

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO QUEST FOR ENGLISH

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia drogą elektroniczną opisanych w nim usług oraz zasady korzystania i funkcjonowania sklepu internetowego, prowadzonego i zarządzanego przez QUEST CM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością S.K.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Okopowej 56/218, (01-042 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000961032, NIP 5272994081, REGON 521516542.

§ 2. Definicje

Dni / godziny robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 16:00.

Konsument – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę w ramach Sklepu, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Sprzedawca – QUEST CM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością S.K.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Okopowej 56/218 (01-042 Warszawa) wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000963547, NIP 5272994081, REGON 521516542.

Klient – osoba fizyczna, która ukończyła 13. rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18. roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, chyba że posiada ona pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, dokonujący zakupów za pośrednictwem Sklepu.

Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą

Przedsiębiorca na prawach konsumenta – Klient będący osobą fizyczną zawierający umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

Sklep – sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym <http://questfe.pl/sklep> oraz podstronach, stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami

Regulamin – niniejszy regulamin Sklepu

Zamówienie – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu lub Produktów ze Sprzedawcą

Formularz Zamówienia – interaktywny formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do Koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności

Koszyk – element oprogramowania Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Produkty do zakupu, a także istnieje możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia, w szczególności ilości produktów

Platforma – e-learningowa aplikacja internetowa służąca do nauki w trybie online, w tym przeprowadzania szkoleń, lekcji, wykładów prezentacji multimedialnych, testów itd. dostępna pod adresem <https://questfe.pl>

Produkt –Książka lub Towar z elementami cyfrowymi lub Treści cyfrowe, będące przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą

Książka – fizyczna, papierowa książka do nauki języka obcego będąca rzeczą ruchomą Towar z elementami cyfrowymi - kurs do nauki języka obcego stanowiący komplet, na który składa Książka i połączona z nią usługa cyfrowa w postaci Dostępu do Platformy lub połączone z nią Treści cyfrowe utrwalone na nośnikach materialnych, tj. pendrivach Dostęp do Platformy – usługa cyfrowa połączona z Książką w taki sposób, że bez dostępu do Platformy Klient nie może korzystać z Książki w pełni, zgodnie z jej przeznaczeniem Treści cyfrowe - kursy wideo utrwalone na nośnikach materialnych tj. pendrivach, a także audiobooki, ebooki

Umowa – umowa sprzedaży Produktu zawierana między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu

Usługi – całość usług oferowanych przez Sprzedawcę za pośrednictwem strony www.questfe.pl, będące usługami świadczonymi drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Klienta w ramach Sklepu, opisane szczegółowo w § 3 ust. 1 Regulaminu. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta Kodeks cywilny– ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

§ 3 Rodzaje i zakres Usług Platformy. Dostęp do Usług Platformy. Wymagania techniczne

1. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną Usługi w zakresie:
 - a. udostępniania do przeglądania Produktów dostępnych w Sklepie;
 - b. umożliwienia składania Zamówień Produktów;
 - c. dodawania Produktów do zakładki „Koszyk”;
 - d. umożliwienia automatycznego przekierowania do serwisu internetowego banku, w którym Klient otworzył rachunek i z którego ma być realizowana płatność za Zamówienie;
 - e. umożliwienie założenia przez Klienta Konta w Sklepie.
2. W związku z ciągłym rozwojem Sklepu, zakres Usług Sklepu może być zmieniony przez Sprzedawcę, w szczególności Usługi mogą być dodawane lub wyłączane, jak też czasowo zawieszane albo dostęp do nich może być ograniczany lub rozszerzany. Informacje o modyfikacjach Usług Sklepu są przekazywane Klientom poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie głównej Sklepu i nie stanowią zmiany Regulaminu.
3. Warunkiem uzyskania dostępu do Usług jest wejście na stronę internetową <http://questfe.pl/sklep>.
4. Warunkiem korzystania ze wszystkich funkcjonalności Sklepu jest:
 - a. posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego z dostępem do sieci Internet;
 - b. dostęp do sieci Internet;
 - c. posiadanie przeglądarki internetowej:
 - d. Internet Explorer w wersji 11.0 lub nowszej lub
 - e. Mozilla Firefox w wersji 74.0 lub nowszej lub
 - f. Google Chrome w wersji 80.0 lub nowszej lub
 - g. Opera w wersji 67.0 lub nowszej lub
 - h. Apple Safari 8.0 lub nowszej;
 - i. włączona obsługa plików cookies, przy czym brak zgody na piliki cookies nie uniemożliwia korzystania ze Sklepu,
 - j. posiadanie aktywnego adresu e-mail.

§ 4. Dostęp do Platformy

1. Klient otrzymuje dostęp do Platformy na podstawie Umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą, w ramach której dokonał zakupu Produktu.
2. Zakres udostępnionych materiałów na Platformie uzależniony jest od zakupionego przez Klienta Produktu.
3. Klient otrzymuje dostęp do Platformy najpóźniej w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych od momentu zawarcia Umowy sprzedaży zgodnie z §7 ust. 14 Regulaminu.
4. Dostęp do Platformy jest udzielany na podstawie loginu i hasła udostępnionego Klientowi w wiadomości e-mail przesłanej w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej.
5. W przypadku Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, dostęp do Platformy uważa się za dostarczony przez Sprzedawcę w chwili, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta bądź też fizyczne lub wirtualne urządzenie, które Klient ten wybrał samodzielnie w tym celu, uzyskali do niej dostęp.
6. Treści dostępne na Platformie będą zgodne z Umową przez czas określony w ust. 7 poniżej z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.
7. Sprzedawca zobowiązany jest zapewnić Klientowi w ramach Umowy zakupu Produktu w skład której wchodzi dostęp do Platformy, dostęp do Platformy zgodny z Umową przez nieprzerwany okres 2 lat od dnia otrzymania przez Klienta dostępu do Platformy.
8. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową udzielonego Dostępu do Platformy w okresie o którym mowa w ust. 7 powyżej. Domniemywa się, że brak zgodności Dostępu do Platformy z Umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
9. Domniemanie określone w ust. 8 powyżej nie mają zastosowania, jeżeli:
 - a. środowisko cyfrowe Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Sprzedawca poinformował go przed zawarciem Umowy;
 - b. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta został poinformowany przed zawarciem Umowy o obowiązku współpracy ze Sprzedawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, nie wykonuje tego obowiązku.
10. Sprzedawca może dokonać zmian treści dostępnych na Platformie, które nie są niezbędne do zachowania ich zgodności z Umową, w następujących sytuacjach:
 - a. zmiany warstwy wizualnej treści bez wprowadzania zmian merytorycznych w treści;
 - b. wprowadzenie korekt językowych, stylistycznych, edytorskich do treści;
11. Wprowadzenie zmian, o której mowa w ust. 10 powyżej, nie może być wiążące się z jakimikolwiek kosztami po stronie Klienta.
12. Sprzedawca informuje Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta o dokonywanej zmianie, o której mowa w ust. 10 powyżej.
13. Sprzedawca zobowiązuje się nie wprowadzać zmian, które istotnie i negatywnie będą wpływać na dostęp Klienta do Platformy lub korzystanie z Platformy.
14. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy bez wzywania do dostarczenia dostępu do Platformy, o którym mowa w §10 Regulaminu, jeżeli:
 - a. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy dostępu do Platformy lub
 - b. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta i Sprzedawca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia dostępu

- do Platformy miał istotne znaczenie dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, a Sprzedawca nie dostarczył ich w tym terminie określonym w ust. 3 powyżej.
15. Ciężar dowodu dostarczenia dostępu do Platformy spoczywa na Sprzedawcy.

§ 5. Prawa i obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zapewnia dostęp do Sklepu na zasadach określonych Regulaminem, przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, z wyjątkiem okresów:
 - a. wynikających z ograniczeń w dostępie do Internetu narzuconych przez dostawców usług telekomunikacyjnych, z których to usług korzysta Sprzedawca lub Klient;
 - b. awarii będących skutkiem zdarzeń pozostających poza kontrolą Sprzedawcy, których nie można było przewidzieć ani im zapobiec, w szczególności: powódź, pożar, awaria sieci Internet lub awaria sieci energetycznej.
2. Sprzedawca jest uprawniony do czasowego, całkowitego lub częściowego zatrzymania funkcjonowania Sklepu w celu jego ulepszenia, naprawy, dodania nowych Usług lub przeprowadzania konserwacji.

§ 6. Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient jest uprawniony w każdej chwili do rezygnacji z korzystania ze Sklepu.
2. Klient, rozpoczynając korzystanie ze Sklepu zobowiązuje się do:
 - a. zapoznania się z treścią Regulaminu i przestrzegania jego wszystkich postanowień,
 - b. korzystania ze Sklepu zgodnie z jego przeznaczeniem, w sposób zgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami.
3. Akceptując postanowienia Regulaminu, Klient zobowiązuje się, że podczas korzystania ze Sklepu nie będzie:
 - a. w żaden sposób utrudniał innym Klientom korzystania ze Sklepu,
 - b. korzystał ze Sklepu w sposób zakłócający jego funkcjonowanie, w szczególności poprzez użycie oprogramowania lub urządzeń wpływających na świadczenie Usług,
 - c. rozpowszechniał za pośrednictwem Sklepu wirusów komputerowych ani innego szkodliwego oprogramowania,
 - d. podejmował działań polegających na rozsyłaniu lub umieszczaniu w ramach Sklepu niezamówionej informacji handlowej (spam).

§ 6 ust. 3 lit. e

e. dokonywał zmian danych przypisanych do Konta, w szczególności imienia, nazwiska, adresu e-mail lub innych danych identyfikujących Klienta, w sposób sugerujący, że Konto zostało przeniesione, odsprzedane, przekazane lub w inny sposób udostępnione do korzystania innej osobie. Konto ma charakter osobisty i nie podlega przeniesieniu na osoby trzecie.

§ 7. Zasady zawierania Umów sprzedaży w Sklepie

1. Za pośrednictwem Sklepu Sprzedawca prowadzi sprzedaż Produktów.
2. Klient może dokonać zakupu w Sklepie wyłącznie Produktów w nim dostępnych. Informacja o dostępności Produktu jest wyświetlana w opisie danego Produktu lub na stronie Sklepu.

3. Zamówienia za pośrednictwem Sklepu mogą być składane dwadzieścia cztery godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu.
4. Informacje o Produktach podane w Sklepie, w szczególności ich opisy, zawartość oraz cena stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
5. W celu zawarcia przez Klienta ze Sprzedawcą Umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu Klient powinien podjąć następujące działania:
 - a. skompletować Zamówienie;
 - b. wybrać miejsce dostawy Zamówienia;
 - c. wybrać metodę płatności;
 - d. wypełnić Formularz Zamówienia;
 - e. zapoznać się i zaakceptować Regulamin;
 - f. potwierdzić i opłacić Zamówienie poprzez kliknięcie w przycisk „Kupuję i płacę”;
6. Wszystkie powyższe czynności powinny być wykonane na podstawie wyświetlanych Klientowi w Sklepie informacji.
7. Brak któregośkolwiek z działań wskazanych w ust. 5 lit. a – g powyżej uniemożliwia dokonanie zakupu Produktu za pośrednictwem Sklepu.
8. Klient kompletuje Zamówienie korzystając z „Koszyka” poprzez naciśnięcie w baner danego Produktu będący jego nazwą.
9. Klient w trakcie składania Zamówienia może dokonać zmiany wybranych Produktów oraz adresu wysyłki Produktów do momentu naciśnięcia przycisku o nazwie „Kupuję i płacę”.
10. W Formularzu Zamówienia należy wskazać:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. adres zamieszkania,
 - c. numer telefonu,
 - d. adres poczty elektronicznej (adres e-mail).
11. Po uzupełnieniu Formularza Zamówienia i potwierdzeniu Zamówienia poprzez kliknięcie w przycisk „Kupuję i płacę”, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia, które będzie zawierać następujące informacje:
 - a. numer Zamówienia,
 - b. data złożenia Zamówienia,
 - c. wybrana przez Klienta metoda płatności;
 - d. cena każdego zamawianego Produktu, łączna cena wszystkich zamawianych Produktów oraz cena kosztów dostawy Produktów.
12. Złożenie przez Klienta Zamówienia Sprzedawcy stanowi oświadczenie woli Klienta zawarcia ze Sprzedawcą Umowy sprzedaży.
13. Klient niezwłocznie po złożeniu Zamówienia otrzymuje na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia wiadomość e-mail zawierającą informacje wskazane w ust. 10 powyżej wraz z podanymi przez niego podczas składania Zamówienia w formularzu danymi wskazanymi w ust. 9 powyżej. W przypadku, gdy wskazana wiadomość e-mail nie wyświetla się w skrzynce odbiorczej, Klient powinien sprawdzić czy nie trafiła do folderu „spam” albo „śmieci”, jeżeli również tam nie wyświetla się wiadomość e-mail potwierdzająca złożenie Zamówienia, Klient powinien skontaktować się z Sprzedawcą przesyłając wiadomość na adres kontakt@questfe.pl.
14. Umowa zawierana jest przez Sprzedawcę z Klientem z momentem otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail wskazanej w ust. 13 powyżej.

§ 8. Realizacja Zamówień w Sklepie

1. Realizacja Zamówienia polega na przygotowaniu do wysyłki i dostarczeniu zamówionych przez Klienta Produktów na adres wskazany przez Klienta i rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania na rachunku bankowym wpłaty ceny za zamówione przez Klienta Produkty, w tym koszty dostawy

Produktów. Przewidywany czas realizacji Zamówienia będzie podany w wiadomości e-mail, o której mowa w § 7 ust. 13 Regulaminu.

2. Czas realizacji zamówienia liczony jest od momentu pozytywnej autoryzacji płatności.
3. Zamówienia są realizowane wyłącznie w dni robocze.
4. Klient jest informowany o przekazaniu przez Sprzedawcę do wysyłki zamówionych przez Klienta Produktów poprzez przesłanie przez Sprzedawcę na adres e-mail Klienta podany przy składaniu Zamówienia wiadomości e-mail, do której będzie załączony dowód sprzedaży zamówionych Produktów: paragon lub faktura, jeżeli Klient wybierze opcję, że chce otrzymać fakturę.
5. Poprzez akceptację Regulaminu i wybraniu opcji „Chcę otrzymać fakturę” podczas składania Zamówienia Klient wyraża zgodę na przesłanie faktury elektronicznej na adres wskazany w Zamówieniu z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
6. Faktura stanowiąca dowód sprzedaży zamówionych Produktów zostanie wysłana na żądanie Klienta w formie papierowej. W celu otrzymania faktury w formie papierowej Klient może zwrócić się pisemnie na adres QUEST CM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością S.K.A. z siedzibą w Warszawie ul. Okopowa 56/222, (01-042 Warszawa), lub wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej: kontakt@questfe.pl. Żądanie wystawienia faktury w formie papierowej powinno zawierać numer Zamówienia oraz adres doręczenia faktury. Korekty faktur dostarczonych Klientowi w formie papierowej będą doręczane Klientowi również w formie papierowej.
7. W przypadku braku zamówionego Produktu w magazynie Sprzedawcy, Klient zostaje niezwłocznie poinformowany o tym fakcie przez Sprzedawcę i ustalony zostanie nowy sposób realizacji Zamówienia. Gdy cena za zamówione przez Klienta Produkty, w tym koszty dostawy Produktów została już wpłacona na rachunek bankowy Sprzedawcy, a Sprzedawca nie jest w stanie zrealizować Zamówienia i usatysfakcjonować Klienta proponowanym rozwiązaniem, Sprzedawca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrotu zapłaconej przez Klienta ceny oraz kosztów dostawy na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.

§ 9. Dostawa zamówionych Produktów w zakresie dotyczącym Książek oraz Treści cyfrowych dostarczanych na nośniku materialnym (pendrive)

1. Dostawa zamówionych Produktów jest dokonywana na obszarze wybranych państw, których lista wyświetla się w trakcie składania Zamówienia w zakładce „Kraj”.
2. Dostawa na obszarze Polski jest bezpłatna. Dostawa do innych państw, o których mowa w ust. 1 powyżej, wyliczając Polskę, wynosi 150 złotych.
3. Zamówione Produkty są dostarczane Klientowi na adres wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
4. Dostawy zamówionych Produktów odbywają się jedynie w dni robocze.
5. W przypadku, gdy dostawa zamówionych Produktów jest utrudniona lub niemożliwa ze względu na podanie przez Klienta w trakcie składania Zamówienia niekompletnego, niepoprawnego czy błędnego adresu dostawy zamówionych Produktów lub adresu, który stał się nieaktualny w chwili dostawy, lub w sytuacji gdy pod wskazanym adresem nie została odebrana przez Klienta lub upoważnioną przez niego osobę przesyłka z zamówionymi Produktami, Sprzedawca powiadomi o tym fakcie niezwłocznie Klienta przesyłając wiadomość na adres e-mail Klienta podany w trakcie składania Zamówienia. W przypadku, gdy pomimo kontaktu z Klientem realizacja Zamówienia jest nadal niemożliwa z powodów wskazanych w zd. 1 niniejszego ustępu, Sprzedawca może odstąpić od Umowy sprzedaży, składając Klientowi stosowne oświadczenie woli o swoim odstąpieniu od Umowy sprzedaży. Sprzedawca może wykonać prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w terminie 30 dni od daty bezskutecznego upływu terminu do odbioru zamówionego Produktu przez Klienta.
6. Koszty dostawy ponosi Klient, o ile odmienna informacja nie zostanie umieszczona przy danym Zamówieniu.

7. Klient jest informowany przez Sprzedawcę o kosztach dostawy zamówionych Produktów w trakcie składania Zamówienia.
8. Czas dostawy zamówionych Produktów zależy od wybranego przez Klienta kraju, do którego mają być dostarczone Produkty.

§ 10. Dostawa zamówionych Produktów w zakresie dotyczącym Treści cyfrowych innych niż wskazane w §9 i dostępu do Platformy

1. W przypadku dokonania zakupu Treści cyfrowej niedostarczanej na nośniku materialnym (np. pendrive), jest ona dostępna jest do pobrania bezpośrednio ze Strony Sklepu oraz do Klienta wysyłana jest automatycznie wiadomość e-mail, w której znajduje się link pozwalający na pobranie zakupionej Treści Cyfrowej, a Klientowi zostaje udzielona licencja na korzystanie z Treści cyfrowej w zakresie wskazanym w §16 ust. 2 - 4 Regulaminu.
2. Treść cyfrową lub dostęp do Platformy uważa się za dostarczone w chwili, gdy treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej, zostały udostępnione Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu, które Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy konsument lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.
3. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Treści cyfrowej lub dostępu do Platformy, Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta wzywa Sprzedawcę go do ich dostarczenia. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy Treści cyfrowej lub dostępu do Platformy niezwłocznie lub w dodatkowym, wyrażnie uzgodnionym przez strony terminie, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta może odstąpić od Umowy. W takim przypadku Konsument lub przedsiębiorca na prawach konsumenta zobowiązany jest do zwrotu Sprzedawcy pozostałych elementów Produktów.

§ 11. Ceny Produktów oraz metody płatności za złożone Zamówienia

1. Wszystkie ceny Produktów podawane są w złotych polskich, są cenami brutto i zawierają podatek VAT.
2. Podana cena Produktu dotyczy jednego Produktu. 3. Cena Produktu nie zawiera kosztów jego dostawy.
4. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena podana w „Koszyku” w podsumowaniu Zamówienia w chwili złożenia Zamówienia przez Klienta za pośrednictwem Sklepu.
5. Cena Produktu dostępnego w Sklepie może ulec zmianie. Zmiana ceny Produktu nie ma wpływu na Zamówienie złożone przed wejściem w życie zmiany tej ceny.
6. Całkowity koszt Zamówienia obejmuje cenę Produktu i koszt jego dostawy.
7. Klient może opłacić Zamówienie (uiścić cenę za zamówione Produktu oraz koszty ich dostawy) za pomocą płatności przelewów natychmiastowych w systemie instytucji płatniczej PayPal, Tpay lub PayNow.
8. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online przez bramkę PayNow jest mElements S.A.
9. Dostępne formy płatności:
 - Karty płatnicze: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro
 - BLIK
 - Przelew online

§ 12. Prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży

1. Prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży bez podania jakiejkolwiek przyczyny w terminie 30 dni (dalej: „**Prawo odstąpienia od umowy**”) przysługuje wyłącznie Klientowi, który jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej.
2. Termin 30 dni do odstąpienia od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od dnia, w którym Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta wszedł w posiadanie zamówionego Produktu lub od dnia, w którym wskazana przez Klienta osoba trzecia (inna niż przewoźnik) weszła w posiadanie Produktu (przykład: jeżeli Klient wszedł w posiadanie zamówionego Produktu lub wskazana przez niego osoba trzecia w dniu 9 marca 2020 r. to 30 dni na skorzystania z Prawa odstąpienia od umowy minie z upływem dnia 8 kwietnia 2020 r.).
3. W przypadku pozostałych Umów termin biegnie od dnia zawarcia Umowy.
4. W celu skorzystania z Prawa odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować Sprzedawcę przesyłając mu jednoznaczne oświadczenie w formie pisemnej wysłanej na adres Sprzedawcy QUEST CM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością S.K.A. z siedzibą w Warszawie ul. Okopowa 56/222, (01-042 Warszawa) lub poprzez wiadomość przesłaną pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@questfe.pl przed upływem terminu 30 dni do odstąpienia od Umowy.
5. Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

6. Klient ma obowiązek zwrócić zakupiony Produkt, którego dotyczy odstąpienie od Umowy sprzedaży w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy nadanie Produktu do Sprzedawcy na adres QUEST CM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością S.K.A. z siedzibą w Warszawie ul. Okopowa 56/222, (01-042 Warszawa) przed upływem ww. terminu.
7. Produkt musi być zwrócony w stanie niezmienionym, tzn. nienoszącym śladów użytkowania. Poprzez ślady użytkowania należy rozumieć m.in. naniesienie jakichkolwiek zmian w Produkcie poprzez jego zapisanie oraz otwarcie zabezpieczonego opakowania Produktu cyfrowego w postaci nośnika danych (pendrive).
8. Zgodnie z art. 34 ust. 4 Ustawy o prawach konsumenta, Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zakupionego Produktu będące wynikiem korzystania z Produktu w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
9. Skorzystanie przez Klienta z Prawa odstąpienia od umowy powoduje obowiązek zwrotu przez Sprzedawcę otrzymanej od Klienta kwoty.
10. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem kwoty otrzymanej od Klienta do chwili otrzymania zwróconego przez Klienta Produktu w celu weryfikacji czy produkt został naruszony.
11. Sprzedawca powiadomi Klienta o dokonaniu zwrotu zapłaconej kwoty poprzez wiadomość e-mail przesłaną na adres e-mail Klienta, z którego przesłał on Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy albo na adres e-mail podany przez Klienta podczas składania Zamówienia, jeżeli oświadczenie o odstąpieniu nie zostało przez Klienta przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej.
12. Sprzedawca dokona zwrotu otrzymanej od Klienta kwoty przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został wybrany przez Klienta podczas składania Zamówienia, chyba że Klient wyraził zgodę na inny sposób płatności.
13. Koszty zwrotu Produktu do Sprzedawcy w przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży ponosi Klient – zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta.
14. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowę uważa się za niezawartą, jeśli Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta Klienta przestaje być wiążąca.
15. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie będzie mógł odstąpić od Umowy, gdy:
 - a. o świadczenie usług, za które Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - b. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - c. o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta potwierdzenie informacji o udzielonej przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od Umowy.

16. Sprzedawca może żądać zwrotu nośnika materialnego, na którym dostarczył Produkt cyfrowy, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zwraca nośnik niezwłocznie i na koszt Sprzedawcy.

§ 13. Odpowiedzialność za wady i zgodność z Umową zamawianych Produktów

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczenia Klientowi Produktów wolnych od wad fizycznych i prawnych oraz zgodnych z Umową.
2. Sprzedawca jest odpowiedzialny:
 - a. względem Klienta, który jest Przedsiębiorcą, jeżeli zamówiony Produkt ma wadę (rękojmia), z zastrzeżeniem §13c Regulaminu.
 - b. względem Klienta, który jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, jeśli zamówiony Produkt jest niezgodny z Umową.

§ 13 a. Odpowiedzialność względem Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta - – zasady dotyczące Książek i Towarów z elementami cyfrowymi

1. W przypadku Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta Produkt jest zgodny z Umową, jeżeli:
 - a. zgodne z Umową są w szczególności jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji,
 - b. a także jest przydatny do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumentach, o których Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy i które Sprzedawca zaakceptował.
2. Poza elementami opisanymi w ust. 1 powyżej, Produkt jest zgodny z Umową, jeśli:
 - a. nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się Produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - b. występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla Produktu tego rodzaju, i których Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Produktu oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, chyba że Sprzedawca wykaże, iż:
 - i. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć;
 - ii. przed zawarciem Umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób;
 - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o zawarciu Umowy;
 - c. jest dostarczony z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może rozsądnie oczekiwać;
 - d. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przed zawarciem Umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta za brak zgodności Produktu z Umową, w szczególności jeżeli Konsument lub

Przedsiębiorca na prawach konsumenta, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od określonych powyżej wymogów zgodności Produktu z Umową, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu.

4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta za brak zgodności Produktu z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową, który ujawnił się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z Umową.
5. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Produktu z Umową określonego w ust. 4, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
6. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać jego naprawy lub wymiany.
7. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
8. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.
9. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z Umową, wartość Produktu zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.
10. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
11. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta Produkt na swój koszt.
12. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.
13. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową;
 - b. Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z Umową;
 - c. brak zgodności Produktu z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową;
 - d. brak zgodności Produktu z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony w postaci żądania naprawy lub wymiany albo odstąpienia od umowy albo obniżenia ceny;
 - e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

16. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o obniżeniu ceny.
17. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z Umową.
18. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
19. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta wraz z Produktami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową.
20. W razie odstąpienia od Umowy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta niezwłocznie zwraca Produkt Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.
21. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
22. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez Sprzedawcę obowiązków dotyczących naprawy, wymiany, odstąpienia od Umowy lub obniżenia ceny.

§ 13 b. Odpowiedzialność względem Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta - zasady dotyczące Treści cyfrowych oraz Dostępu do Platformy

1. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z Umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności ich:
 - a. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
 - b. przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne konsumentowi, o którym Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
2. Ponadto treść cyfrowa lub usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z Umową, muszą:
 - a. nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - b. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaze, że:
 - i. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,

- ii. przed zawarciem Umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o zawarciu Umowy;
 - c. być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może rozsądnie oczekiwać;
 - d. być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przez Sprzedawcę przed zawarciem Umowy.
3. W odniesieniu do Dostępu do Platformy, Sprzedawca informuje Konsumenta i Przedsiębiorcę na prawach konsumenta, w niezbędnym zakresie, o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności Dostępu do Platformy z Umową oraz dostarcza je Konsumentowi i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta Konsumentowi przez czas dostarczania Dostępu do Platformy określony w Umowie.
4. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Sprzedawcę zgodnie z ust. 3 powyżej Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Dostępu do Platformy z Umową wynikający z braku aktualizacji, jeżeli:
- a. poinformował Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
 - b. niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową w zakresie, jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.
6. W przypadku gdy Umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w sposób ciągły, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa muszą pozostawać zgodne z Umową przez oznaczony w Umowie czas ich dostarczania.
7. Treść cyfrową lub usługę cyfrową dostarczana jest wersji dostępnej w Sklepie.
8. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową.
9. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
10. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z Umową.
11. Sprzedawca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową ponosi Sprzedawca.

§ 13 c. Odpowiedzialność względem Przedsiębiorcy

1. W przypadku gdy Klientem jest Przedsiębiorca odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona.

§ 14. Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą wad zamówionych Produktów lub niezgodności z Umową.
2. Reklamacja może być złożona przez Klienta wyłącznie drogą elektroniczną na adres email Sprzedawcy kontakt@questfe.pl lub w formie pisemnej na adres QUEST CM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością S.K.A. z siedzibą w Warszawie ul. Okopowa 56/218, (01- 042 Warszawa).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko Klienta;
 - b. numer złożonego przez Klienta Zamówienia;
 - c. numer telefonu Klienta;
 - d. adres e-mail Klienta;
 - e. adres korespondencyjny Klienta, w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej;
 - f. zwięzłe przedstawienie domniemanej przez Klienta wady zamówionego Produktu lub niezgodności z Umową;
 - g. żądanie Klienta w związku z wadą zamówionego Produktu.
4. W przypadku, gdy złożona przez Klienta reklamacja nie będzie spełniać wymogów wskazanych w ust. 3 powyżej, Sprzedawca jest uprawniony do wezwania Klienta do uzupełnienia brakujących danych osobowych Klienta lub informacji.
5. Sprzedawca rozpatrzy zgłoszoną przez Klienta reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba, że podane w reklamacji dane osobowe Klienta lub inne informacje wymagają uzupełnienia. W takim przypadku Sprzedawca zwróci się ww. terminie do Klienta z prośbą o uzupełnienie reklamacji w wymaganym przez siebie zakresie, a termin do rozpoznania reklamacji przez Sprzedawcę biegnie od dnia otrzymania przez Sprzedawcę uzupełnionych danych lub informacji.
6. Sprzedawca prześle Klientowi odpowiedź na reklamację na adres e-mail Klienta, z którego przesłał on reklamację albo adres do korespondencji podany w reklamacji.
7. Nierozpatrzenie reklamacji w terminie wskazanym w ust. 5 powyżej oznacza uznanie jej za uzasadnioną.

§ 15. Dane osobowe

Postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych i polityki prywatności znajdują się w zakładce „Polityka prywatności”, która jest dostępna pod adresem [https://questfe.pl/polityka- prywatnosci-i-plikow-cookies/](https://questfe.pl/polityka-prywatnosci-i-plikow-cookies/).

§ 16. Prawa własności intelektualnej

1. Sprzedawca oświadcza, że Produkty oferowane w Sklepie jak i wszelkie ich składniki i elementy podlegają ochronie wynikającej z przepisów dotyczących praw własności intelektualnej, a w szczególności ochronie, której podlegają utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawa pokrewnych.
2. Z chwilą zawarcia Umowy sprzedaży Sprzedawca udziela Klientowi niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji, bez ograniczeń terytorialnych, na korzystanie z treści cyfrowych wchodzących w skład Produktu w następującym zakresie:
 - a. utrwalenia i zwielokrotnienia Produktu do własnego użytku;

- b. wprowadzania do pamięci dowolnej liczby komputerów lub urządzeń posiadających pamięć elektroniczną oraz urządzeń korzystających z tzw. pamięci wirtualnej lub udostępnianych zasobów pamięci (tzw. cloud computing).
- 3. Licencja jest nieprzenoszalna. Klient nie może przenieść prawa do korzystania z części zakupionego Produktu cyfrowego na inną osobę. Klient nie ma również prawa udzielania dalszych upoważnień do korzystania z Produktu (czyli sublicencji). Klient nie jest uprawniony do rozpowszechniania ani udostępniania zakupionych treści cyfrowych wchodzących w skład Produktu, jego fragmentów, kopii w celach komercyjnych, dokonywania zmian czy wszelkiego rodzaju modyfikacji pliku, usuwania błędów pliku.
- 4. Licencja na korzystanie z zakupionej przez Klienta treści cyfrowej wchodzącej w skład Produktu udzielona zostaje Klientowi na czas nieokreślony. Sprzedawca zobowiązuje się do niewypowiadania licencji, o ile Klient nie naruszy warunków licencji wskazanych w ust. 2 – 3 powyżej.
- 5. Konto Klienta w Sklepie i na Platformie jest przypisane do Klienta, z którym została zawarta Umowa. Zmiana danych przypisanych do Konta może służyć wyłącznie aktualizacji danych Klienta i nie może prowadzić do zmiany osoby uprawnionej do korzystania z Produktów cyfrowych ani do obejścia postanowień dotyczących nieprzenoszalności licencji. Przeniesienie praw lub obowiązków wynikających z Umowy, w tym przekazanie Konta osobie trzeciej, wymaga uprzedniej zgody Sprzedawcy.
- 6. Sprzedawca może, według własnego uznania, wyrazić zgodę na przypisanie zakupionego Produktu cyfrowego do konta osoby trzeciej w przypadku zakupu dokonanego z przeznaczeniem na prezent. Powyższe nie stanowi przeniesienia licencji ani cesji praw wynikających z Umowy i nie tworzy po stronie Klienta roszczenia o dokonanie takiej zmiany w innych przypadkach.

§ 17. Rozstrzyganie sporów

- 1. Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Spory pomiędzy Klientem będącym Konsumentem a Sprzedawcą dotyczące Usług oraz wynikające z Umowy sprzedaży mogą być rozwiązywane w drodze postępowania przed Wojewódzkimi Inspektoratami Inspekcji Handlowej lub procesu przed sądem polubownym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej oraz ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- 2. Klient będący Konsumentem może również skorzystać z innych metod pozasądowego rozwiązywania sporów i np. złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Bardziej szczegółowe informacje na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Klient będący Konsumentem może znaleźć na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>.
- 3. Sprzedawca wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 4. W przypadku braku zainteresowania ze strony Klienta będącego Konsumentem możliwością skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów, spory powstałe pomiędzy Klientem będącym Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, a Sprzedawcą będą rozstrzygane przez sądy właściwe zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
- 5. Spory powstałe pomiędzy Klientem niebędącym Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, a Sprzedawcą będą rozstrzygane przez sądy właściwe rzeczowo ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

§ 18. Końcowe postanowienia

1. Regulamin jest dostępny pod adresem <https://questfe.pl/regulamin-sklepu/>.
2. Każda osoba odwiedzająca Sklep ma prawo pobrać treść Regulaminu w formacie do wydruku i zapisać go na własnym nośniku.
3. Sprzedawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia jednej z niżej wskazanych ważnych przyczyn:
 - a. zmiany sposobu świadczenia Usług bądź warunków prowadzenia Sklepu spowodowanych przyczynami technicznymi,
 - b. wprowadzeniem nowych funkcjonalności, bądź zmianą dotychczasowych funkcjonalności,
 - c. zmiany zakresu lub zasad świadczenia Usług poprzez wprowadzenie nowych, zmianę lub wycofanie dotychczasowych funkcjonalności lub usług oferowanych Klientowi;
 - d. zmiany sposobów płatności i udostępniania Towarów;
 - e. konieczność zmiany Regulaminu z uwagi na zmianę przepisów prawa wpływającą na jego treść oraz poprawę błędów lub omyłek pisarskich.
4. W przypadku wprowadzenia zmian do Regulaminu Administrator poinformuje o tym Klienta poprzez umieszczenie przez Administratora na stronie głównej Sklepu internetowego wiadomości o zmianie Regulaminu zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzyma tę informację na stronie głównej Sklepu internetowego przez okres co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych.
5. Integralną częścią Regulaminu jest załącznik nr 1 do Regulaminu – wzór formularza odstąpienia od Umowy.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 10.07.2026 r.