



# Prokonsumencki znaczy zaufany

## Dbamy o Twoje prawa. Kupujesz bezpieczniej.

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO QUESFLO.COM

### SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM
3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY
4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT CYFROWY
5. ZASADY KORZYSTANIA Z PRODUKTÓW CYFROWYCH (LICENCJA)
6. SPOSÓB I TERMIN WYKONANIA USŁUG
7. REKLAMACJA
8. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
10. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Ten [Regulamin Sklepu Internetowego](#) został przygotowany przez prawników serwisu [Prokonsumencki.pl](#). Sklep Internetowy [www.quesflo.com](#) dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Sklep Internetowy dostępny pod adresem internetowym [www.quesflo.com](#) prowadzony jest przez Bartosza Parfanowicza prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą FRONT-END SERVICES BARTOSZ PARFANOWICZ wpisanego do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadającego: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Zielona 14A/10, 47-224 Kędzierzyn-Koźle, NIP 7492105954, REGON 383588338, adres poczty elektronicznej: [kontakt@quesflo.com](mailto:kontakt@quesflo.com).
- 1.2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej.
- 1.3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Sklepie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Sklepu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Sklepie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Sklepie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie ze Sklepu Internetowego, w tym dokonywanie zakupów jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Sklepu Internetowego Usługobiorcę lub Klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Sprzedawcy).
- 1.4. Definicje:
  - 1.4.1. DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - 1.4.2. FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.

- 1.4.3. FORMULARZ ZAMÓWIENIA – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów Cyfrowych lub Usług do elektronicznego koszyka oraz określenie innych warunków Umowy, w tym sposobu płatności.
- 1.4.4. KLIENT – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę ze Sprzedawcą.
- 1.4.5. KODEKS CYWILNY – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).
- 1.4.6. KONTO – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach oraz Produktach Cyfrowych i Usługach zakupionych w Sklepie Internetowym.
- 1.4.7. PRAWO AUTORSKIE – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz.U. Nr 24, poz. 83 ze zm.).
- 1.4.8. PRODUKT CYFROWY – dostępne w Sklepie Internetowym treści cyfrowe, przeznaczone do sprzedaży w postaci elektronicznej, do odczytania na odpowiednim urządzeniu elektronicznym. Szczegółowe informacje o Produktach Cyfrowych oraz niezbędne instrukcje korzystania z Produktów Cyfrowych znajdują się na stronach Sklepu Internetowego.
- 1.4.9. REGULAMIN – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.
- 1.4.10. SKLEP INTERNETOWY – sklep internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: [www.quesflo.com](http://www.quesflo.com).
- 1.4.11. SPRZEDAWCA, USŁUGODAWCA – Bartosz Parfanowicz prowadzący działalność gospodarczą pod firmą FRONT-END SERVICES BARTOSZ PARFANOWICZ wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Zielona 14A/10, 47-224 Kędzierzyn-Koźle, NIP 7492105954, REGON 383588338, adres poczty elektronicznej: [contact@quesflo.com](mailto:contact@quesflo.com).
- 1.4.12. UMOWA – umowa o dostarczanie Produktu Cyfrowego lub wykonanie Usług zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
- 1.4.13. USŁUGA – dostępne w Sklepie Internetowym usługi (inne niż Usługi Elektroniczne) świadczone przez Sprzedawcę samodzielnie lub w uzupełnieniu do zakupionego Produktu Cyfrowego. Szczegółowe informacje o dostępnych Usługach oraz warunki skorzystania z Usług znajdują się na stronach Sklepu Internetowego.
- 1.4.14. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
- 1.4.15. USŁUGOBIORCA – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.
- 1.4.16. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).
- 1.4.17. ZAMÓWIENIE – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy ze Sprzedawcą.

## 2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

- 2.1. W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto oraz Formularz Zamówienia.
  - 2.1.1. Konto – utworzenie Konta jest wymagane dla złożenia Zamówienia na Produkty Cyfrowe w Sklepie Internetowym. Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie trzech kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnieniu Formularza Rejestracji, (2) kliknięciu pola „**Stwórz konto**” oraz (3) potwierdzeniu chęci utworzenia Konta poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany automatycznie na podany adres poczty elektronicznej. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych Usługobiorcy: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz hasło.
    - 2.1.1.1. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [contact@quesflo.com](mailto:contact@quesflo.com) lub też pisemnie na adres: ul. Zielona 14A/10, 47-224 Kędzierzyn-Koźle.
    - 2.1.2. Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia jest możliwe po zalogowaniu do Konta i rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu Cyfrowego (lub Usługi) do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Jeśli Klient nie posiada Konta, przed złożeniem Zamówienia zostanie poproszony o jego utworzenie. Dodając Produkt Cyfrowy do koszyka, Klient może również wybrać dla Produktu Cyfrowego dodatkowe Usługi, w zależności od dostępnych opcji. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch

kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia i (2) kliknięciu na stronie Sklepu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola „**Zamówienie z obowiązkiem zapłaty**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Sklepu Internetowego). W Formularzu Zamówienia niezbędne jest wybranie przez Klienta sposobu płatności oraz podanie następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość), adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu kontaktowego. W wypadku Klientów niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.

- 2.1.2.1. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
- 2.2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox; Internet Explorer; Opera; Google Chrome; Safari; Microsoft Edge lub Brave; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
- 2.3. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
- 2.4. Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Usług Elektronicznych:
  - 2.4.1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego (z wyłączeniem procedury reklamacji Produktu Cyfrowego i Usługi, która została wskazana w pkt. 6 Regulaminu) Usługobiorca może składać na przykład:
    - 2.4.1.1. pisemnie na adres: ul. Zielona 14A/10, 47-224 Kędzierzyn-Koźle;
    - 2.4.1.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [contact@quesflo.com](mailto:contact@quesflo.com).
  - 2.4.2. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) żądania Usługobiorcy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
  - 2.4.3. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

### 3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY

- 3.1. Zawarcie Umowy między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówienia w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu.
- 3.2. Ceny uwidocznione na stronie Sklepu Internetowego podane są w złotych polskich i zawierają podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu Cyfrowego lub Usługi będących przedmiotem Zamówienia, a także o innych kosztach (np. Usług dodatkowych), a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Sklepu Internetowego w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową.
- 3.3. **Procedura zawarcia Umowy w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówienia:**
  - 3.3.1. Zawarcie Umowy między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu.
  - 3.3.2. Po złożeniu i opłaceniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa między Klientem a Sprzedawcą.
- 3.4. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 3.3.2 Regulaminu. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy.

### 4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT CYFROWY

- 4.1. Sprzedawca udostępni Klientowi następujące sposoby płatności z tytułu Umowy:

- 4.1.1. Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu PayU.pl – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie internetowej <https://www.payu.pl>.
- 4.1.2. Płatności elektroniczne za pośrednictwem serwisu PayPal.com – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie internetowej <https://www.paypal.com/pl>.
- 4.1.3. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Klienta za pośrednictwem serwisu PayU.pl lub PayPal.com. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi:
  - 4.1.3.1. PayU.pl – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu; kapitał zakładowy w wysokości 4 944 000,00 zł w całości opłacony; NIP: 7792308495.
  - 4.1.3.2. PayPal.com – spółka PayPal (Europe) S.a r.l. & Cie, S.C.A., 5. kondygnacja 22–24 Boulevard Royal, L-2449, Luksemburg.
- 4.2. Dokonanie płatności powinno nastąpić niezwłocznie po przekierowaniu Klienta do wybranej bramki płatniczej, co następuje automatycznie z chwilą wysłania Formularza Zamówienia. W przeciwnym razie sesja płatności wygaśnie i zawarcie Umowy nie dojdzie do skutku. Klient może wtedy powtórzyć procedurę składania Zamówienia w taki sam sposób jak za pierwszym razem.

## 5. ZASADY KORZYSTANIA Z PRODUKTÓW CYFROWYCH (LICENCJA)

- 5.1. Niniejszy punkt 5. Regulaminu i wszystkie postanowienia w nim zawarte dotyczą Produktów Cyfrowych, tj. treści cyfrowych stanowiących utwór w rozumieniu Prawa Autorskiego i będących tym samym przedmiotem ochrony Prawa Autorskiego oraz co do których autorskie prawa majątkowe przysługują Sprzedawcy bądź innym uprawnionym podmiotom trzecim.
- 5.2. Produkty Cyfrowe udostępniane są Klientowi z poziomu Konta Usługobiorcy w Sklepie Internetowym. Dodatkowo, Produkty Cyfrowe przesyłane są za pomocą przesyłki elektronicznej. Przesyłka elektroniczna polega na przesłaniu Klientowi Produktu Cyfrowego na podany w Zamówieniu adres poczty elektronicznej w sposób umożliwiający jego pobranie przez Klienta. Sprzedawca zaleca niezwłoczne pobranie Produktu Cyfrowego i jego zapis techniką cyfrową w pamięci urządzenia Klienta.
- 5.3. Udostępnienie Produktów Cyfrowych następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie **2 Dni Roboczych** liczonych od daty uznania rachunku bankowego lub rozliczeniowego Sprzedawcy. W razie nieotrzymania dostępu do Produktu Cyfrowego w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Klient proszony jest o niezwłoczny kontakt ze Sprzedawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [contact@quesflo.com](mailto:contact@quesflo.com) lub za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie Sklepu Internetowego. Wiadomość Klienta powinna zawierać co najmniej numer Zamówienia, którego dotyczy zgłoszenie – ułatwi to Sprzedawcy weryfikację oraz rozwiązanie problemu Klienta.
- 5.4. Produkty Cyfrowe należy traktować podobnie jak każdy inny utwór podlegający ochronie prawnoautorskiej. Klient nie ma prawa kopiować ani udostępniać Produktu Cyfrowego osobom trzecim oraz wykorzystywać go do celów zarobkowych, za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Ochrona Produktu Cyfrowego obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.
- 5.5. Korzystanie przez Klienta z Produktu Cyfrowego stanowiącego utwór w rozumieniu Prawa Autorskiego i będącego tym samym przedmiotem ochrony Prawa Autorskiego możliwe jest wyłącznie dla własnego użytku Klienta, w zakresie określonym niniejszym Regulaminem oraz przepisami Prawa Autorskiego.
- 5.6. Klient nie otrzymuje na własność żadnych praw autorskich do Produktów Cyfrowych. Z chwilą dokonania płatności Klientowi zostaje udzielona niewyłączna, niezbywalna, nieprzenoszalna i bez prawa sublicencjonowania (w tym bez prawa upoważniania innych osób do korzystania z Produktu Cyfrowego w zakresie udzielonej licencji) licencja na korzystanie z zamówionego Produktu Cyfrowego, obejmująca prawo do korzystania z autorskich praw majątkowych, bez ograniczeń co do terytorium i czasu (chyba że stosowne ograniczenia czasowe zostały podane w opisie Produktu Cyfrowego lub w trakcie składania Zamówienia), na następujących polach eksploatacji: (1) wielokrotnego pobrania Produktu Cyfrowego i jego zapisu techniką cyfrową w pamięci urządzenia końcowego Klienta; (2) trwałego lub czasowego wyświetlania, stosowania, odtwarzania lub przechowywania Produktu Cyfrowego techniką cyfrową; (3) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Produktu Cyfrowego w całości lub w części, techniką cyfrową, w zakresie, w którym dla wyświetlania, stosowania, odtwarzania lub przechowywania Produktu Cyfrowego niezbędne jest jego zwielokrotnienie.
- 5.7. Wszelkie prawa poza powyższymi nieudzielone Klientowi w sposób wyraźny są zastrzeżone przez Sprzedawcę lub inne uprawnione podmioty trzecie, w szczególności Klient nie jest uprawniony do (1) rozpowszechniania Produktu Cyfrowego, w tym najmu Produktu Cyfrowego lub jego kopii, w jakiegokolwiek formie i postaci; (2) sublicencjonowania Produktu Cyfrowego (w tym prawa upoważniania innych osób do korzystania z Produktu Cyfrowego oraz (3) do wprowadzenia Produktu Cyfrowego do obrotu, w tym użyczenia lub najmu.

## 6. SPOSÓB I TERMIN WYKONANIA USŁUG

- 6.1. W przypadku gdy przedmiotem Umowy jest Usługa, sposób i termin wykonania tej Usługi określony jest w opisie Usługi dostępnym na stronie Sklepu Internetowego przed złożeniem Zamówienia. Szczegółowe warunki realizacji Usługi mogą być także przedmiotem indywidualnych ustaleń między Klientem i Sprzedawcą prowadzonych po zawarciu Umowy.
- 6.2. W razie braku odmiennych ustaleń, przyjmuje się następujące ogólne warunki wykonania Usług przez Sprzedawcę:
  - 6.2.1. Przedmiotem Umowy jest gotowość Sprzedawcy do wykonania Usług na rzecz Klienta. Sprzedawca zapewnia Klientowi możliwości skorzystania z wybranych Usług w ograniczonym czasie, który wynosi 1 rok od daty zakupu Usługi w Sklepie Internetowym
  - 6.2.2. Usługi mają charakter jednorazowy i wykonywane są najwcześniej po dokonaniu płatności przez Klienta, oraz (2) odesłaniu przez Klienta wszystkich informacji i danych niezbędnych dla prawidłowego wykonania Usługi zgodnie z wymogami i wytycznymi określonymi przez Sprzedawcę na stronach Sklepu Internetowego.
  - 6.2.3. Warunkiem skorzystania przez Klienta z Usługi jest dostarczenie niezbędnych informacji i danych zgodnie ze szczegółową instrukcją dostępną na stronie Sklepu Internetowego w opisie Usługi. Brak spełnienia wymagań określonych w tej instrukcji uprawnia Sprzedawcę (obok innych prawem przewidzianych środków) do wstrzymania realizacji Usługi do czasu uzupełnienia braków przez Klienta.

## 7. REKLAMACJA

- 7.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt Cyfrowy lub Usługa są niezgodne z zawartą Umową, są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym.
- 7.2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt Cyfrowy wolny od wad, a także wykonać Usługę z zachowaniem należytej staranności.
- 7.3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład:
  - 7.3.1. pisemnie na adres: ul. Zielona 14A/10, 47-224 Kędzierzyn-Koźle;
  - 7.3.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [contact@quesflo.com](mailto:contact@quesflo.com).
- 7.4. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) oczekiwań Klienta; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- 7.5. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.
- 7.6. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za sprzedany Produkt Cyfrowy lub Usługę wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.

## 8. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

- 8.1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentekich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php).
- 8.2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl) lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 8.3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiuh.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
- 8.4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej Umowy lub

umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [https://uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie\\_faq\\_platforma\\_odr.php](https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php)).

## **9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

- 9.1.** Konsument, który zawarł Umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w pkt. 9.5 oraz kosztów określonych w pkt. 9.6 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone na przykład:
  - 9.1.1.** pisemnie na adres: ul. Zielona 14A/10, 47-224 Kędzierzyn-Koźle;
  - 9.1.2.** w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [contact@quesflo.com](mailto:contact@quesflo.com).
- 9.2.** Przykładowy wzór formularza odstąpienia od Umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 9.3.** Bieg terminu do odstąpienia od Umowy, której przedmiotem jest dostarczanie Produktu Cyfrowego lub świadczenie Usługi, rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
- 9.4.** W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowę uważa się za niezawartą.
- 9.5.** Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do Umowy, której przedmiotem jest (1) Produkt Cyfrowy, jeżeli jego dostarczenie nastąpiło za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu 14 dni do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy; oraz (2) Usługa, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni tę Usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.
- 9.6.** W przypadku Usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
- 9.7.** Zawarte w niniejszym punkcie 9. Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia również do Usługobiorcy lub Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## **10. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW**

- 10.1.** Niniejszy punkt 10. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta lub Usługobiorcę niebędącego konsumentem, a od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia niebędącego także osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 10.2.** Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
- 10.3.** Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy.
- 10.4.** Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
- 10.5.** Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny z tytułu Umowy, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta w stosunku do Usługodawcy/Sprzedawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy lub niezwiązanych z Umową. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
- 10.6.** Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## **11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**



- 11.1.** Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.
- 11.2.** Zmiana Regulaminu:
- 11.2.1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów i terminów płatności lub wykonania umowy; zmiany danych Usługodawcy/Sprzedawcy; zmiany, dodania lub usunięcia Usług Elektronicznych – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
- 11.2.2. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca ma prawo odstąpienia od umowy.
- 11.2.3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorców/Klientów przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy.
- 11.3.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 11.4.** Regulamin nie wyłącza przepisów obowiązujących w państwie zwykłego miejsca pobytu konsumenta zawierającego umowę z Usługodawcą/Sprzedawcą, których nie można wyłączyć w drodze umowy. Usługodawca/Sprzedawca gwarantuje w takim wypadku konsumentowi ochronę przyznaną mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy.

## **12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)**

### **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

– Adresat:

FRONT-END SERVICES BARTOSZ PARFANOWICZ  
ul. Zielona 14A/10, 47-224 Kędzierzyn-Koźle  
quesflo.com  
contact@quesflo.com

– Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

– Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.



**PROKONSUMENTKI.PL**  
Sklep dbający o prawa konsumenta

Niniejszy dokument został sprawdzony przez prawników serwisu Prokonsumentki.pl pod kątem zgodności z przepisami prawa i podlega ochronie praw autorskich.

