej 9.

2. Beneficjentem w/w Gwarancji jest Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego, i to on jest uprawniony do występowania na rzecz Uczestników w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w treści tej umowy:

a) zapłaty kwoty niezbędnej na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także, w uzasadnionej wysokości, koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy Zleceniodawca, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu;

b) zwrotu wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłacona usługa przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana;

c) zwrotu części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w ich imieniu.

3. Suma gwarancyjna widniejąca na Gwarancji Ubezpieczeniowej Turystycznej **nr M 531782** wynosi **210 780,00 PLN**

4. Drugi filar zabezpieczenia działalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych nakłada obowiązek odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, który to obowiązek Organizator spełnia.

5. W przypadku konieczności skorzystania przez Uczestnika z wyżej wymienionego ubezpieczenia szczegółowych informacji udziela Marszałek Województwa Kujawsko- Pomorskiego z siedzibą Pl. Teatralny 2, 87-100 Toruń.

Ubezpieczenie Uczestników

1. Każdy Uczestnik objęty jest ubezpieczeniem, które obejmuje:

- koszty leczenia za granicą do kwoty 30 000 EUR,
- ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) za granicą do kwoty 15 000 PLN,
- ubezpieczenie NNW na terenie Rzeczypospolitej Polskiej do kwoty 10 000 PLN.

Zakres i warunki ubezpieczenia określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

2. W przypadku imprez krajowych Uczestnik oświadcza za siebie i za innych Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (zatwierdzonych uchwałą nr 67/Z/2024 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 07.08.2024 r.) oraz z Kartą Produktu Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

3. W przypadku imprez zagranicznych Uczestnik oświadcza za siebie i za innych Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu i płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (zatwierdzone uchwałą Nr 91/Z/2024 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z dnia 21.11.2024 r.) oraz z Kartą Produktu Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże SIGNAL IDUNA Polska TUS.A.

4. Dokument potwierdzający ubezpieczenie na wyjeździe turystycznym posiada pilot/przedstawiciel biura.
5. Uczestnik deklaruje, iż stan jego zdrowia umożliwia udział w imprezie turystycznej, a w przypadku zachorowania w trakcie imprezy zwalnia leczących go lekarzy w kraju i za granicą z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej względem Ubezpieczyciela oraz wyraża zgodę na udostępnienie mu dokumentacji leczenia.
6. Uczestnik ma możliwość do maksymalnie 5 dni od dokonania rezerwacji wykupienia za pośrednictwem Organizatora dodatkowego ubezpieczenia w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. od kosztów rezygnacji uczestnictwa w imprezie z przyczyn losowych, takich jak np. nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród, śmierć osoby bliskiej czy poważna szkoda w mieniu ubezpieczonego. Ogólne warunki tego ubezpieczenia, tj. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.) są dostępne u Organizatora oraz na jego stronie internetowej. Uczestnik może dokonać zakupu takiego ubezpieczenia we własnym zakresie poza Organizatorem i u innego ubezpieczyciela.
7. Dane Ubezpieczonych będą udostępnione do SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, 01-204 Warszawa, w celu realizacji umowy ubezpieczenia. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. znajduje się na stronie <https://www.signal-iduna.pl/o-nas/przetwarzanie-danych-osobowych/>

§6 Obowiązki Organizatora

1. Organizator zobowiązuje się do realizacji imprezy turystycznej zgodnie z warunkami określonymi w umowie i ofercie.
2. Organizator zapewnia pomoc Uczestnikowi w trakcie trwania imprezy w sytuacjach losowych.
3. Organizator posiada wymagane przepisami prawa zabezpieczenie finansowe.

§7 Obowiązki Uczestnika

1. 1. Podróżny obowiązany jest na miejscu zbiórki posiadać: Umowę o udział w imprezie turystycznej, dowód wpłaty, a także ważny i odpowiedni dokument tożsamości uprawniający Podróżnego do przekroczenia granicy z danym państwem (zgodnie z przepisami kraju docelowego i krajów tranzytowych - odpowiednio dowód osobisty lub paszport). Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci - bez względu na wiek.
2. Podróżny ma obowiązek poinformować Organizatora o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

3. W przypadku imprez autokarowych każdy Podróżny może zabrać jeden bagaż o wadze do max. 20 kg (max. wymiary 25x45x65 cm) oraz jeden bagaż podręczny w autokarze o wadze do max. 5 kg (max. wymiary 40x30x20 cm). Ze względu na maksymalną ładowność autokaru ściśle limitowaną przepisami transportowymi, Organizator jak i Przewoźnik może odmówić zabrania na pokład autokaru bagażu, który przekroczy limit. W ramach wolnego miejsca Organizator może zaproponować dopłatę do nadbagażu: do 5 kg nadbagażu – 50 zł, od 5 do 10 kg nadbagażu – 100 zł, powyżej 10 kg – opłata proporcjonalna. Dopłatę za nadbagaż uiszcza się do rąk Organizatora, kierowcy, pilota lub innego przedstawiciela Organizatora.

4. W celu sprawnego przebiegu imprezy Podróżny zobowiązany jest stosować się do zaleceń pilota grupy, przestrzegać punktualności oraz informować pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.

5. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy.

6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za następstwa wynikające z nieprzestrzegania przepisów lub poleceń.

§8 Reklamacje i szkody

1. Uczestnik ma prawo złożyć reklamację dotyczącą realizacji imprezy.

2. Reklamacje w sprawie świadczeń winny być składane na piśmie.

3. Składając reklamację Podróżny winien uzyskać podpis pilota lub rezydenta na piśmie reklamacyjnym.

4. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych Umową. Podróżny zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Organizatora lub jego przedstawiciela o niezgodności usług z zawartą Umową.

5. Organizator, który w czasie trwania danej imprezy nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania podróżnego dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze, również w przypadku, gdy uzgodniony w Umowie powrót podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży nie został zapewniony.

6. Podróżny może odrzucić zaproponowane świadczenia zastępcze tylko wtedy, gdy nie są one porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w Umowie, lub jeżeli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

7. Jeżeli impreza obejmuje transport uczestników, Organizator zapewnia powrót uczestnika do kraju równoważnym środkiem transportu niezwłocznie i bez obciążania uczestnika dodatkowymi kosztami.

8. Pilot oraz rezydent nie są upoważnieni do uznawania roszczeń.

9. W razie wyrządzenia przez uczestnika imprezy szkody w mieniu lub na osobie, uczestnik ponosi odpowiedzialność cywilną oraz karną za wyrządzoną szkodę. W razie naprawienia przez Organizatora szkody wyrządzonej przez uczestnika imprezy, Organizator ma uprawnienie do żądania zwrotu wartości naprawionej szkody oraz zadośćuczynienia za utratę marki.

§9 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest: w przypadku kiedy przetwarzanie danych osobowych związane jest z obsługą krajowych grupowych imprez turystycznych jest właściciel biura Podróży Kap Travel Magda Kapel.

2. Administrator prowadzi operacje danych osobowych Klienta podanych w umowie.

3. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji umowy i będą udostępniane innym odbiorcom takim jak linie, autokarowe, promowe, hotelom, firmie ubezpieczeniowej, w celu realizacji zawartej umowy.

4. Dane osobowe Klienta, będą także przetwarzane w celach marketingowych własnych usług. Klient ma zawsze prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w tym celu.

5. Podstawą przetwarzania danych osobowych Klientów jest umowa.

6. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest zawarcie umowy.

7. Klient posiada prawo do:

- żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego,

8. Dane osobowe Klientów nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

9. Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez okres, w którym osoba, której dane dotyczą może dochodzić ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

§10 Postanowienia końcowe

1. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

2. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1). informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).

3. Stosownie do ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823) informujemy, że za obopólną zgodą, wszelkie spory w związku z wykonaniem umowy mogą być rozstrzygane w drodze pozasądowych metod rozwiązywania sporów.