

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA (OWU) W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH (Z NOCLEGIEM)
ORGANIZOWANYCH PRZEZ ORGANIZATORA TURYSTYKI GEMATUR
DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH
OBOWIĄZUJĄ OD 30.12.2025 ROKU

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizatorem turystyki w rozumieniu Ustawy z dn. 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i usługach powiązanych (zw. dalej *Ustawą*) jest Organizator Turystyki GEMATUR, ul. Przędowników 44, 40-806 Katowice, tel. do kontaktu 574-197-147. Wpis do rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 1700. Gwarancja ubezpieczeniowa: Signal Iduna, gwarancja spełnia wymogi Ustawy.
2. Prawa i obowiązki Uczestników imprezy turystycznej oraz Organizatora określają przepisy niniejszych OWU, ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, tekst jednolity) oraz Ustawy.

ZAWARCIE UMOWY

1. W celu zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej (zwanej dalej *Umową*) Klient - po dokładnym zapoznaniu się uczestnika z programem/planem wycieczki, OWU, Regulaminem - wysła do Organizatora zgłoszenie o udział w imprezie. Formularz zgłoszenia znajduje się na stronie www.gematur.pl przy każdej propozycji wycieczki. Alternatywnie zgłoszenie uczestnictwa można wysłać drogą mailową na adres gematur@gematur.pl.
2. Organizator po akceptacji zgłoszenia wysła do Klienta potwierdzenie rezerwacji (drogą mailową). Wraz z dokonaniem rezerwacji Klient zobowiązany jest w ciągu **48 godzin** od tej daty dokonać pierwszej wpłaty w wysokości nie mniejszej niż 25% ceny imprezy. Pozostałą kwotę, Klient wpłaca do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy lub według szczególnych dla danej imprezy warunków. Jeżeli do dnia imprezy jest mniej niż 40 dni klient zobowiązuje się wraz z dokonaniem rezerwacji wpłacić 100% ceny.
 - a) Wykonanie przelewu/ płatności na konto Organizatora jest jednoznaczne z zawarciem umowy, akceptacją OWU, programu i równoznaczne z podpisaniem ich. b) Kopię potwierdzenia przelewu należy wysłać mailowo do Organizatora: gematur@gematur.pl.
 - c) **Organizator potwierdza udział w imprezie oddzielną wiadomością mailową.**
3. Brak zapłaty ceny imprezy w terminach określonych powyżej może powodować anulowanie Umowy.
4. Uczestnik zawierający umowę w imieniu swoim i pozostałych uczestników deklaruje, że stan zdrowia wszystkich uczestników umożliwia udział w imprezie.
5. Klient przyjmuje na siebie odpowiedzialność za opłacenie pełnej kwoty ceny imprezy turystycznej za wszystkie osoby wymienione w potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży. Jest także zobligowana za informowania pozostałych osób o wszystkich szczegółach dotyczących imprezy turystycznej. Osoba dokonująca rezerwacji musi mieć ukończone 18 lat.

UCZESTNIK MAŁOLETNI, ZMIANA UMOWY

1. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga pisemnej zgody rodziców lub opiekunów prawnych (a jeżeli osoba małoletnia wyjeżdża bez rodzica lub opiekuna prawnego- poświadczonymi notarialnie). Za szkody wyrządzone przez osoby małoletnie odpowiadają rodzice (opiekunowie prawni).
2. Uczestnik może przenieść wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia na inną osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z umowy obowiązki. W takim przypadku, Podróżny zobowiązuje się powiadomić o tym fakcie Organizatora nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy na piśmie. W imprezie w której są zawarte usługi i rezerwacje imienne (imionia, nazwiska itd.), organizator zastrzega sobie prawo naliczenia dopłaty, związanej ze zmianą danych (np. zmiana naziska na bilecie imiennym czy ubezpieczenia).
3. W razie wystąpienia okoliczności zmuszających Organizatora, z przyczyn od niego niezależnych, do zmiany głównych świadczeń turystycznych, poinformuje on Klienta niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy. Po uzyskaniu informacji od Organizatora, Klient obowiązany jest w terminie 7 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie Umowy lub wg innych wskazań Organizatora, poinformować Organizatora czy: a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy; b) odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wniesionych przez niego wpłat; c) odstępuje od Umowy i przyjmuje zastępczą imprezę, jeśli zostanie zoferowana.
4. Organizator zastrzega sobie prawa do podwyższenia ceny tylko w wypadku nagłych zmian cen kosztów związanych z organizacją imprezy turystycznej. Zmiany cen dotyczą gwałtownego wzrostu cen paliwa lub innych źródeł zasilania, kursu walut mających znaczenie dla organizacji imprezy turystycznej lub wzrostu podatków i opłat turystycznych, które są elementem świadczeń danej usługi. a) W przypadku wzrostu ceny imprezy powyżej 8 % Uczestnik ma prawo do odstąpienia od umowy. Za odstąpienie uważa się także brak dopłaty wynikającej z podwyżki w terminie wskazanym przez Organizatora. W przeciwnym wypadku Klient zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty. b) W przypadku obniżenia kosztów transportu, podatków, opłat urzędowych i innych wskazanych w tym punkcie, podróżny ma prawo do obniżki ceny i zwrotu odpowiedniej części ceny imprezy, przy czym organizator ma prawo odliczyć od zwrotu koszty obsługi.
5. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany zakwaterowania w hotelu z gwarancją zachowania jego standardu.

REZYGNACJA, ODWOŁANIE IMPREZY

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z wycieczki składając mailowo oświadczenie o rezygnacji lub przenosząc swoje prawa na osobę zastępczą (patrz ust.3 w sekcji Rezerwacja). Oświadczenie powinno być sformułowane w sposób zrozumiały, tzn. powinno zawierać imię i nazwisko klienta, imię i nazwisko uczestnika wycieczki i jego datę urodzenia (gdy klient i uczestnik to różne osoby), wskazać nazwę wycieczki i jej termin. Oświadczenie należy wysłać mailowo na adres organizatora gematur@gematur.pl. Z tego tytułu Organizatorowi przysługuje prawo pobrania kwoty odpowiadającej wysokości kosztów faktycznie poniesionych lub kwoty ustalonej procentowo:

- 25% ceny imprezy przy rezygnacji do 40 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej,
- 50% ceny imprezy przy rezygnacji pomiędzy 39 a 15 dniem przed rozpoczęciem imprezy turystycznej,
- 90% ceny imprezy na 14 dni lub mniej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

W przypadku biletu lotniczego i innego imiennego zakupu usług dokonane przez Organizatora na rzecz Klienta związanych z wy-poczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi na wyznaczony w umowie dzień, zwrotowi nie podlega ten bilet lotniczy oraz inne bilety i usługi imienne.

W przypadkach określonych w ust. 1 Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie z tytułu rozwiązanej Umowy.

Zwrot kosztów dokonywany jest przez Organizatora w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o rezygnacji lub Umowy na podany przez Klienta nr konta bankowego.

2. Jeżeli Klient nie rozpoczął udziału w imprezie w wyznaczonym terminie i miejscu bez winy Organizatora, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia Klienta przejazdu w celu umożliwienia wzięcia udziału w imprezie. Nie ma też podstaw do zwrotu należności za niewykorzystaną imprezę.

3. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania (rozwiązania umowy) imprezy w przypadku gdy: a) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej jest mniejsza od minimalnej liczby osób przewidzianych w imprezie turystycznej, a Organizator poinformował uczestników o rozwiązaniu umowy w terminie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni; 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2-6 dni; 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż dwa dni; b) Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej; c) Organizator może odwołać imprezę turystyczną ze względu na pojawienie się elementów siły wyższej mającej wpływ na bezpieczeństwo i zdrowie Klienta.

4. W przypadku rozwiązania umowy związanej z zaistnieniem przyczyn wymienionych w ust. 3 Organizator zwraca całość wpłat dokonanych na poczet imprezy.

UBEZPIECZENIE UCZESTNIKÓW

1. Gematur zawiera na rzecz Klientów uczestniczących w imprezach krajowych w firmie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A (*Ubezpieczyciel*) ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW wariant Standard – suma ubezpieczenia 50 000 zł), chyba że umowa z Klientem przewiduje inaczej. Uczestnik oświadcza za siebie i za innych Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (OWUb) Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. oraz z Kartą Produktu Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na terenie Rzeczypospolitej Polskiej Ubezpieczyciela.

2. Gematur zawiera na rzecz Klientów uczestniczących w imprezach zagranicznych w firmie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A ubezpieczenie Bezpieczne Podróże (sumy ubezpieczenia: 30.000 euro od kosztów leczenia, 15 000 zł NNW oraz od utraty bagażu na kwotę 1000 zł) chyba że umowa z Klientem wskazuje inaczej. Uczestnik oświadcza za siebie i za innych Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że przed zawarciem Umowy o udział w imprezie turystycznej otrzymał i zapoznał się z OWUb Bezpieczne Podróże Ubezpieczyciela oraz z Kartą Produktu Ubezpieczenia.

3. Uczestnik może się ubezpieczyć dodatkowo od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, kosztów przerwania imprezy turystycznej oraz następstw chorób przewlekłych na warunkach określonych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

UBEZPIECZENIE OD KOSZTÓW REZYGNACJI I CHORÓB PRZEWLEKŁYCH (dobrowolne i dodatkowo płatne)

1. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji zabezpiecza finansowo przed utratą kwoty podanej w umowie – w przypadku chorób, śmierci bliskiej osoby, utraty pracy, kradzieży dokumentów (wszystkie 31 powodów znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Bezpieczne Rezerwacje §10). Umowę można rozszerzyć o Zaostrenie choroby przewlekłej (czyli nagłe nasilenie/zaostrenie objawów Choroby przewlekłej, które uniemożliwia realizację Podróży). Zakup ubezpieczenia od kosztów rezygnacji możliwy jest w dniu zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie. Ubezpieczony zgłasza roszczenie bezpośrednio u Ubezpieczyciela - Organizator nie bierze odpowiedzialności za proces ustalenia zasadności i wysokości roszczenia.

Składka wynosi 3,20% ceny imprezy w wariantcie podstawowym oraz 4,80% ceny imprezy w wariantcie rozszerzonym o odpowiedzialność z tytułu zaostrenia choroby przewlekłej.

2. W przypadku zakupu dodatkowego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji uczestnictwa w imprezie za pośrednictwem Organizatora w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. Osoba zawierająca umowę/Klient oświadcza za siebie i za innych Podróżnych/Uczestników imprezy, w imieniu których dokonuje zakupu ubezpieczenia, że otrzymał i zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. oraz z Kartą Produktu Ubezpieczenia Kosztów Imprezy Turystycznej Bezpieczne Rezerwacje.

ZASADY PRZEWOZU I OBOWIĄZKI PODRÓŻNEGO

1. Podróżny zobowiązany jest posiadać w miejscu zbiórki: potwierdzenie rezerwacji/udziału w imprezie turystycznej oraz ważny

dokument tożsamości uprawniający do przekroczenia granicy danego państwa, zgodnie z przepisami kraju docelowego i krajów tranzytowych (dowód osobisty lub paszport). Obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy wszystkich uczestników, w tym dzieci, niezależnie od ich wieku.

2. Podróżny ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Organizatora o wszelkich stwierdzonych niezgodnościach w trakcie realizacji imprezy turystycznej.

3. W przypadku imprez gwarantujących usługę transportu Organizator kieruje się przede wszystkim bezpieczeństwem oraz komfortem uczestników. W zależności od liczby uczestników usługa ta może być realizowana autokarem turystycznym lub mikrobusem. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany środka transportu z autokaru na mikrobus.

3.1 W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do korzystania z tych pasów podczas podróży. Zgodnie z Ustawą Prawo o ruchu drogowym w autokarach nie ma obowiązku przewożenia dzieci w fotelikach ochronnych.

3.2 Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz zaleceń pilota oraz obsługi autokaru.

3.3 Ponieważ autobusy nie są przystosowane do spożywania posiłków, uczestnik, który nie zastosuje się do zasad porządkowych ponosi odpowiedzialność materialną za ewentualne szkody jakie wyrządzi przewoźnikowi i innym uczestnikom (w tym plamy na tapicerce, ubraniu, inne trudno usuwalne zabrudzenia, zalanie).

3.4 Organizator nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia autokarów i transferów spowodowane czynnikami niezależnymi od biura (warunki atmosferyczne, przejścia graniczne, blokady dróg, wypadki itp.).

3.5 Ze względu na maksymalną ładowność autokaru ściśle limitowaną przepisami transportowymi obowiązuje limit **bagażu**: każdy Podróżny może zabrać bagaż o łącznej wadze max. 25 kg, przy czym maksymalne wymiary bagażu głównego (walizki) to 25x45x65cm a bagażu podręcznego (do umieszczenia w kabinie pojazdu) to 40x30x20 cm. Organizator jak i Przewoźnik może odmówić zabrania na pokład autokaru bagażu, który przekroczy limit.

4. W przypadku imprez lotniczych cena wycieczki obejmuje bagaż podręczny (chyba że umowa wyraźnie stanowi inaczej), którego wymiary oraz wagę określone są przez przewoźnika obsługującego daną trasę. Istnieje możliwość dokupienia bagażu rejestrowanego, przy czym jego koszt uzależniony jest od terminu przelotu i ustalany przez przewoźnika. Wybór bagażu należy dokonać na etapie rezerwacji.

5. Dla zapewnienia sprawnej realizacji imprezy Podróżny zobowiązany jest stosować się do poleceń pilota grupy, zachować punktualność oraz każdorazowo informować pilota o zamiarze opuszczenia grupy.

6. Organizator, jego przedstawiciel na imprezie ma prawo wykluczyć Podróżnego z dalszego udziału w imprezie turystycznej, jeżeli jego zachowanie zostanie uznane za szczególnie niewłaściwe bądź niebezpieczne. Organizator nie ponosi kosztów powrotu Podróżnego z imprezy turystycznej, wykluczonego tak przez Organizatora, jak i przez funkcjonariusza Policji lub innych uprawnionych służb.

REKLAMACJE, SZKODY

1. W przypadku wystąpienia w trakcie realizacji imprezy niezgodności Uczestnik zawiadamia Organizatora niezwłocznie, w miarę możliwości w trakcie trwania imprezy turystycznej, o stwierdzeniu niezgodności. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych nie jest wykonywana zgodnie z umową, Organizator usuwa niezgodność w miarę możliwości,

2. Organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie usług turystycznych objętych Umową.

3. Reklamacje dotyczące realizacji świadczeń należy złożyć Organizatorowi w formie pisemnej i powinna zostać złożona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. a) Składając reklamację w trakcie trwania imprezy, Klient zobowiązany jest uzyskać podpis Pilota na piśmie reklamacyjnym. b) Pilot lub Przewoźnik nie są upoważnieni do uznawania roszczeń Klienta.

c) W przypadku złożenia skargi po terminie, Organizator jest uprawniony do uznania jej za przeterminowaną, co nie ogranicza uprawnień Uczestnika do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przed upływem okresu przedawnienia, wynoszącym 3 lata.

4. Jeżeli w trakcie trwania imprezy Organizator nie realizuje usług przewidzianych w Umowie, stanowiących istotną część imprezy, jest on zobowiązany — bez obciążania Podróżnego dodatkowymi kosztami — do zapewnienia w ramach imprezy odpowiednich świadczeń zastępczych, także w sytuacji, gdy nie został zapewniony uzgodniony w Umowie powrót Podróżnego do miejsca rozpoczęcia podróży. a) Podróżny może odmówić przyjęcia zaproponowanych świadczeń zastępczych wyłącznie wtedy, gdy nie są one porównywalne z usługami określonymi w Umowie lub gdy przyznana obniżka ceny jest niewystarczająca.

5. W przypadku wyrządzenia przez uczestnika imprezy szkody w mieniu lub na osobie, uczestnik ponosi pełną odpowiedzialność cywilną i karną. Jeżeli Organizator naprawi szkodę wyrządzoną przez uczestnika, ma prawo domagać się zwrotu kosztów naprawy oraz zadośćuczynienia za ewentualne naruszenie wizerunku lub utratę renomy.

SZCZEGÓLNA OCHRONA KLIENTA

1. Organizator turystyki Gematur oświadcza, że spełnia warunki Ustawy na wypadek swojej niewyplacalności i posiada gwarancję ubezpieczeniową zawartą z SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.

2. Wypłat z gwarancji ubezpieczeniowej (w przypadku niewyplacalności Organizatora) można dochodzić za pośrednictwem Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego (40-037 Katowice, ul. Ligonja 46) w zakresie pokrycia kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, bądź bezpośrednio u ubezpieczyciela wskazanego powyżej, w zakresie zwrotu zapłaconej w całości lub części ceny przez Uczestnika.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych jest Organizator Turystyki GEMATUR, ul. Przędowników 44, 40-806 Katowice

2. Dane osobowe przetwarzane są przez Administratorów na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 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 Strona 4 z 5 uchylecia dyrektywy 95/46/WE zwanego dalej RODO.

3. Podane dane osobowe przetwarzane są w celu: – podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą, lub realizacji umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. - w przypadku reprezentantów klientów instytucjonalnych – w celu realizacji bieżącej współpracy z klientem, którego Państwo reprezentujecie, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. - wypełnienia prawnych obowiązków ciążących na Administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit.-dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. - marketingu bezpośredniego produktów i usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. - realizacji bieżącej korespondencji, na podstawie art. 6 ust. 1 lit.

4. Podane dane osobowe, w zależności od celu będą przetwarzane przez Administratora: - wszędzie tam gdzie przetwarzanie danych osobowych wynika z obowiązków prawnych ciążących na Administratorze – przez czas w którym przepisy prawa nakazują ich przetwarzanie: a) w przypadku kiedy przetwarzanie danych osobowych wynika z zawartych umów lub przyjęcia i obiegu korespondencji przez czas po którym przedawnią się ewentualne roszczenia, b) w pozostałych przypadkach – do momentu wycofania zgody lub zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania.

5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji celów wymienionych powyżej.

6. Odbiorcami podanych przez Państwa danych osobowych mogą być: podmioty z którymi Administrator współpracuje w celu organizacji imprez turystycznych (tj. przewoźnicy, obiekty noclegowe, organizatorzy atrakcji, towarzystwa ubezpieczeniowe itp.), podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora (tj. usługi IT, księgowe itp.) oraz inne podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa. Dane osobowe mogą być również przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego pod warunkiem spełnienia warunków określonych w rozdziale V RODO. Osoba, której dane dotyczą posiada prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, zaktualizowania i prawo do ograniczenia przetwarzania danych, a w zakresie, w którym przepisy prawa nie stanowią inaczej również prawo do ich usunięcia, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.

7. Osoba, której dane dotyczą posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

8. Podane przez Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy strony będą starały się rozstrzygać polubownie. W przypadku braku porozumienia, sprawa zostanie rozpatrzona przez właściwy Sąd Powszechny.

2. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1), informujemy, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma ODR, umożliwiająca internetowe rozstrzyganie sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami na poziomie unijnym.

3. Zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823) informujemy, że za zgodą obu stron wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy mogą być rozstrzygane przy wykorzystaniu pozasądowych metod rozwiązywania sporów.