

Panel Klienta – Regulamin

REGULAMIN

Regulamin świadczenia usług Zadbano Panel Klienta V4.1

1. DEFINICJE

- 1.1. Na potrzeby niniejszego regulaminu wskazanym poniżej zwrotom, pisany w treści Regulaminu wielką literą nadaje się następujące znaczenie:
- 1.1.1. **Dostawca Usług Płatności** – podmiot świadczący usługi płatnicze na rzecz Użytkowników umożliwiający korzystanie z Serwisu, tj. PayPro SA, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, NIP: 779-236-98-87, Regon: 301345068, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000347935, wysokość kapitału zakładowego: 5 476 300,00 zł, wpłacony w całości.
 - 1.1.2. **Zadbano** – Zadbano S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wał Miedzeszyński 251, 04- 866 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000904242, NIP 5222969098, REGON 14272863900000, kapitał zakładowy 100 000 złotych, Zadbano, a także wszystkich jej pracowników i podwykonawców.
 - 1.1.3. **Konsument** – osoba fizyczna, która zleca Zadbano wykonanie Usługi dodatkowej w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 1.1.4. **Usługa lub Usługa dodatkowa** – usługa dodatkowa, która może być realizowana wraz ze Zleceniem, obejmująca m. in.: wniesienie, ustawienie, rozpakowanie, wyniesienie opakowań po rozpakowaniu, montaż AGD oraz RTV, instalację w miejscu użytkowania i podłączenie Urządzeń do mediów: prądu, gazu, wody i kanalizacji, zmiana terminu dostawy, zmiana miejsca dostawy, którą Klient może nabyć od Zadbano za pośrednictwem Panelu Klienta dostępnego pod adresem: www.klient.zadbano.pl.
 - 1.1.5. **Kurier** – pracownik lub współpracownik Zadbano świadczący Zlecenie lub Usługę dodatkową.
 - 1.1.6. **Protokół dostawy** – list przewozowy/ePOD/elektroniczny dowód dostawy, zawierający opis warunków świadczenia usługi: jak adres dostawy, termin dostawy, lista przewożonych przesyłek, podpisywany przez Odbiorcę przy dostawie w obecności Kuriera.
 - 1.1.7. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - 1.1.8. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona Przesyłka i której dane zostały wskazane w Zleceniu.
 - 1.1.9. **Klient** – odpowiednio Konsument (Odbiorca Przesyłki).
 - 1.1.10. **System płatności** – system płatności elektronicznych lub kartą płatniczą dostępny w Serwisie umożliwiający uiszczenie płatności za Usługi dostępne w Serwisie i świadczone przez zewnętrznego operatora. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi lub kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Użytkownika za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl. W

przypadku korzystania z Przelewy24.pl obsługę płatności elektronicznych, lub kartą płatniczą prowadzi Dostawca Usług Płatności.

- 1.1.11. Zlecenie** – zamówienie złożone przez Klienta u Partnera obejmujące co najmniej transport Przesyłki.
- 1.1.12. Przesyłka** – przesyłka towarowa będąca przedmiotem Zlecenia lub Usługi dodatkowej.
- 1.1.13. Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług Zadbano. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest pod adresem:
https://zadbano.pl/docs/PL-Regulamin_Swiadczenia_Uslug_Regulamin_Glowny_ZADBANO.pdf
- 1.1.14. Panel Klienta** – system śledzenia aktualnych informacji o Przesyłce, dostępny na stronie www.klient.zadbano.pl.
- 1.1.15. Partner** – oznacza podmiot, który zleca (Zleceniodawca) Zadbano świadczenie usług przewozowych.
- 1.1.16. Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawa Przewozowego (Dz.U. 2024.1262.t.j. Z dnia 2024.08.21).
- 1.1.17. Prawo konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o Prawach konsumentach (Dz.U.2023.2759 t.j. z dnia 2023.12.22.)
- 1.1.18. Standard Pakowania** – dokument zawierający wytyczne co do sposobu pakowania Przesyłki, którego aktualna treść znajduje się pod adresem <https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty>. Standard Pakowania stanowi integralną część Regulaminu.
- 1.1.19. Umowa** – umowa o świadczenie usług Kurier Zadbano zawierana pomiędzy Zadbano S.A. a Zleceniodawcą.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1.** Regulamin określa warunki świadczenia Usług przez Zadbano.
- 2.2.** Przed zleceniem Usługi Klient zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem.
- 2.3.** Warunkiem realizacji Usługi dodatkowej jest akceptacja przez Klienta Regulaminu.
- 2.4.** Klient wyraża zgodę na udostępnianie przez Partnera danych osobowych przekazanych Partnerowi przez Klienta oraz wykorzystanie ich przez Zadbano na potrzeby realizacji Usług.
- 2.5.** Zadbano oświadcza, że w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą posiada wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia, zezwolenia oraz licencje.
- 2.6.** Zadbano przy świadczeniu Usługi dodatkowej będzie posługiwał się wykwalifikowanym personelem, legitymującym się stosownymi uprawnieniami, umiejętnościami i doświadczeniem. Zadbano może posługiwać się podwykonawcami, przy czym Zadbano zapewni, że świadczenie podwykonawcy odpowiada swą jakością i rodzajem świadczonych usług, usługom świadczonym przez Zadbano, opisanym w Regulaminie, zaś personel podwykonawcy legitymuje się stosownymi uprawnieniami i umiejętnościami.
- 2.7.** Zadbano jest uprawniony do posługiwania się znakiem słowno-graficznym Zadbano na podstawie odrębnych umów zawartych z Zadbano S.A.

3. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 3.1.** W ramach Zlecenia Zadbano odbiera Przesyłkę ze wskazanego przez Partnera adresu oraz doręcza ją w terminie zgodnym z ustaleniami na adres wskazany przez Klienta, zgodnie z warunkami Regulaminu Głównego – świadczenia usług Zadbano:
https://zadbano.pl/docs/PL-Regulamin_Swiadczenia_Uslug_Regulamin_Glowny_ZADBANO.pdf
W związku z realizacją Zlecenia, Zadbano oferuje Usługi dodatkowe dostępne na stronie internetowej www.klient.zadbano.pl, które Klient może nabyć za pośrednictwem Panelu Klienta.



- 3.2.** Usługa dodatkowa obejmuje w szczególności:
- 3.2.1.** zawężenie czasowe dostawy Przesyłki,
 - 3.2.2.** zmianę daty dostawy:
 - 3.2.2.1.** Klient może bezpłatnie wykonać jednorazową zmianę daty dostawy do 3 Dni roboczych, jednak nie później niż do godziny 18:00 dnia poprzedzającego pierwotny termin realizacji Zlecenia; po przekroczeniu wskazanego czasu usługa jest odpłatna i jej cena wynika z kosztów magazynowania towaru,
 - 3.2.2.2.** zmiana terminu dostawy po przekroczeniu powyższego czasu oraz zmiana dostawy od 4 do maksymalnie 28 dni roboczych wiąże się z dodatkową opłatą według bieżącego cennika,
 - 3.2.2.3.** przesunięcie daty dostawy może odbyć się maksymalnie do 4 tygodni w obrębie jednego Zlecenia,
 - 3.2.2.4.** po 2 nieudanych próbach doręczenia lub upływie maksymalnie 4 tygodni roboczych Zlecenie zostanie zwrócone do Nadawcy,
 - 3.2.2.5.** Zadbano zastrzega sobie prawo do elastycznego zarządzania dostępnością i maksymalnym okresem przechowywania przesyłki, uzależniając go od aktualnych warunków operacyjnych, takich jak stan magazynowy, okresy zwiększonego natężenia przesyłek (szczyty paczkowe), inne czynniki logistyczne i operacyjne wpływające na realizację dostaw,
 - 3.2.2.6.** ostateczny termin realizacji zmiany terminu dostawy może być zmieniany przez Zadbano w zależności od powyższych czynników, o czym Użytkownik zostanie poinformowany w formie dostępności opcji w koszyku Panelu Klienta.
 - 3.2.3.** zmianę adresu dostawy:
 - 3.2.3.1.** Klient może wykonać jednorazową zmianę adresu dostawy w obrębie tego samego województwa, w którym miało zostać pierwotnie wykonane Zlecenie zgodnie z opłatą według bieżącego cennika,
 - 3.2.3.2.** w przypadku, kiedy zmiana adresu dostawy wykracza poza województwo, w którym Zlecenie miało zostać pierwotnie wykonane, zastosowana zostanie opłata zgodna z bieżącym cennikiem,
 - 3.2.3.3.** w przypadku zmiany adresu dostawy, Klient traci możliwość bezpłatnej zmiany daty dostawy, o której mowa w punkcie 3.2.2.
 - 3.2.4.** wniesienie Przesyłki do mieszkania Odbiorcy,
 - 3.2.5.** ustawienie Przesyłki we wskazanym przez Klienta miejscu w mieszkaniu Odbiorcy,
 - 3.2.6.** rozpakowanie dostarczanej Przesyłki (nie dotyczy paczek z towarami przeznaczonymi do dalszego montażu np. meble w paczkach),
 - 3.2.7.** wyniesienie materiałów opakowaniowych do udostępnionego przez Odbiorcę śmietnika komunalnego,
 - 3.2.8.** montaż,
 - 3.2.9.** instalację w miejscu użytkowania,
 - 3.2.10.** podłączenie urządzeń do mediów: prądu, gazu, wody i kanalizacji.
- 3.3.** Charakterystyka poszczególnych Usług dodatkowych znajduje się w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
- 3.4.** Zakres dostępnych dla Klienta Usług jest każdorazowo ujawniony w Panelu Klienta.
- 3.5.** Usługa dodatkowa świadczona jest przez Zadbano odpłatnie zgodnie z ofertą zamieszczoną w Panelu Klienta.
- 3.5.1.** Cennik usług świadczonych przez Zadbano może ulegać zmianom w zależności od prowadzonej polityki marketingowej, aktualnych promocji, indywidualnych warunków umowy oraz specyfiki zlecenia klienta.
 - 3.5.2.** Zadbano zastrzega sobie prawo do ustalania indywidualnych warunków cenowych.

- 3.5.3.** Informacje o aktualnym cenniku oraz ewentualnych zmianach będą dostępne podczas zamawiania usługi, przed dodaniem do koszyka przed zatwierdzeniem regulaminu.
- 3.6.** Zapłata równowartości wynagrodzenia za Usługę określonego w Panelu Klienta jest równoznaczna z zawarciem pomiędzy Klientem a Zadbano umowy o świadczenie Usług.
- 3.7.** Zadbano udostępnia Klientowi możliwość śledzenia statusu Zlecenia w ramach Panelu Klienta, drogą SMS lub/i e-mail na numer lub adres wskazany w Zleceniu.
- 3.8.** Klient może kontaktować się z Działem Obsługi Klienta Zadbano od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00 oraz w soboty w godzinach 9:00-15:00 pod numerem telefonu (22) 307-68-98 lub innym numerem wskazanym przez Zadbano.
- 3.9.** Odbiorca ma możliwość zgłoszenia uwag lub zastrzeżeń dotyczących dostawy w systemie ePOD w terminie do 60 minut od jej zakończenia.
- 3.10.** Komentarz dodany do listu przewozowego w formie cyfrowej (ePOD) stanowi opinię do wykonanej usługi i nie jest jednoznaczny ze złożeniem reklamacji.
- 3.11.** Zadbano bada jakość realizacji Usługi dodatkowej poprzez zbieranie od Klienta informacji o przebiegu jej realizacji oraz przeprowadzając ankiety satysfakcji Klienta.

4. OBOWIĄZKI KLIENTA

- 4.1.** Obowiązkiem Odbiorcy jest poinformowanie Zadbano o nieobecności w zaplanowanym terminie realizacji Usługi dodatkowej minimum 24 godziny przed zaplanowaną wizytą Zadbano.
- 4.2.** Klient ma obowiązek zabezpieczyć we własnym zakresie miejsce wykonania Zlecenia oraz Usługi dodatkowej, w szczególności: zabezpieczyć jasną wykładzinę/dywan, zabezpieczyć podłogę, udrożnić ciągi komunikacyjne itp., przed umówionym terminem realizacji Usługi dodatkowej.
- 4.3.** Obowiązkiem Klienta jest udostępnienie miejsca niezbędnego do wykonania zamówionej Usługi: dostawy wraz z rozpakowaniem, montażu, instalacji w miejscu realizacji Zlecenia.
- 4.4.** W przypadku usług montażowych i instalacyjnych Klient odpowiada za posiadanie niezbędnych akcesoriów (np. dodatkowe kable, przewody gazowe i wodne, zawory, redukcje odpływowe, uchwyty montażowe) jeśli dostarczany sprzęt nie jest w nie wyposażony fabrycznie.
- 4.5.** Klient odpowiada również za dostęp do sprawnych źródeł mediów o odpowiednich parametrach (prąd, woda, gaz, kanalizacja), których brak uniemożliwia wykonanie usługi.
- 4.6.** Odbiorca jest zobowiązany do podania kodu PIN przy realizacji Usługi, który upoważnia do odbioru i zastępuje podpis Klienta w formie papierowej. Odmowa podania kodu PIN nie wstrzymuje wydania przesyłki, a opłata za usługę pozostaje należna Zadbano.
- 4.7.** W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów o których mowa w pkt. 4.1.-4.6., Zadbano ma prawo do odstąpienia od realizacji Usługi, a zamówioną Usługę uznaje się za wykonaną i płatność za jej realizację należną Zadbano.

5. TERMINY REALIZACJI USŁUGI

- 5.1.** Usługa jest realizowana w terminie wskazanym w Panelu Klienta.
- 5.2.** Klient przyjmuje do wiadomości, że termin realizacji Usługi może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Zadbano.
 - 5.2.1.** W takim przypadku Zadbano przed terminem realizacji Usługi uzgodni z Klientem nowy termin realizacji Usługi.
 - 5.2.2.** Ostateczny termin dostawy jest potwierdzany w momencie zaplanowania realizacji Usługi przez pracownika Zadbano.

6. PŁATNOŚCI

- 6.1. Klient dokonuje zapłaty za Usługi dodatkowe z góry wyłącznie za pomocą Systemu płatności udostępnianego przez Dostawcę Usług Płatności.
- 6.2. Klient jest każdorazowo informowany za pośrednictwem Panelu Klienta w widoczny sposób o aktualnej cenie wybieranych Usług dodatkowych oferowanych przez Zadbano. Wszystkie ceny podawane w Panelu Klienta są cenami brutto (tj. zawierają podatek od towarów i usług, tj. VAT) wyrażonymi w polskich złotych (PLN).
- 6.3. Skorzystanie z którejkolwiek z metod płatności wymagać będzie nawiązania odrębnego stosunku prawnego z Dostawcą Usług Płatności i zaakceptowania jego regulaminu. Zadbano nie jest stroną takiego stosunku i nie ma możliwości ingerowania w jego treść ani sposób realizacji. W razie jakichkolwiek problemów z płatnościami Klient powinien skontaktować się z Dostawcą Usług Płatności celem wyjaśnienia wątpliwości lub zgłoszenia reklamacji. Wyjątkowo oraz w granicach technicznych i organizacyjnych możliwości, Zadbano może udzielić Klientowi pomocy w wyjaśnieniu problemu. Zadbano nie przyjmuje na siebie odpowiedzialności za realizację usługi płatniczej przez Dostawcę Usług Płatności.
- 6.4. Świadczenie Usług dodatkowych przez Zadbano na rzecz Klienta dokumentowane jest fakturami, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Klient jest zobowiązany do aktualizacji danych zapisanych w Panelu Klienta niezbędnych do wystawienia przez Wykonawcę faktury, niezwłocznie po każdej zmianie takich danych.
- 6.5. Domyślną formą udostępniania Klientowi faktur jest forma elektroniczna. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie akceptację na przesyłanie (udostępnianie) faktur w formie elektronicznej, w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług.
- 6.6. Zadbano na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie udostępnia Klientowi faktury w formie elektronicznej, gwarantując autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność faktur, w szczególności poprzez zapisanie ich w formacie pliku .pdf oraz udostępnienie ich Klientowi w ramach Panelu umożliwiając ich pobranie przez Klienta.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ Zadbano

- 7.1. Zadbano ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki.
- 7.2. Zadbano nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1 powyżej, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie Konsumenta lub Odbiorcy niewywołanych winą Zadbano, z właściwości towaru oraz wskutek siły wyższej, np.:
 - 7.2.1. warunki Usług montażowych (tj. przygotowanie pomieszczenia, przyłączy, niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi) nie są zgodne z informacjami deklarowanymi przez Zleceniodawcę/Klienta oraz wymaganiami Regulaminu dotyczącymi realizacji takich Usług,
 - 7.2.2. dostępne standardowe, piesze ciągi komunikacyjne uniemożliwiają realizację usługi wniesienia w oryginalnym opakowaniu lub powyżej 3 piętra nie ma dostępu do windy,
 - 7.2.3. Zleceniodawca/Klient odmówił spełnienia warunków wykonania Usługi (np. odmówił uiszczenia opłaty za przesyłkę lub Usługę, potwierdzenia odbioru i przyjęcia Przesyłki na liście przewozowym),
 - 7.2.4. Zleceniodawca/Klient nie był obecny w miejscu dostawy w wyznaczonym terminie na zleceniu transportowym, mimo podjęcia dwóch prób doręczenia przesyłki,
 - 7.2.5. wynikają one z przyczyn niezależnych od Zadbano, takich jak uszkodzenie urządzeń powiadamiających o dostawie (np. dzwonka do drzwi, domofonu), o czym nie poinformowano w zleceniu.
- 7.3. Zadbano jest zwolniona od odpowiedzialności określonej w pkt 7.1. powyżej, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:



- 7.3.1.** nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Konsumenta tych warunków;
 - 7.3.2.** braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
 - 7.3.3.** szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
 - 7.3.4.** ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Konsumenta lub Odbiorcę;
 - 7.3.5.** przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynika z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
- 7.4.** Jeżeli Zadbano na podstawie okoliczności danego wypadku wykáže, że utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać wskutek co najmniej jednej z przyczyn określonych w pkt 7.3. powyżej, domniemywa się, że szkoda z nich wynika.
- 7.5.** Zadbano nie odpowiada za ubytek Przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym – również z nienaruszonymi plombami nadawcy, chyba że Klient udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia Przesyłki do przewozu aż do jej wydania.
- 7.6.** Jeżeli Przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w pojemniku transportowym, nienaruszonym, zamkniętym przez Konsumenta i z nienaruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu.
- 7.7.** Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek Przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
- 7.7.1.** ceny wskazanej w rachunku dostawcy lub sprzedawcy, albo
 - 7.7.2.** ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania Przesyłki do przewozu, bądź
 - 7.7.3.** wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
- 7.8.** W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 7 powyżej, wysokość tę ustala rzeczoznawca.
- 7.9.** W razie utraty Przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku – w odpowiedniej części, chyba że Zadbano udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 7 powyżej.
- 7.10.** W razie uszkodzenia Przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości.
- 7.11.** Wysokość odszkodowania, o którym mowa powyżej, nie może jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za:
- 7.11.1.** utratę całej Przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia,
 - 7.11.2.** ubytek tej części Przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia.
- 7.12.** Zadbano odpowiada wyłącznie za rzeczywiste, udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, Usługi dodatkowej, tj. z wyłączeniem utraconych przez Klienta lub osobę trzecią korzyści, zysków lub dochodów, chyba że spowodowane zostały one z winy umyślnej Zadbano.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

- 8.1.** Klient ponosi odpowiedzialność za swoją obecność lub obecność osoby upoważnionej do odbioru w miejscu realizacji Usługi, zgodnie z wyznaczonym terminem.
 - 8.1.1.** Brak obecności Klienta lub osoby upoważnionej, a także brak poinformowania Zadbano o nieobecności co najmniej 24 godziny przed planowanym terminem, skutkuje uznaniem Usługi za wykonaną, a opłata za nią pozostaje należna Zadbano.
- 8.2.** Klient jest zobowiązany do potwierdzenia wykonania Usługi poprzez podpisanie Protokołu realizacji lub

zatwierdzenie elektronicznego potwierdzenia odbioru (ePOD), w tym podanie kodu PIN, o ile jest wymagany.

8.2.1. Odmowa podpisu lub podania kodu PIN nie stanowi podstawy do odmowy zapłaty za wykonaną Usługę ani do uznania jej za niewykonaną.

8.3. Klient ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie miejsca realizacji Usługi, w tym w szczególności za:

8.3.1. udostępnienie miejsca niezbędnego do wykonania Usługi,

8.3.2. przygotowanie pomieszczenia poprzez wyniesienie zbędnych przedmiotów i mebli używanych,

8.3.3. zabezpieczenie podłóg, wykładzin, dywanów, ścian i mienia w sposób uniemożliwiający ich zabrudzenie, zarysowanie lub uszkodzenie,

8.3.4. udrożnienie ciągów komunikacyjnych umożliwiających bezpieczne wniesienie i montaż towaru.

8.4. Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie sprawnych źródeł mediów o odpowiednich parametrach, niezbędnych do wykonania Usługi, w szczególności zasilania elektrycznego, dostępu do wody, gazu lub kanalizacji, jeżeli są wymagane dla realizacji Usługi.

8.5. Klient odpowiada za posiadanie niezbędnych akcesoriów montażowych lub instalacyjnych (takich jak kable zasilające, przewody wodne i gazowe, zawory, redukcje odpływowe, uchwyty montażowe, łączniki, itp.), jeżeli dostarczony towar nie jest w nie wyposażony fabrycznie.

8.6. Klient ponosi odpowiedzialność za wykonanie czynności niezbędnych do realizacji Usługi, w tym udostępnienie miejsca i warunków do bezpiecznego wykonania montażu, instalacji lub dostawy.

8.6.1. W przypadku braku możliwości wykonania Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta, Usługę uznaje się za wykonaną, a wynagrodzenie za nią pozostaje należne Zadbano.

8.7. Klient odpowiada za skutki wynikające z nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu, w tym w szczególności za brak przygotowania miejsca realizacji, brak wymaganych mediów lub akcesoriów, brak współdziałania przy realizacji Usługi oraz szkody wynikłe z braku należytego zabezpieczenia mienia.

8.8. W przypadku uszkodzenia, zabrudzenia lub zniszczenia powierzchni, elementów wykończenia lub mienia Klienta, które nie zostały należyście zabezpieczone, odpowiedzialność za te szkody ponosi Klient.

8.9. Zadbano nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub opóźnienia wynikłe z braku współdziałania Klienta, braku dostępu do miejsca realizacji Usługi, braku wymaganych mediów, akcesoriów lub informacji niezbędnych do wykonania Usługi.

9. ODSZKODZENIE

9.1. Umowa o świadczenie Usługi dodatkowej zawarta z Konsumentem za pośrednictwem strony internetowej www.zadbano.pl jest umową zawartą na odległość.

9.2. Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w przypadku:

9.2.1. świadczenia usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy,

9.2.2. umowy o świadczenie usług, które są wyraźnie spersonalizowane, tj. dostosowane do indywidualnych potrzeb Konsumenta,

9.2.3. dostarczania treści cyfrowych lub usług cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli rozpoczęto spełnianie świadczenia za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia.

9.3. Usługi wykupywane w Panelu Klienta Zadbano mają charakter spersonalizowany oraz elektroniczny. Realizacja usługi następuje natychmiast po jej zamówieniu lub we wskazanym przez Konsumenta terminie, z uwzględnieniem jego indywidualnych wymagań. Konsument, akceptując Regulamin i zlecając

usługę, wyraża zgodę na jej natychmiastową realizację oraz potwierdza, że został poinformowany o utracie prawa do odstąpienia od umowy.

9.4. Niezależnie od powyższego, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Zadbano S.A., Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

9.4.1. Zwrot środków z tytułu pozytywnie rozpatrzonej reklamacji nastąpi najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych.

10. REKLAMACJE

- 10.1.** Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji na adres mailowy reklamacje@zadbano.pl w terminie 14 dni od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie.
- 10.2.** Zadbano rozpatruje reklamację zgłoszoną przez Klienta w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 10.3.** Zadbano powiadomi Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpływu zgłoszenia reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację następuje w takiej formie, w jakiej wpłynęło zgłoszenie reklamacyjne, za wyjątkiem formy telefonicznej; tj. w formie pisemnej na wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta, z którego nadesłano zgłoszenie reklamacyjne albo adres e-mail wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
- 10.4.** Zgłoszenie reklamacji musi zawierać informacje pozwalające na identyfikację Usługi dodatkowej, adres realizacji Usługi, datę realizacji Usługi, imię i nazwisko Klienta, opis szkody, dokumentację fotograficzną, informację o roszczeniach.
- 10.5.** Zadbano może zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe informacje, które mogą pomóc w ustaleniu przyczyn lub okoliczności powstania szkody. Składający reklamację jest zobowiązany do uzupełnienia żądanych informacji w terminie 14 dni pod rygorem odrzucenia reklamacji.
- 10.6.** Zadbano zastrzega, że komentarz dodany do Listu Przewozowego/ePOD sporządzony po zrealizowanej dostawie stanowi opinię do zrealizowanej dostawy.
- 10.7.** Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu, uważa się za utraconą, a Klientowi/Nadawcy należy się odszkodowanie z tytułu utraty Przesyłki. Jeżeli Przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu roku od wypłaty odszkodowania, Zadbano powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Klienta/Nadawcę. Zadbano ma prawo wycofać kwotę reklamacyjną, jeśli Przesyłka uznana za zaginioną zostanie odnaleziona w ciągu roku od wypłaty odszkodowania i Nadawca lub Klient zażąda jej wydania.
- 10.8.** Zadbano może odrzucić reklamację w przypadku, gdy Klient odmówił rozpakowania towaru, a opakowanie w czasie dostawy nie było uszkodzone lub jeśli zgłoszenie dotyczy wad fabrycznych towaru.
- 10.9.** Zadbano może odrzucić reklamację, jeżeli uszkodzenie przesyłki nastąpiło w trakcie wnoszenia jej bez opakowania na życzenie Klienta.
- 10.10.** Rozliczenie odszkodowania następuje po udokumentowaniu szkody i wycenie jej wartości przez niezależnego rzeczoznawcę lub akceptację wartości szkody przez Zadbano, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu.
- 10.11.** Odszkodowanie rozliczane jest w terminie do 14 dni od daty ustalenia jego wysokości oraz formy rozliczenia.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1.** Regulamin zawiera informacje oraz realizuje obowiązek informacyjny względem Konsumenta, zgodnie z treścią art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759, z 2024 r. poz. 1222.).
- 11.2.** Jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z

konsumentami, tylko jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

- 11.3.** Niniejszy regulamin stanowi integralny załącznik do Regulaminu Głównego Świadczenia Usług ZADBANO i jest jego uzupełnieniem w zakresie szczegółowo opisanej usługi. W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego regulaminu z Regulaminem Głównym, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego regulaminu.
- 11.4.** Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Zadbano, a także na Panelu Klienta oraz na stronie: <https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/>.
- 11.5.** Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Zadbano przez Konsumenta.
- 11.6.** Konsument nie może bez pisemnej zgody Zadbano przenieść wierzytelności wobec Zadbano na osobę trzecią.
- 11.7.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy o prawach konsumenta, Prawa Przewozowego oraz Kodeksu cywilnego.
- 11.8.** Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 grudnia 2025 r. Z tą datą uchyla się wcześniej obowiązujące Regulaminy Świadczenia Usług Zadbano.

Załączniki:

- 1. Charakterystyka Usług dodatkowych w Panelu Klienta.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Charakterystyka Usług

dodatkowych w Panelu Klienta

12. ZAWĘŻENIE CZASOWE | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 12.1. Usługa zawężenia czasowego obejmuje:
 - 12.1.1. dostawę przesyłki pod wskazany w zleceniu adres Odbiorcy w wykupionym przez Klienta dodatkowym 4-godzinnym przedziale czasowym (8:00–12:00, 12:00–16:00, 16:00–20:00),
 - 12.1.2. Usługa dostępna jest tylko w wybranych lokalizacjach.
- 12.2. Zadbano nie jest w stanie zagwarantować dokładnej godziny realizacji usługi w wybranym przedziale czasowym.
- 12.3. Usługa świadczona jest odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem na Panelu Klienta.
- 12.4. Przedział czasowy można wykupić po wcześniejszym zarejestrowaniu się na Panelu Klienta.
- 12.5. Przedział czasowy musi być opłacony przez Klienta przy wykorzystaniu dostępnego systemu płatności.
- 12.6. Wykupienie zawężenia przedziału nie jest możliwe po zaplanowaniu trasy oraz poza pierwszą strefą transportową.
- 12.7. Zadbano zastrzega sobie prawo do +/-30 min różnicy w czasie dostawy, ze względu na czynniki zewnętrzne tj. ruch uliczny lub inne nieprzewidziane sytuacje.

13. ZMIANA TERMINU REALIZACJI USŁUGI LUB ADRESU | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 13.1. Usługa zmiany terminu obejmuje:
 - 13.1.1. jednorazową możliwość zmiany daty dostawy o 3 dni robocze, maksymalnie do godziny 18:00 dnia poprzedzającego pierwotny termin realizacji,
 - 13.1.2. po upływie powyższego czasu, odpłatnej zmiany daty doręczenia zgodnie z cennikiem w Panelu Klienta.
- 13.2. Usługa przedadresowania Przesyłki obejmuje:
 - 13.2.1. jednokrotne przedadresowanie przesyłki dla Odbiorcy w obrębie województwa lub poza województwem, zgodnie z cennikiem w Panelu Klienta.
- 13.3. Maksymalny czas przechowywania towaru na magazynie to 4 tygodnie - z zastrzeżeniem ich dostępności, w zależności od czynników wymienionych w par. 3 niniejszego regulaminu. Do tego czasu nie zaliczają się dni wynikające z opóźnień po stronie Zadbano.
 - 13.3.1. Po upływie wskazanego czasu towar zwracany jest do Nadawcy.
- 13.4. Opłaty za ww. Usługi wynikają z kosztów manipulacyjnych, transferowych oraz konieczności wykorzystania powierzchni magazynowej do przechowania Przesyłki w terminie maksymalnie do 4 tygodni - z zastrzeżeniem ich dostępności, w zależności od czynników wymienionych w par. 3 niniejszego regulaminu.
- 13.5. od dnia pierwotnie ustalonej daty dostawy przez Zleceniodawcę.

- 13.6.** Brak Klienta pod adresem w terminie realizacji Usługi nie upoważnia do zwrotu uiszczonych opłat i Zadbano uznaje Usługę za zrealizowaną.
- 13.7.** W przypadku braku realizacji dostawy w wykupionym terminie z przyczyn niezależnych od Zadbano, zwrot uiszczonych opłat nie przysługuje.

14. PEŁNY MONTAŻ MEBLI TAPICEROWANYCH | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 14.1.** Usługa pełnego montażu mebli tapicerowanych obejmuje:
 - 14.1.1.** przykręcenie boczaków wersalek, narożników i foteli,
 - 14.1.2.** montaż podnóżków, nóżek, stopek oraz listew ozdobnych do kanap i narożników,
 - 14.1.3.** montaż kanap typu DL,
 - 14.1.4.** montaż zaczepów do narożników i połączenie elementów narożnika w całość, w tym narożników uniwersalnych.
- 14.2.** Usługa dotyczy w szczególności: narożników, sof, wersalek oraz foteli wypoczynkowych.
- 14.3.** Montaż odbywa się zgodnie z instrukcjami montażowymi producenta dostarczonymi wraz z towarem.
- 14.4.** Usługi montażowe, których czas realizacji przekracza 30 minut, mogą być wykonywane przez odrębne, wyspecjalizowane ekipy montażowe.
 - 14.4.1.** Pozostałe usługi montażowe realizowane są podczas dostawy.
- 14.5.** Ceny usług montażowych oraz szczegółowy zakres realizowanych Usług określa Umowa lub cennik w Panelu Klienta.
- 14.6.** Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:
 - 14.6.1.** przerabiania, modyfikowania lub dopasowywania mebli (z wyjątkiem usług montażu mebli kuchennych świadczonych dla Klientów wybranych Nadawców, zgodnie z indywidualną umową),
 - 14.6.2.** montażu lub demontażu mebli nieujętych w zleceniu Usługi,
 - 14.6.3.** wykonywania dodatkowych czynności montażowo-serwisowych niewykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę,
 - 14.6.4.** montażu mebli bez dołączonej instrukcji montażu,
 - 14.6.5.** poziomowania mebli,
 - 14.6.6.** mocowania zmontowanej zabudowy meblowej do ścian lub innych elementów konstrukcyjnych pomieszczenia.
- 14.7.** Brak Klienta pod adresem w ustalonym terminie realizacji Usługi nie upoważnia do zwrotu uiszczonych opłat - Usługa zostaje uznana za zrealizowaną.
- 14.8.** W przypadku braku realizacji Usługi w wykupionym terminie z przyczyn niezależnych od Zadbano, zwrot uiszczonych opłat nie przysługuje.