

Regulamin Główny – świadczenia usług Zadbano

REGULAMIN

Zasady świadczenia usług dostawy w Polsce w standardzie Home Delivery, usług instalacyjnych i montażowych.

1. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu wskazanym poniżej zwrotom, pisany w treści Regulaminu wielką literą nadaje się następujące znaczenie:

- 1.1. Zadbano** – Zadbano S.A., przewoźnik, spółka realizująca Usługi na zlecenie Zleceniodawców.
- 1.2. Zleceniodawca** – osoba prawna, fizyczna, lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Zadbano umowę o świadczenie usług.
- 1.3. Usługi** – usługi przewozu przesyłek a także opcjonalnie usługi wniesienia, ustawienia we wskazanym miejscu, rozpakowania, wyniesienia opakowań po rozpakowaniu, zabrania używanych urządzeń lub pobrania kwoty stanowiącej zapłatę za dostarczany towar (COD).
- 1.4. Umowa** – umowa o świadczenie usług Kurier Zadbano zawierana pomiędzy Zadbano S.A. a Zleceniodawcą.
- 1.5. Kurier** – pracownik świadczący usługi na zlecenie Zadbano wykonujący usługi dostawy oraz usługi dodatkowe realizowane podczas dostawy.
- 1.6. Montażysta** – pracownik świadczący usługi na zlecenie Zadbano wykonujący usługi montażu mebli i innych artykułów przeznaczonych do montażu.
- 1.7. Instalator** – pracownik świadczący usługi na zlecenie Zadbano wykonujący usługi instalacji sprzętów AGD i RTV.
- 1.8. Protokół dostawy** – list przewozowy, ePOD, zawierający opis warunków świadczenia usługi, takich jak: adres dostawy, termin dostawy, lista przewożonych przesyłek, podpisywany przez Klienta przy dostawie w obecności Kuriera.
- 1.9. Cennik** – dokument określający ceny za Usługi oferowane Zleceniodawcom i Klientom, z którymi Zadbano zawarł pisemne umowy o świadczenie Usług (Klienci biznesowi), jak również Klientom, z którymi Zadbano zawarł umowy w innej formie niż forma pisemna (Klienci Indywidualni).
- 1.10. Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.11. Nadawca** – osoba prawna, fizyczna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę Kurierowi w celu wykonania Usługi. Adres Nadawcy każdorazowo wskazany

jest przez Zleceniodawcę w momencie zamówienia Usługi.

- 1.12. Odbiorca | Klient** – osoba, której dane zostały wskazane podczas rejestracji zlecenia Usługi, jako odbiorca Usługi. Adres Odbiorcy wskazany jest każdorazowo przez Zleceniodawcę w momencie zamówienia Usługi.
- 1.13. Centrum Logistyczne | CL** – jednostka organizacyjna Zadbano wchodząca w skład zintegrowanej sieci logistycznej. W skład aktualnej listy CL wchodzi: Warszawa, Sosnowiec, Łódź, Poznań, Szczecin, Gdańsk, Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Kraków, Wrocław, Olsztyn.
- 1.14. Pobranie | COD | Przesyłka pobraniowa** – usługa dodatkowa polegająca na odbiorze zapłaty za dostarczany towar, w wysokości wskazanej przez Zleceniodawcę lub/i Nadawcę, przed wydaniem towaru Odbiorcy, uzależniająca odbiór Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty. Pobrana opłata jest zwracana na rachunek bankowy Nadawcy.
- 1.15. Prawo przewozowe** – ustawa z dn. 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2024.1262 t.j. z dnia 2024.08.21).
- 1.16. Przesyłka** – przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi, składająca się z jednej lub wielu odpowiednio przygotowanych i zabezpieczonych do transportu paczek, spełniających następujące warunki:
- 1.16.1.** Masa pojedynczej paczki nie może przekroczyć 168 kg.
 - 1.16.2.** Najdłuższy bok nie może przekraczać 2,5 metra, a pojedyncza paczka nie może przekraczać objętości 2 m³.
 - 1.16.3.** Przesyłka musi być zabezpieczona i przygotowana do przewozu, poprzez odpowiednie jej opakowanie dopasowane do rodzaju przewożonego towaru oraz jego wartości.
 - 1.16.4.** Przesyłka nie może zagrażać bezpieczeństwu innych przewożonych towarów, posiadać ostrych krawędzi, czy wystających części z opakowania.
 - 1.16.5.** Zasady pakowania określa Instrukcja: https://zadbano.pl/docs/PL-Standard_pakowania.pdf
- 1.17. Przesyłka niedoręczalna** – przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z różnych przyczyn, w tym braku lub błędnie wskazanych adresów, a także innych okoliczności niezależnych od przewoźnika, jak na przykład przeszkody architektoniczne uniemożliwiające bezpieczne dostarczenie przesyłki.
- 1.18. Regulamin | Regulamin Główny | Regulamin Świadczenia Usług Zadbano S.A.** – niniejszy regulamin świadczenia usług Zadbano S.A. adresowany do wszystkich Zleceniodawców i Klientów Zadbano S.A. Aktualna wersja Regulaminu Głównego dostępna jest pod adresem: <https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/>
- 1.19. Track and Trace | T&T | TT** – system śledzenia aktualnych informacji o Przesyłce przez Internet udostępniający następujące informacje: zaplanowany czas dostawy lub/i realizacji Usług, aktualne położenie i status Przesyłki, zaplanowane działania oraz ich terminy i kontakt do osób odpowiedzialnych za ich realizację.
- 1.20. Panel Klienta** – marketplace, miejsce, w którym Odbiorca/Klient może wykupić dodatkowe usługi i śledzić status Przesyłki.
- 1.21. Aplikacja | TMS** – aplikacja sieciowa służąca do zamawiania Usług, monitorowania statusów ich realizacji, oraz udostępniania informacji nt. przebiegu realizacji Usługi. Aplikacja udostępniana jest

bezpłatnie Zleceniodawcom po podpisaniu Umowy.

- 1.22. Użytkownik** – osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.
- 1.23. Usługa przewozowa** – usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi, świadczona na podstawie Prawa Przewozowego.
- 1.24. 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.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1.** Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług świadczonych przez Zadbano S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wał Miedzeszyński 251, 04-866 Warszawa, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy pod numerem 0000904242, o numerze NIP: 5222969098, o numerze Regon: 142728639.
- 2.2.** Przed skorzystaniem z usług należy zapoznać się z niniejszym regulaminem. Rozpoczynając korzystanie z Usługi Zleceniodawca potwierdza, że zapoznał się z treścią właściwego Regulaminu usług, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.



Zasady świadczenia usług dostaw Przesyłek do Klientów w standardzie Home Delivery przez Zadbano.

3. DOSTAWY | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 3.1.** Zleceniodawca zleca Zadbano wykonanie usług w zakresie przewożenia przesyłek od Nadawcy do Odbiorcy. W szczególnym przypadku Zleceniodawca i Nadawca Przesyłki mogą stanowić ten sam podmiot.
- 3.2.** Usługa dostawy może być uzupełniona o usługę pobrania oraz pozostałe Usługi świadczone przez Zadbano.
- 3.3.** W ramach realizacji Usługi Zadbano odbiera przesyłkę ze wskazanego przez Zleceniodawcę adresu oraz doręcza ją w terminach zgodnych z ustaleniami na adres wskazany przez Zleceniodawcę w zleceniu. W ramach Usługi Zleceniodawca ma prawo do wykupu dodatkowych Usług, do których wykonania są zobowiązani przedstawiciele Zadbano.
- 3.4.** Usługa Dostawy obejmuje:
 - 3.4.1.** odbiór przedmiotu zlecenia z magazynu Zleceniodawcy lub Nadawcy,
 - 3.4.2.** przewóz Przesyłki w sieci transportowej Zadbano,
 - 3.4.3.** awizację dostawy, którą Zadbano wykonuje za pośrednictwem wiadomości e-mail, sms, telefonu,
 - 3.4.4.** dostawę przesyłki pod wskazany w zleceniu adres Odbiorcy,
 - 3.4.5.** każda z usług zawartych w pkt. 3.4.1. – 3.4.4. może stanowić oddzielne zlecenie.
- 3.5.** Usługi dodatkowe świadczone w ramach dostawy:

- 3.5.1.** wniesienie Przesyłki do mieszkania Klienta/Odbiorcy,
- 3.5.2.** ustawienie Przesyłki we wskazanym miejscu,
- 3.5.3.** rozpakowanie dostarczanego towaru – nie dotyczy paczek z towarami przeznaczonymi do dalszego montażu (elementy i meble twarde w paczkach),
- 3.5.4.** wyniesienie materiałów opakowaniowych do śmietnika komunalnego,
 - 3.5.4.1.** śmietnik komunalny musi być udostępniony przez Odbiorcę,
 - 3.5.4.2.** w przypadku braku udostępnienia śmietnika komunalnego materiały opakowaniowe pozostaną pod adresem dostawy.
- 3.5.5.** pobranie należności za dostarczany towar (COD),
- 3.5.6.** jednokrotne preadresowanie przesyłki dla Odbiorcy oraz Nadawcy, związane z dodatkowymi kosztami, które będą ustalane na podstawie indywidualnych warunków umowy,
- 3.5.7.** jednorazową możliwość zmiany daty dostawy na 3 dni w przód, dokonaną maksymalnie najpóźniej do godziny 18:00 dnia poprzedzającego pierwotny termin realizacji (jedna zmiana zlecona przez Nadawcę oraz jedna zmiana zlecona przez Odbiorcę),
- 3.5.8.** inne usługi zamówione przez Nadawcę zgodnie z cennikiem załączonym do Umowy,
- 3.5.9.** inne usługi zamówione przez Odbiorcę zgodnie z cennikiem: <https://zadbano.pl/docs/PL-Regulamin-swiadczenia-uslug-Zadbano-Panel-Klienta.pdf>
- 3.6.** Zadbano może odmówić realizacji zlecenia, jeśli przesyłka w opakowaniu nie mieści się w standardowych, pieszych ciągach komunikacyjnych dostępnych do realizacji dostawy.
- 3.7.** Zadbano może odmówić realizacji zlecenia jeżeli Przesyłka nie została należycie przygotowana do transportu przez Nadawcę, tj. stan rzeczy mającej być przedmiotem Usługi jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo brakuje wymaganego opakowania. Szczegółowe obowiązki Zleceniodawcy lub/i Nadawcy w tym zakresie określone są w § 7 Regulaminu.
- 3.8.** Przyjęcie przez Zadbano przesyłki do transportu nie oznacza domniemania, że przesyłka została do transportu przygotowana w odpowiedni sposób. Zadbano może uzależnić przyjęcie do przewozu rzeczy, których opakowanie nie odpowiada warunkom określonym w § 7 Regulaminu lub ze śladami uszkodzenia, od zamieszczenia przez nadawcę w Protokole dostawy odpowiedniego oświadczenia o stanie przesyłki.
- 3.9.** Maksymalna kwota pobrania dla pojedynczego zlecenia to 15 000 zł na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 3.10.** Odbiorca jest zobowiązany do podania kodu PIN przy odbiorze Przesyłki, który upoważnia do odbioru i zastępuje podpis Klienta w formie papierowej. Odmowa podania kodu PIN wstrzymuje wydanie Przesyłki, a opłata za usługę pozostaje należna Zadbano.
- 3.11.** Podczas realizacji dostawy kierowca Zadbano wypełnia elektroniczny Protokół Dostawy (ePOD), który stanowi potwierdzenie wykonania usługi. Klient ma możliwość zgłoszenia uwag lub zastrzeżeń dotyczących dostawy w systemie ePOD w terminie do 60 minut od jej zakończenia.
- 3.12.** Komentarz dodany do listu przewozowego w formie cyfrowej (ePOD) stanowi opinię do wykonanej usługi i nie jest jednoznaczny ze złożeniem reklamacji.
- 3.13.** Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Zadbano ustala stan przesyłki na żądanie Odbiorcy zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki. W w/w sytuacji Odbiorca ma prawo

zażądać spisania Protokołu Uszkodzenia Paczki. Jednakże dokument ten nie jest równoznaczny ze złożeniem reklamacji.

- 3.14.** Usługi świadczone są odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem stanowiącym załącznik do Umowy.

4. DOSTAWY | WARTOŚĆ PRZESYŁKI

- 4.1.** Wartość przesyłki ustala się na podstawie ceny wskazanej w rachunku lub fakturze dołączonej do Przesyłki, przy czym przyjmuje się wartość netto. W przypadku, gdy osobą uprawnioną do rozporządzania Przesyłką jest Odbiorca, który nie ma prawa do odliczenia podatku VAT, przyjmuje się wartość brutto.
- 4.2.** W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 4.1., wysokość tę ustala rzeczoznawca.
- 4.3.** Jeżeli wartość Przesyłki nie wynika z rachunku lub faktury dołączonej do Przesyłki, Zleceniodawca może zadeklarować jej wartość w liście przewozowym.
- 4.4.** Za zadeklarowanie wartości Przesyłki Zleceniodawca zapłaci Zadbano dodatkowe wynagrodzenie określone w Cenniku, który stanowi Załącznik do Umowy.
- 4.5.** W przypadku Przesyłki, której wartość przekracza 1000 złotych brutto lub której utrata lub uszkodzenie mogłaby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tą kwotę, Zleceniodawca zobowiązany jest ponieść opłatę dodatkową w wysokości określonej w Cenniku stanowiącym Załącznik do Umowy.

5. DOSTAWY | TERMINY REALIZACJI

- 5.1.** Zadbano realizuje Usługi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z własnych Centrów Logistycznych na zasadach określonych poniżej.
- 5.1.1.** Standardowy czas dostawy wynosi do 7 Dni roboczych liczony od odbioru Przesyłki od Zleceniodawcy lub doręczenia Przesyłki do CL Zadbano.
- 5.1.2.** Termin realizacji dostawy Przesyłki podany w zleceniu ma charakter szacunkowy.
- 5.2.** Zadbano realizuje Usługi w ustalonym przez strony terminie, w Dni robocze w godzinach 08:00-20:00.
- 5.3.** Ostateczny termin dostawy jest potwierdzany w momencie zaplanowania realizacji Usługi przez pracownika Zadbano.
- 5.4.** W przypadku wykupienia przez Nadawcę lub Odbiorcę konkretnego terminu realizacji, a braku jego dotrzymania, istnieje możliwość ubiegania się o rekompensatę w wysokości maksymalnej równoważności kosztu danej Usługi.
- 5.4.1.** Dla Odbiorcy zasady te określa Regulamin Panelu Klienta.
- 5.5.** Odbiory Przesyłek od Zleceniodawcy lub Nadawcy realizowane są w Dni robocze w ustalonych przez strony terminach i godzinach.
- 5.5.1.** Zadbano zastrzega sobie prawo do obciążenia Nadawcy dodatkowymi kosztami podjęcia przesyłki w uzasadnionych przypadkach, takich jak: niewydanie przez Nadawcę Przesyłki zgodnie z ustalonym harmonogramem, nieterminowe wydanie Przesyłki, przedłużający się załadunek, brak wydania wszystkich zleconych Przesyłek.

6. DOSTAWY | OBOWIĄZKI Zadbano

- 6.1.** Zadbano jako profesjonalista zobowiązany jest do świadczenia Usług z zachowaniem należytej staranności zawodowej, rzetelnie i terminowo a w szczególności z odpowiednią dbałością o przewożone mienie.
- 6.2.** Zadbano podejmuje dwie próby doręczenia Przesyłki do Odbiorcy. Każda kolejna zlecona próba doręczenia jest płatna w wysokości 80% pierwotnego kosztu dostawy.
- 6.3.** Po drugiej, nieskutecznej próbie doręczenia, Zadbano zwraca Przesyłkę do Nadawcy. Opłata za zwrot Przesyłki równa jest opłacie za wysyłkę przedmiotowej Przesyłki.
- 6.4.** Samochody wykorzystywane przez Zadbano do realizacji Usług muszą być sprawne technicznie i wyposażone w środki gwarantujące bezpieczny przewóz Przesyłek, w szczególności muszą być wyposażone w pasy transportowe do mocowania przewożonych ładunków.
- 6.5.** Zadbano zapewni system śledzenia Przesyłek, umożliwiający uzyskanie aktualnej informacji o Przesyłce za pomocą systemu Track and Trace dla Odbiorcy Przesyłki. Dostęp do serwisu możliwy będzie za pomocą unikalnego adresu URL zawierającego token dla każdej zarejestrowanej Przesyłki.
- 6.6.** Zadbano odpowiada za zaplanowanie dostawy Przesyłki oraz jej awizację za pomocą wiadomości e-mail lub/i SMS zaadresowanej do Odbiorcy.
- 6.7.** Zadbano zapewnia wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi za pomocą wiadomości e-mail lub/i SMS do Odbiorcy lub/i umieszczenie tych informacji w systemie Track and Trace.
- 6.8.** Zadbano udostępnia Odbiorcy możliwość zmiany terminu, adresu dostawy lub dokupienia dodatkowych Usług w ramach korzystania z Panelu Klienta.
- 6.9.** W przypadku w typie dostawy Komfort Zespół realizujący zlecenie powinien okazać Klientowi zawartości Przesyłki. Nie dotyczy to jednak paczek z towarami przeznaczonymi do dalszego montażu (elementy i meble twarde w paczkach).
- 6.10.** Każdorazowo w trakcie świadczenia Usług obowiązkiem pracowników Zadbano jest dołożenie wszelkich starań, aby podczas realizacji Usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zabrudzeń ścian i podłóg.

7. DOSTAWY | OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY

- 7.1.** Zleceniobiorca lub/i Nadawca Przesyłki zobowiązany jest do właściwego zarejestrowania informacji o Przesyłce w systemie TMS Zadbano.
- 7.2.** Obowiązkiem Zleceniodawcy lub/i Nadawcy Przesyłki jest jej odpowiednie przygotowanie do transportu spełniające wymogi określone w instrukcji – Standardzie Pakowania, o której mowa w par. 1 ust. 1.24. w szczególności:
- 7.2.1.** opakowanie powinno być odpowiednie do natury Przesyłki,
 - 7.2.2.** opakowanie musi być dopasowane do rodzaju transportu,
 - 7.2.3.** przesyłka nie może zawierać wystających elementów mogących uszkodzić inne Przesyłki,
 - 7.2.4.** dopuszczalne formy opakowania to: opakowanie drewniane, tektura falista – trójwarstwowa o gramaturze 400 g lub folia opakowaniowa o minimalnej grubości 80 µm.
- 7.3.** Zleceniobiorca lub/i Nadawca Przesyłki zobowiązany jest do oznaczenia Przesyłki etykietą logistyczną w miejscu widocznym dla Kuriera, w sposób uniemożliwiający przypadkowe oderwanie etykiety od Przesyłki.
- 7.4.** Obowiązkiem Zleceniodawcy jest podanie właściwych wymiarów oraz wagi brutto (z opakowaniem) Przesyłki.

7.5. Zleceniodawca zobowiązany jest do poprawnego i terminowego przekazania danych potrzebnych do realizacji zlecenia przez Aplikację TMS udostępnioną Nadawcy lub poprzez integrację systemów informatycznych Zleceniodawcy i Zadbano.

7.5.1. Aktualizacja błędnie przekazanych danych o wadze i objętości przesyłki lub liczbie paczek w Przesyłce uprawnia Zadbano do naliczenia opłaty administracyjnej.

7.6. Zleceniodawca zobowiązany jest do terminowego wydania Przesyłki do doręczenia, tj. wydania towaru zgodnie z systemową datą podjęcia, co umożliwi terminowe doręczenie Przesyłki Klientowi.

7.6.1. Brak wydania w terminie skutkuje naliczeniem opłaty za zmiany administracyjne danych zgodnie z ustalonym indywidualnie cennikiem.

7.6.2. Do sytuacji opisanej w punktach 7.6. oraz 7.6.1. zalicza się również wydanie zlecenia poza harmonogramem, np. na dalsze daty.

7.6.3. W przypadku 2 nieterminowych podjęć zlecenie jest anulowane przez Zadbano.

7.6.4. Niedopuszczalne jest wydawanie towaru do zleceń wcześniej anulowanych przez Zadbano na tych samych etykietach. Zleceniodawca chcąc wydać towar zobowiązany jest do oklejenia towaru nowymi etykietami, nowego zlecenia.

7.6.5. W przypadku rozbieżności wykrytych po podjęciu, wysyłany jest automatyczny Raport Rozbieżności dla zleceń z transit time D+1, tego samego dnia do godziny 01:00 w nocy a dla zleceń transit time D+2 i więcej kolejnego dnia do godziny 11:00.

7.6.6. Zleceniodawca zobowiązany jest do jak najszybszego udzielenia odpowiedzi na otrzymany Raport Rozbieżności i wyznaczenia nowej daty drugiej próby podjęcia. W przypadku braku odpowiedzi druga próba podjęcia ustalana jest na najbliższy możliwy termin.

7.6.7. Maksymalny czas przechowywania towaru na magazynie to 4 tygodnie. Do tego czasu nie zaliczają się dni wynikające z opóźnienia po stronie Zadbano.

7.6.7.1. 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.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DODATKOWYCH

8. INSTALACJE | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

8.1. Usługa instalacji obejmuje:

- 8.1.1.** instalację urządzeń RTV/AGD i innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Klienta urządzeń,
- 8.1.2.** podłączenie instalowanych urządzeń do sprawnych źródeł zasilania i mediów (prąd, woda, kanalizacja, gaz),
- 8.1.3.** ustawienie instalowanych urządzeń we wskazanym przez Klienta miejscu,
- 8.1.4.** wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu instalowanego sprzętu do śmietnika

komunalnego udostępnionego przez Klienta.

- 8.2.** Instalacja odbywa się zgodnie z instrukcjami producenta dostarczonymi wraz z towarem.
- 8.3.** Usługi instalacji, których czas realizacji przekracza 30 min mogą być realizowane przez odrębne ekipy wyspecjalizowane w realizacji tych Usług, pozostałe Usługi realizowane są podczas dostawy.
- 8.4.** Ceny usług instalacji i zakres realizowanych usług określa Umowa.
- 8.5.** Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:
 - 8.5.1.** kosztów armatury i elementów przyłączeniowych niezbędnych do przyłączenia urządzeń do instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej (zawory, uszczelki, węże, przewody, uchwyty etc.),
 - 8.5.2.** zakupu elementów przyłączeniowych,
 - 8.5.3.** przerabiania mebli w celu dostosowania mebli do instalowanego urządzenia oraz samego urządzenia,
 - 8.5.4.** przerabiania instalacji elektrycznej, wodnej, gazowej, etc.,
 - 8.5.5.** montażu i demontażu urządzeń nieujętych w zleceniu,
 - 8.5.6.** dodatkowych czynności serwisowych nie wykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę.

9. INSTALACJE | OBOWIĄZKI Zadbano

- 9.1.** Realizacja zleceń instalacji przez doświadczonych i przeszkolonych ekipy techniczne posiadające niezbędną wiedzę lub/i uprawnienia w zakresie instalacji.
- 9.2.** Posiadanie wymaganych uprawnień zezwalających na podłączenie urządzeń gazowych i elektrycznych.
- 9.3.** Posiadanie odpowiednich narzędzi oraz urządzeń kontrolnych typu czujniki przewodów w ścianie, czujniki gazu oraz doświadczenia niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji.
- 9.4.** Wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail
- 9.5.** Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości przesyłki przed przystąpieniem do wykonania usługi instalacji.
- 9.6.** Każdorazowo w trakcie świadczenia Usług obowiązkiem pracowników Zadbano jest dołożenie wszelkich starań, aby podczas realizacji Usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zabrudzeń ścian i podłóg.

10. INSTALACJE | OBOWIĄZKI KLIENTA

- 10.1.** Zleceniodawca odpowiada za prawidłowe poinformowanie Klienta o jego obowiązkach wskazanych w ustępach poniżej oraz treści niniejszego Regulaminu a także za wykonanie przez Klienta nałożonych na niego obowiązków.
- 10.2.** Obowiązkiem Klienta jest posiadanie niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi montażu lub/i instalacji, takich jak: dodatkowe kable zasilające, przewody gazowe i wodne, zawory, redukcje odpływowe, uchwyty i inne akcesoria montażowe, jeżeli są one potrzebne do prawidłowego wykonania Usługi a dostarczany sprzęt nie jest w te akcesoria wyposażony fabrycznie.
- 10.3.** Obowiązkiem Klienta jest udostępnienie sprawnych źródeł mediów z odpowiednimi parametrami, których brak uniemożliwia realizację instalacji: prąd, gaz, woda, kanalizacja w miejscu realizacji Usługi.
- 10.4.** Obowiązkiem Klienta jest przygotowanie miejsca do montażu i instalacji nowego urządzenia, jeśli Usługa

nie obejmuje demontażu używanego urządzenia.

- 10.5.** Obowiązkiem Klienta jest zabezpieczenie ścian, podłóg i mienia, w taki sposób, aby nie doszło do ich zabrudzenia i/lub zniszczenia.
- 10.6.** W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów o których mowa w ust. 10.1. i 10.2., Usługę uznaje się za wykonaną a płatność za jej realizację należną Zadbano.

11. MONTAŻ | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 11.1.** Usługa montażu obejmuje:
 - 11.1.1.** montaż mebli lub innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Nadawcę przedmiotów,
 - 11.1.2.** ustawienie zmontowanych przedmiotów w miejscu wskazanym przez Klienta,
 - 11.1.3.** wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu montowanych przedmiotów do śmietnika komunalnego udostępnionego przez Klienta.
- 11.2.** Montaż odbywa się zgodnie z instrukcjami montażowymi producenta dostarczonymi wraz z towarem.
- 11.3.** Usługi montażowe, których czas realizacji przekracza 30 min. mogą być realizowane przez odrębne ekipy wyspecjalizowane w realizacji tych Usług, pozostałe Usługi realizowane są podczas dostawy.
- 11.4.** Ceny usług montażu i zakres realizowanych Usług określa Umowa.
- 11.5.** Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:
 - 11.5.1.** przerabiania i modyfikowania mebli (z wyłączeniem usługi montażu mebli kuchennych świadczonej dla Klientów wybranych Nadawców, zgodnie z umową indywidualną),
 - 11.5.2.** montażu i demontażu mebli nieuwjętych w zleceniu Usługi,
 - 11.5.3.** dodatkowych czynności montażowo-serwisowych niewykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę,
 - 11.5.4.** montażu mebli, do których nie jest dołączona instrukcja montażu,
 - 11.5.5.** poziomowania mebli,
 - 11.5.6.** mocowania zmontowanej zabudowy meblowej do ściany.

12. MONTAŻ | OBOWIĄZKI Zadbano

- 12.1.** Realizacja zleceń montażu przez doświadczonych i przeszkolonych ekipy techniczne posiadające niezbędną wiedzę w zakresie usług montażowych.
- 12.2.** Posiadanie odpowiednich narzędzi i doświadczenia niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji.
- 12.3.** Wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail
- 12.4.** Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości Przesyłki przed przystąpieniem do realizacji Usługi montażu.
- 12.5.** Każdorazowo w trakcie świadczenia Usług obowiązkiem pracowników Zadbano jest dołożenie wszelkich starań, aby podczas realizacji Usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zabrudzeń ścian i podłóg.
- 12.6.** W przypadku mebli na wymiar (meble kuchenne, szafy na wymiar) montaż odbywa się zgodnie z projektem.

- 12.6.1.** Wszelkie zmiany w projekcie oraz przeróbki nie są objęte w cenie za Usługę i wymagają dodatkowych ustaleń.
- 12.6.2.** W przypadku braku możliwości wykonania przeróbki w warunkach mieszkaniowych, zaniechanie dokończenia montażu nie oznacza braku płatności należności za Usługę.
- 12.6.3.** Każda zmiana wymaga konsultacji z projektantem, prowadzonej między Klientem, a projektantem.
- 12.6.4.** W przypadku potrzeby dojazdu do Klienta w celu wykonania montażu więcej razy, niż zostało to przewidziane z winy błędu projektu, Vendora lub Klienta, należy się wynagrodzenie za dodatkowy dojazd oraz przestoje według odrębnie ustalonego cennika.
- 12.6.5.** Wykonanie usługi reklamacyjnej, wynikającej z błędu projektanta, Vendora lub Klienta jest odpłatne.
- 12.6.6.** Brak możliwości dokończenia Usługi z powodu wystąpienia takiej reklamacji nie zwalnia z zapłaty za usługę i może się wiązać z opłatą postojową.

13. MONTAŻ | OBOWIĄZKI KLIENTA

- 13.1.** Obowiązkiem Klienta jest posiadanie niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi montażu, jeżeli są one potrzebne do prawidłowego wykonania Usługi, a dostarczany sprzęt nie jest w te akcesoria wyposażony fabrycznie.
- 13.2.** Obowiązkiem Klienta jest zabezpieczenie ścian, podłóg i mienia, aby nie doszło do ich zabrudzenia, zarysowania i/lub zniszczenia.
- 13.3.** W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów, o których mowa w ust. 13. 1, Usługę uznaje się za wykonaną a płatność za jej realizację należną Zadbano.
- 13.4.** Obowiązkiem Klienta jest przygotowanie pomieszczenia polegające na wyniesieniu zbędnych przedmiotów i mebli używanych.
 - 13.4.1.** Do obowiązków Zadbano nie należy wyniesienie starych mebli, w miejsce których zamówiono montaż nowych.

13.4.1.1. Z wyjątkiem dodatkowej, odpłatnej usługi zawartej w Zleceniu, opisanej w osobnym Regulamin świadczenia usługi odbioru zużytych mebli do recyklingu dostępny pod adresem:
<https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/>.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Zasady świadczenia Usług obejmujące wszystkie realizowane Usługi.

14. OBSŁUGA ZLECENIODAWCY I KLIENTA

- 14.1.** Zlecenie Usługi odbywa się poprzez zgłoszenie zapotrzebowania na przez Zleceniodawcę Usługi za pomocą:
 - 14.1.1.** aplikacji (System TMS), zintegrowanej technicznie z systemem Zleceniodawcy,

- 14.1.2.** formularz WWW zabezpieczony hasłem i indywidualnym loginem dedykowanym dla każdego użytkownika systemu,
- 14.1.3.** poprzez wysłanie wiadomości email od uprawnionego pracownika Zleceniodawcy do pracownika Zadbano DOK, w przypadku konieczności wprowadzenia zmian w zarejestrowanym zleceniu Usługi.
- 14.1.4.** Zleceniodawca powinien zlecić Zadbano dodatkowe Usługi montażowe/installacyjne podczas zakładania zlecenia w systemie lub konkretne, opcjonalne Usługi zamówić kontaktując się Działem Obsługi Klienta Zadbano lub za pośrednictwem Panelu Klienta Zadbano, do którego uzyskuje dostęp poprzez komunikaty Zadbano.
- 14.2.** Klient może zlecić dodatkowe Usługi zgodnie z Cennikiem, np. zawężenia godzin dostawy, zmiany adresu z transferem lub bez transferu oraz zmianę terminu dostawy wg dostępności dat, za pośrednictwem Strefy Klienta Zadbano, do której uzyskuje dostęp poprzez komunikaty Zadbano.
- 14.3.** Zadbano udostępnia Klientowi możliwość śledzenia przesyłki oraz realizacji Usług w ramach systemu Track and Trace i Panelu Klienta.
- 14.4.** Zadbano komunikuje Klientowi kolejne etapy realizacji zlecenia drogą SMS lub/i e-mail oraz w systemie Track&Trace.
- 14.5.** Zleceniodawca oraz Klient mogą 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.

15. PŁATNOŚCI

- 15.1.** Usługi są świadczone przez Zadbano zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem oraz na warunkach świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie.
- 15.2.** Za wykonane przez Zadbano Usługi płaci Zleceniodawca, chyba że w zleceniu zawarto Usługi, za których wykonanie zapłacił Odbiorca Usługi.
- 15.3.** W przypadku zamówienia Usług na koszt Odbiorcy i odmowy przez nich uregulowania należności, zobowiązany do rozliczenia płatności za zrealizowane Usługi pozostaje Zleceniodawca.
- 15.4.** Zapłata za wykonane Usługi nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez Zadbano. Załącznikiem do faktury jest wykaz zrealizowanych Usług wraz z wyszczególnieniem parametrów logistycznych Przesyłek oraz ich cen jednostkowych.
- 15.5.** Zadbano zastrzega sobie prawo do weryfikacji wag oraz rozmiarów Przesyłki na każdym etapie świadczenia Usługi. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Zleceniodawcę lub Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usług, zgodnie z Cennikiem.
- 15.6.** Zadbano zachowuje prawo do obciążenia Zleceniodawcy/Nadawcy za dodatkowe Usługi, zgodnie z cennikiem ustalonym w Umowie.
- 15.7.** W uzasadnionych przypadkach, kiedy weryfikacja wagi lub rozmiarów Przesyłki wykaże niezgodność tych parametrów z wartościami rzeczywistymi a nowa wycena Przesyłki w oparciu o rzeczywiste parametry logistyczne Przesyłki skutkuje zmianą stawki naliczonego frachtu, Zadbano ma prawo do naliczenia opłaty za usługę weryfikacji wagi oraz rozmiarów zgodnie z Cennikiem, osobno za każdą Przesyłkę.
- 15.8.** Termin płatności faktury wynosi 7 dni od momentu jej wystawienia i dostarczenia Zleceniodawcy. Za

dzień płatności uznaje się dzień uznania środków na rachunku Zadbano.

- 15.9.** Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Zadbano przez Zleceniodawcę, Nadawcę, oraz Odbiorcę.
- 15.10.** Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca nie mogą bez pisemnej zgody Zadbano przenieść wierzytelności wobec Zadbano na osobę trzecią.

16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ Zadbano

- 16.1.** Zadbano nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Zadbano, z właściwości Przesyłki albo wskutek siły wyższej, a w szczególności jeżeli:
 - 16.1.1.** informacje o Usłudze lub/i Przesyłce nie została poprawnie zarejestrowana w Aplikacji (systemie TMS) Zadbano,
 - 16.1.2.** Przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, kodzie pocztowym, ulicy, numerze, lub miejscowości odbioru, numerze telefonu),
 - 16.1.3.** zawartość faktyczna Przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przez Zleceniodawcę/Klienta,
 - 16.1.4.** Przesyłka została zarejestrowana z błędnymi danymi o wadze i wymiarach,
 - 16.1.5.** 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,
 - 16.1.6.** dostępne standardowe, pieszce ciągi komunikacyjne uniemożliwiają realizację usługi wniesienia w oryginalnym opakowaniu,
 - 16.1.7.** Zleceniodawca/Klient odmówił spełnienia warunków wykonania Usługi (np. odmówił: uiszczenia opłaty za Przesyłkę lub Usługę, potwierdzenia odbioru i przyjęcia Przesyłki na liście przewozowym),
 - 16.1.8.** Zleceniodawca/Klient nie był obecny w miejscu dostawy w wyznaczonym terminie na zleceniu transportowym, mimo podjęcia dwóch prób doręczenia Przesyłki,
 - 16.1.9.** wynikają one z przyczyn niezależnych od Zadbano, takich jak uszkodzenie urządzeń powiadamiających o dostawie (np. dzwonek do drzwi, domofonu), o czym nie poinformowano w zleceniu.
- 16.2.** Odpowiedzialność Zadbano ogranicza się do rzeczywistej szkody poniesionej przez Zleceniodawcę / Klienta w związku z realizacją Umowy. Zakres odpowiedzialności Zadbano nie obejmuje utraconych korzyści, chyba że z przepisów prawa (w szczególności Prawa Przewozowego) wynikają inne limity odpowiedzialności.
 - 16.2.1.** Wartość Przesyłki ustala się zgodnie z zasadami wskazanymi w par. 4 Regulaminu.
 - 16.2.2.** W przypadku, gdy wartość Przesyłki przekracza 1000 złotych brutto, Zleceniodawca zobowiązany jest ponieść opłatę dodatkową w wysokości określonej zgodnie z Cennikiem stanowiącym Załącznik do Umowy.
 - 16.2.3.** Maksymalna odpowiedzialność z tytułu uszkodzenia, utraty, bądź zniszczenia Przesyłki w przypadku

braku wskazania jej wartości nie może przekroczyć 1000 zł brutto.

- 16.2.4.** W razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości Przesyłki. Wysokość odszkodowania nie może jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za:

16.2.4.1. utratę całej Przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia;

16.2.4.2. ubytek tej części Przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia.

- 16.3.** Zadbano ponosi odpowiedzialność za Towar poczynszy od momentu jej przejęcia od Zleceniodawcy/Klienta do przewozu, aż do chwili realizacji zlecenia.

16.3.1. Zadbano dysponuje wszelkimi ubezpieczeniami niezbędnymi do prowadzenia swojej działalności.

16.3.2. Wycena wysokości odszkodowania za uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłki odbywa się na podstawie udokumentowanej wartości zakupu wysłanego towaru.

- 16.4.** Zadbano nie jest odpowiedzialna za szkody w towarze i pogorszenie jego jakości:

16.4.1. Związane z wadami fabrycznymi Towaru.

16.4.2. W związku z działaniem Zleceniodawcy/Klienta.

16.4.3. Związane z nieoryginalnym, niedostatecznym lub wadliwym opakowaniem Towaru, w szczególności niespełniającym wymogów określonych w Standardzie Pakowania.

16.4.4. Powstałe wskutek działania Siły Wyższej – zdarzenia nagłego, którego nie dało się przewidzieć (powódź, trzęsienie ziemi, huragan, sztorm, śnieżyca, pożar, niska temperatura, wojna, wszelkiego rodzaju masowe zamieszki społeczne, masowe strajki, wyłączenie, a także awarie operatorów telekomunikacyjnych lub zasilania), a które mogły mieć wpływ na realizację zleconych usług.

16.4.5. Zadbano nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i/lub braki wykryte wewnątrz palety, lub innego jednorodnego opakowania (niewidoczne podczas rozładunku) jeżeli oryginalne opakowanie nie nosi śladów uszkodzeń.

16.4.6. W sytuacji kiedy standardowe, piesze ciągi komunikacyjne nie pozwalały na dostawę Przesyłki w opakowaniu (wada gabarytowa) a Zadbano podjęt próbę dostawy Przesyłki bez opakowania na zlecenie i ryzyko Odbiorcy. Adnotacja taka każdorazowo musi pojawić się na protokole dostawy przed podjętą próbą wnoszenia.

- 16.5.** Zadbano ma pełne prawo odmowy wykonania Usługi, jak i zwrotu Przesyłki do Nadawcy, jeżeli Przesyłka nie spełnia wymogów przewidzianych w Regulaminie a w szczególności nie spełnia definicji Przesyłki o której mowa § 1 ust. 1, lub/i wymogów dotyczących przygotowania Przesyłki do transportu, o których mowa w § 7 ust. od 1 do 4.

17. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZLECENIODAWCY

- 17.1.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe zarejestrowanie informacji o Przesyłce w systemie TMS Zadbano. Błędna lub niekompletna rejestracja, która skutkuje nieprawidłową realizacją zlecenia obciąża Zleceniodawcę.

17.1.1. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za właściwe zabezpieczenie dostępu do Aplikacji TMS

przed osobami nieuprawnionymi z wykorzystaniem loginów i haseł przekazanych Zleceniodawcy przez Zadbano.

- 17.1.2.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za działania upoważnionych Użytkowników Aplikacji TMS Zadbano.
- 17.2.** Zleceniodawca odpowiada za właściwe przygotowanie Przesyłki do transportu, zgodnie z wymogami określonymi w Standardzie Pakowania obowiązującym w Zadbano.mW szczególności Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za:
- 17.2.1.** zastosowanie opakowania odpowiedniego do rodzaju i charakteru Przesyłki oraz środka transportu,
- 17.2.2.** zabezpieczenie Przesyłki w sposób uniemożliwiający jej uszkodzenie lub uszkodzenie innych Przesyłek,
- 17.2.3.** użycie dopuszczalnych rodzajów opakowań (drewno, tektura trójwarstwowa o gramaturze min. 400 g, folia opakowaniowa o grubości min. 80 µm).
- 17.3.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za:
- 17.3.1.** trwałe i czytelne oznaczenie Przesyłki etykietą logistyczną w miejscu widocznym dla Kuriera, w sposób uniemożliwiający przypadkowe oderwanie,
- 17.3.2.** prawidłowe dołączenie listu przewozowego zgodnego z etykietą logistyczną, zawierającego poprawne dane Nadawcy i Odbiorcy.
- 17.4.** Zleceniodawca odpowiada za podanie prawidłowych wymiarów oraz wagi brutto Przesyłki (z opakowaniem), a także za terminowe przekazanie kompletnych danych potrzebnych do realizacji zlecenia za pośrednictwem Aplikacji TMS lub poprzez integrację systemową.
- 17.4.1.** W przypadku błędnie przekazanych danych Zadbano jest uprawnione do naliczenia opłaty administracyjnej oraz dokonania korekty rozliczenia.
- 17.5.** Zleceniodawca zobowiązany jest do właściwego dodania Usług dodatkowych do zlecenia zgodnie z Umową zawartą między Stronami, w przypadku gdy oczekuje ich realizacji.
- 17.5.1.** Brak prawidłowego oznaczenia lub dodania Usługi dodatkowej w systemie TMS skutkuje brakiem obowiązku jej wykonania po stronie Zadbano, a odpowiedzialność za wszelkie wyniki z tego tytułu konsekwencje ponosi Zleceniodawca.
- 17.6.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za wydanie Przesyłki w terminie zgodnym z datą podjęcia wskazaną w systemie TMS, umożliwiającym terminowe doręczenie do Odbiorcy.
- 17.6.1.** Brak wydania w terminie lub wydanie zlecenia poza harmonogramem (np. na dalsze daty) skutkuje naliczeniem opłaty administracyjnej zgodnie z obowiązującym cennikiem.
- 17.7.** W przypadku dwóch kolejnych nieterminowych podjęć zlecenie może zostać anulowane przez Zadbano.
- 17.8.** Zleceniodawca odpowiada za niewykorzystywanie etykiet przypisanych do zleceń anulowanych.
- 17.8.1.** W przypadku ponownego wydania towaru jest zobowiązany do oklejenia go nowymi etykietami przypisanymi do nowego zlecenia.
- 17.9.** W przypadku otrzymania Raportu Rozbieżności Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie udzielić odpowiedzi oraz wskazać nową datę drugiej próby podjęcia.
- 17.9.1.** Brak odpowiedzi w terminie skutkuje automatycznym wyznaczeniem terminu przez Zadbano.
- 17.9.2.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za skutki opóźnienia w udzieleniu informacji lub ich braku.
- 17.10.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za odbiór lub wskazanie dalszego postępowania z towarem w

terminie maksymalnie 4 tygodni od momentu przyjęcia towaru do magazynu.

- 17.10.1.** Po przekroczeniu tego terminu Zadbano jest uprawnione do naliczenia opłaty za magazynowanie lub utylizacji towaru na koszt Zleceniodawcy.
- 17.10.2.** Do okresu przechowywania nie wlicza się dni opóźnień powstałych z winy Zadbano.
- 17.11.** Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność finansową za wszelkie szkody, koszty i straty wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, w tym w szczególności:
 - 17.11.1.** koszty ponownego podjęcia lub doręczenia Przesyłki,
 - 17.11.2.** opłaty administracyjne,
 - 17.11.3.** koszty magazynowania lub utylizacji,
 - 17.11.4.** szkody powstałe w innych Przesyłkach wskutek niewłaściwego zapakowania lub oznakowania.

18. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

- 18.1.** Klient ponosi odpowiedzialność za swoją obecność lub obecność osoby upoważnionej do odbioru w miejscu realizacji Usługi, zgodnie z wyznaczonym terminem.
 - 18.1.1.** 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.
- 18.2.** 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.
 - 18.2.1.** Odmowa podpisu lub podania kodu PIN nie stanowi podstawy do odmowy zapłaty za wykonaną Usługę ani do uznania jej za niewykonaną.
- 18.3.** Klient ponosi odpowiedzialność za należyte przygotowanie miejsca realizacji Usługi, w tym w szczególności za:
 - 18.3.1.** udostępnienie miejsca niezbędnego do wykonania Usługi,
 - 18.3.2.** przygotowanie pomieszczenia poprzez wyniesienie zbędnych przedmiotów i mebli używanych,
 - 18.3.3.** zabezpieczenie podłóg, wykładzin, dywanów, ścian i mienia w sposób uniemożliwiający ich zabrudzenie, zarysowanie lub uszkodzenie,
 - 18.3.4.** udrożnienie ciągów komunikacyjnych umożliwiających bezpieczne wniesienie i montaż towaru.
- 18.4.** 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.
- 18.5.** 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.
- 18.6.** Klient ponosi odpowiedzialność za wykonanie czynności niezbędnych do realizacji Usługi, w tym udostępnienie miejsca i warunków do bezpiecznego wykonania montażu, instalacji lub dostawy.
 - 18.6.1.** W przypadku braku możliwości wykonania Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta, Usługę

uznaje się za wykonaną, a wynagrodzenie za nią pozostaje należne Zadbano.

- 18.7.** 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.
- 18.8.** W przypadku uszkodzenia, zabrudzenia lub zniszczenia powierzchni, elementów wykończenia lub mienia Klienta, które nie zostały należyście zabezpieczone, odpowiedzialność za te szkody ponosi Klient.
- 18.9.** 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.

19. REKLAMACJE

- 19.1.** Zleceniodawca/Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji lub szkód w mieniu na adres mailowy reklamacje@Zadbano.pl w terminie 14 dni od doręczenia (dostawy lub zwrotu) przesyłki. Zgłoszenia przesłane po tym terminie będą odrzucane.
- 19.2.** Dział Obsługi Klienta Zadbano rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Zleceniodawcę lub Klienta w terminie do 30 dni licząc od dnia prawidłowego zgłoszenia.
- 19.3.** Zgłoszenie reklamacji musi zawierać informacje pozwalające na identyfikację zlecenia, tj. nr zlecenia Zadbano, adres realizacji zlecenia, datę realizacji zlecenia, imię i nazwisko Klienta, opis szkody, dokumentację fotograficzną, informację o roszczeniach.
- 19.4.** Dział Obsługi Klienta może zwrócić się do Klienta/Zleceniodawcy o dodatkowe informacje, które mogą pomóc w ustaleniu przyczyn lub okoliczności powstania szkody. Klient jest zobowiązany do uzupełnienia informacji w terminie 14 dni pod rygorem odrzucenia przedmiotowej reklamacji.
- 19.5.** Zadbano może odrzucić reklamację, jeżeli podczas dostawy Klient nie dokonał rozpakowania Przesyłki w obecności Kuriera i nie wniósł uwag bezpośrednio po okazaniu Przesyłki do formularza dostawy.
- 19.6.** Zadbano zastrzega, że komentarz dodany do ePOD sporządzony po zrealizowanej dostawie stanowi opinię do zrealizowanej dostawy.
- 19.7.** Zadbano ma prawo wycofać kwotę reklamacyjną, jeśli produkt uznany za zaginiony zostanie odnaleziony i skutecznie doręczony do Nadawcy lub Klienta, przy czym Klient ma prawo, lecz nie obowiązek, żądać wydania Przesyłki uznanej za zagubioną, zgodnie z przepisami Prawa Przewozowego (art. 74 ust. 3 ustawy Prawo przewozowe).
- 19.8.** 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.
- 19.9.** Zadbano może odrzucić reklamację, jeżeli uszkodzenie Przesyłki nastąpiło w trakcie wnoszenia jej bez opakowania na życzenie Klienta.
- 19.10.** Rozliczenie odszkodowania następuje po udokumentowaniu szkody i wycenie jej wartości przez niezależnego rzeczoznawcę lub akceptację wartości szkody przez Zadbano, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu.
- 19.11.** Zasady rozliczeń odszkodowań regulują Ogólne Warunki Ubezpieczenia Cargo Zadbano lub Ogólne Warunki Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Zadbano.

- 19.12.** Odszkodowanie rozliczane jest w terminie do 14 dni od daty ustalenia jego wysokości oraz formy rozliczenia.
- 19.13.** Wartość odszkodowania nie uwzględnia utraconych korzyści takich jak np. marża handlowa i dotyczy ceny wyprodukowania lub nabycia towaru.
- 19.14.** W przypadku szkody całkowitej, w którym Zadbano wypłaca Zleceniodawcy pełną wartość Przesyłki, Zleceniodawca zobowiązany jest do przekazania przesyłki, po zapłacie odszkodowania do Zadbano. W przeciwnym razie Zadbano może odmówić wypłaty odszkodowania.

20. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 20.1.** Zadbano odpowiada za zabezpieczenie danych osobowych Klienta zgodnie z wymaganiami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29.08.1997 Dz.U. 1997 Nr 133 poz. 883 i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)
- 20.2.** Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewozu oraz montażu – instalacji mebli i sprzętu RTV i AGD zgodnie z niniejszym Regulaminem jest Zadbano Transport Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (04-866 Warszawa) przy ul. Wał Miedzeszyński 251, KRS: 0000377857, zwany dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych.
- 20.3.** We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora należy skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych dostępnym pod adresem e-mail: iod@Zadbano.pl
- 20.4.** Administrator stosuje środki niezbędne do ochrony przetwarzanych danych osobowych w szczególności zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo udostępnionych danych osobowych, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzania z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
- 20.5.** Dane osobowe przetwarzane są w celu:
- 20.5.1.** Realizacji usługi/zlecenia tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO zgodnie z którym przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres realizacji zamówienia/ usługi oraz przez czas niezbędny po jego/jej zakończeniu.
- 20.5.2.** Badania satysfakcji Klienta prowadzone w ramach procesu kontroli i zachowania wysokiej jakości Usług Zadbano, na co Klient każdorazowo wyraża zgodę korzystając z usługi.
- 20.5.3.** Wypełnienia procesu reklamacyjnego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, zgodnie z którym przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wypełnienia obowiązku prawnego i ewentualny dalszy okres korzystania z usług oferowanych przez Administratora.
- 20.5.4.** Dochodzenia naszych roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. prawnie uzasadnionego

interesu Administratora, którym jest dochodzenie naszych roszczeń i obrona naszych praw, a także art. 9 ust. 2 lit. f RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne do dochodzenia roszczeń. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres dochodzenia roszczeń.

- 20.5.5.** Wypełnienia obowiązków podatkowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze) w zw. z art. 74 ust. 2 ustawy o rachunkowości. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres konieczny do wypełnienia obowiązku podatkowego. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych przetwarzamy przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy.
- 20.5.6.** W przypadku uzyskania zgody – w celach marketingowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów. Dane będą przetwarzane przez czas trwania akcji marketingowej.
- 20.6.** Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo do żądania od Administratora:
- 20.6.1.** dostępu do swoich danych osobowych,
 - 20.6.2.** sprostowania swoich danych osobowych,
 - 20.6.3.** usunięcia swoich danych osobowych (żądanie usunięcia danych spowoduje niezwłoczne usunięcie danych osobowych z naszej bazy danych),
 - 20.6.4.** ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - 20.6.5.** wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - 20.6.6.** przenoszenia danych,
 - 20.6.7.** cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednakże uniemożliwi świadczenie przez nas usług,
 - 20.6.8.** wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi oraz, gdy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią, w tym w przypadku profilowania. Administratorowi nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
- 20.7.** W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych poprzez e-mail na adres iod@Zadbano.pl.
- 20.8.** Udostępnione dane osobowe mogą być przekazywane jedynie:
- 20.8.1.** Odpowiednim organom państwowym na ich żądanie oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
 - 20.8.2.** Podmiotom współpracującym w celu i zakresie niezbędnym do wykonania usługi. Administrator odpowiada za skutki działań osób trzecich (w szczególności kierowców, kurierów, monterów), z którymi współpracuje i którym powierzy realizację umowy w całości lub w części.

- 20.9.** Udostępnione Zadbano dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
- 20.10.** Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale bez ich podania wykonanie usługi nie będzie możliwe.
- 20.11.** Wszelkie informacje dotyczące wymogów, zasad i regulacji ochrony danych osobowych w Spółkach z Grupy Zadbano są określone w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej: <https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/>

21. POUFNOŚĆ

21.1. Strony zobowiązują się:

- 21.1.1.** Do nieujawniania i niewykorzystywania informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej strony oraz danych osobowych, których Administratorem lub właścicielem jest druga Strona, uzyskanych lub udostępnionych w trakcie wzajemnej współpracy. Tajemnicą objęte są ponadto wszelkie poufne informacje i fakty, o których strony dowiedzą się podczas współpracy, niezależnie od formy przekazania lub pozyskania tych informacji i ich źródła.
- 21.1.2.** Wykorzystywać informacje i dane, o których mowa powyżej wyłącznie w celach określonych postanowieniami przez Strony w związku z realizacją zleconej usługi.
- 21.1.3.** Podjąć wszelkie niezbędne kroki dla zapewnienia, że żadna z osób otrzymujących informacje i dostęp do danych nie ujawni ich, ani ich źródła w całości, ani w części osobom trzecim bez uprzedniego, wyraźnego upoważnienia od Strony, której informacja, dane lub źródło dotyczy. Strona, która przekazuje informacje drugiej Stronie, odpowiada za osoby, którym te informacje i dane zostaną udostępnione jak za własne działanie lub zaniechanie.
- 21.1.4.** Informacje i dane, o których mowa w pkt. 20.1.1. będą przekazane wyłącznie tym pracownikom i współpracownikom Stron, którym będą one niezbędne do wykonania powierzonych im czynności i tylko w zakresie, w jakim odbiorca informacji i danych musi mieć do nich dostęp dla celów określonych w pkt. 20.1.2.

21.2. Postanowienia zawarte w pkt. 20.1.1.–20.1.4. nie mają zastosowania do informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:

- 21.2.1.** Są powszechnie znane, opublikowane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości.
- 21.2.2.** Są znane drugiej Stronie przed przystąpieniem do czynności związanych z przygotowaniem oferty lub zostały uzyskane od osoby trzeciej zgodnie z prawem.
- 21.2.3.** Zostaną ujawnione przez jedną ze stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony.
- 21.2.4.** Zostaną ujawnione przez jedną ze Stron ze względu na obowiązujące wymogi prawa lub zgodnie z prawomocnym orzeczeniem sądu lub prawomocną decyzją Administracyjną z zastrzeżeniem, że podjęte zostały wszelkie niezbędne i zgodne z prawem czynności zmierzające do zachowania poufności takich informacji.
- 21.2.5.** Zostały uzyskane przez daną Stronę niezależnie od czynności związanych z realizacją zlecenia.

21.3. Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji i danych, o których mowa w §20 obowiązuje również po wykonaniu Umowy i realizacji Usługi przez okres kolejnych 12 miesięcy od dnia realizacji Usługi.

22. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 22.1.** 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. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu są wiążące dla konsumenta, jeżeli nie zostały w Regulaminie wyraźnie wyłączone w odniesieniu do konsumentów.
- 22.2.** Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Zadbano, a także na stronie internetowej pod adresem: <https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/>
- 22.3.** O istotnych zmianach w RegulaminieZadbano poinformuje Zleceniodawców w formie informacji zamieszczonej na stronie internetowej Zadbano: <https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/>, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
- 22.4.** Inne regulaminy opisujące pozostałe Usługi oferowane przez Zadbano, w tym między innymi: Panelu Klienta czy Usług międzynarodowych oraz wszelkie inne Usługi dodatkowe, stanowią integralną część niniejszego Regulaminu Głównego i są dostępne pod adresem: <https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/>.
- 22.5.** W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Prawa Przewozowego oraz Kodeksu Cywilnego.
- 22.6.** Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 lutego 2026 r. Z tą datą uchyla się wcześniej obowiązujące Regulaminy Świadczenia Usług Zadbano.

**Potwierdzam, że zapoznałem się i akceptuję postanowienia
Regulaminu świadczenia usług Zadbano – Regulamin Główny:**

.....
(Data, podpis i pieczęć firmowa Zleceniodawcy)