

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 (nadawca Przesyłki) lub Odbiorca.
 - 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 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 12 dni roboczych wiąże się z dodatkową opłatą według cennika: od 4 do 5 dni w cenie 9,99 zł/dzień. Od 6 do 10 dni w cenie 14,99 zł/dzień. Od 11 do 15 dni w cenie 19,99 zł/dzień,
 - 3.2.2.3.** przesunięcie daty dostawy może odbyć się maksymalnie do 15 dni roboczych w obrębie jednego Zlecenia,
 - 3.2.2.4.** po 2 nieudanych próbach doręczenia lub upływie 15 dni roboczych Zlecenie zostanie zwrócone do Nadawcy,
 - 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 w cenie 29,99 zł,
 - 3.2.3.2.** w przypadku, kiedy zmiana adresu dostawy wykracza poza województwo, w którym Zlecenie miało zostać pierwotnie wykonane, zastosowana zostanie opłata w cenie 49,99 zł.
 - 3.2.4.** w przypadku zmiany adresu dostawy, Klient traci możliwość bezpłatnej zmiany daty dostawy, o której mowa w punkcie 3.2.2. 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 2 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.
 - 3.6.** 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.** Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usługi dodatkowej, winny być wskazane przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia w Protokole dostawy.
 - 3.10.** 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.** Klient ma obowiązek zabezpieczyć we własnym zakresie miejsce wykonania Zlecenia oraz Usługi dodatkowej, w szczególności: zabezpieczyć jasną wykładzinę/dywan, zabezpieczyć podłogę, udzielić ciągły komunikacyjne itp., przed umówionym terminem realizacji Usługi dodatkowej.
- 4.2.** Obowiązkiem Klienta jest udostępnienie miejsca niezbędnego do wykonania zamówionej Usługi: dostawy wraz z rozpakowaniem, montażu, instalacji w miejscu realizacji Zlecenia.
- 4.3.** Obowiązkiem Odbiorcy jest poinformowanie Zadbano o nieobecności w zaplanowanym terminie realizacji Usługi dodatkowej minimum 24 godziny przed zaplanowaną wizytą Zadbano.
- 4.4.** Podczas realizacji dostawy Przesyłki, Klient zobowiązany jest do wypełnienia i podpisania Protokołu realizacji Usługi dodatkowej lub ePOD jeśli Zadbano tego wymaga..
- 4.5.** W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów o których mowa w pkt. 4.1.-4.3., 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 będzie 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 udostępni 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. dzwonek 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, nieścisłą 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 wynikała z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
- 7.4.** Jeżeli Zadbano na podstawie okoliczności danego wypadku wykaże, 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 wynikała.
- 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 KONSUMENTA

- 8.1.** Konsument ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
 - 8.1.1.** podania w liście przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieściślych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych;
 - 8.1.2.** wadliwego stanu Przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych.
- 8.2.** Nadawca przesyłki w transporcie drogowym rzeczy odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść Zadbano na skutek nieścisłości lub niedostateczności danych, o których mowa w pkt. 8.1. powyżej.
- 8.3.** Nadawca ponosi także koszty związane z przeładunkiem Przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące masy Przesyłki, zawarte w liście przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.

9. ODSTĄPIENIE

- 9.1.** Umowa o świadczenie Usługi dodatkowej zawarta z Konsumentem za pośrednictwem strony internetowej www.zadbano.pl jest umową zawartą na odległość.
- 9.2.** Konsument może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny, chyba że Zadbano wykonało w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem jej świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.
 - 9.2.1.** Konsument może odstąpić od umowy w terminie podanym j.w. jednak nie później niż do godziny 18:00 dnia poprzedzającego termin dostawy.
- 9.3.** Akceptacja Regulaminu oznacza zgodę Konsumenta na wykonanie Usługi przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
- 9.4.** W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta wymagane jest oświadczenie o odstąpieniu od umowy, które może być dokonane na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu, przesłanym za pomocą korespondencji e-mail na adres: [...], ewentualnie poprzez elektroniczny formularz na stronie internetowej: www.zadbano.pl lub w formie pisemnej na adres Zadbano: ul. Wał Miedzeszyński 251, 04-866 Warszawa. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu, zaś skorzystanie z formularza Zadbano nie jest konieczne.
- 9.5.** W przypadku odstąpienia od umowy Zadbano zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia uzyskania przez Zadbano informacji o

decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie. Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem należności.

- 9.6.** Punkty 9.2. oraz 9.5. mają zastosowanie tylko i wyłącznie w przypadku zleceń niezrealizowanych, czyli takich, które nie mają statusu "w realizacji".

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.** Jakikolwiek 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.** Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Zadbano, a także na Panelu Klienta
- 11.4.** Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Zadbano przez Konsumenta.
- 11.5.** Konsument nie może bez pisemnej zgody Zadbano przenieść wierzytelności wobec Zadbano na osobę trzecią.
- 11.6.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy o prawach konsumenta, Prawa Przewozowego oraz Kodeksu cywilnego.
- 11.7.** Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2024.

Załączniki:

1. Wzór formularza odstąpienia;
2. Charakterystyka Usług dodatkowych.

Załącznik nr 1 do Regulaminu – Wzór odstąpienia od Umowy

.....

.....

(miejscowość, data)

Imię, nazwisko, adres Konsumenta:

.....

.....

Adresat:

Zadbano Transport sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
ul. Wał Miedzeszyński 251, 04-866 Warszawa

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY KONTA ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Ja, niniejszym oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy
z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, odstępuję od Umowy o świadczenie Usług zawartej
dnia

.....

(podpis Konsumenta)

Załącznik nr 2 do Regulaminu

Charakterystyka Usług dodatkowych

DOSTAWY

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

12. DOSTAWY | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 12.1.** 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.
- 12.2.** Usługa dostawy może być uzupełniona o usługę pobrania oraz pozostałe Usługi świadczone przez Zadbano.
- 12.3.** 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.
- 12.4.** Usługa Dostawy obejmuje:
 - 12.4.1.** odbiór zlecenia z magazynu Zleceniodawcy lub Nadawcy,
 - 12.4.2.** przewóz Przesyłki w sieci transportowej Zadbano,
 - 12.4.3.** awizację dostawy wiadomością e-mail wysłaną na adres email Odbiorcy,
 - 12.4.4.** dostawę Przesyłki pod wskazany w zleceniu adres Odbiorcy,
 - 12.4.5.** każda z usług zawartych w par. 12.4. może stanowić oddzielne Zlecenie.
- 12.5.** Usługi dodatkowe świadczone w ramach dostawy:
 - 12.5.1.** wniesienie Przesyłki do mieszkania Klienta/Odbiorcy,
 - 12.5.2.** ustawienie (pozostawienie) Przesyłki we wskazanym przez Klienta miejscu,
 - 12.5.3.** rozpakowanie dostarczanego towaru, nie dotyczy paczek z towarami przeznaczonymi do dalszego montażu (np. meble w paczkach),
 - 12.5.4.** wyniesienie materiałów opakowaniowych do udostępnionego przez Odbiorcę śmietnika komunalnego (tylko w przypadku mebli nie przeznaczonych do dalszego montażu),
 - 12.5.5.** pobranie należności za dostarczany towar (COD),
 - 12.5.6.** jednokrotne przeadresowanie przesyłki dla Odbiorcy oraz Nadawcy, związane z dodatkowymi kosztami,
 - 12.5.7.** jednorazową możliwość zmiany daty dostawy maksymalnie do godziny 18:00 dnia poprzedzającego pierwotny termin realizacji (jedna zmiana zlecona przez Nadawcę oraz jedna zmiana zlecona przez Odbiorcę),
 - 12.5.7.1.** kolejne zmiany daty dostawy max. do 15 dni roboczych zgodnie z cennikiem ustalonym indywidualnie z Nadawcą lub określoną w Panelu Klienta dla Odbiorcy,

- 12.5.8.** zawężenie godzin doręczenia (tylko w wybranych obszarach) zgodnie z cennikiem.
- 12.6.** Zadbano może odmówić realizacji zlecenia, jeśli przesyłka w opakowaniu nie mieści się w standardowych, pieszych ciągach komunikacyjnych dostępnych do realizacji dostawy.
- 12.7.** Zadbano może odmówić realizacji zlecenia jeżeli Przesyłka nie została należycie przygotowana do transportu przez Nadawcę. Szczegółowe obowiązki Zleceniodawcy lub/i Nadawcy w tym zakresie określone są w Regulaminie.
- 12.8.** Przyjęcie przez Zadbano przesyłki do transportu nie oznacza domniemania, że przesyłka została do transportu przygotowana w odpowiedni sposób.
- 12.9.** Maksymalna kwota pobrania dla pojedynczego zlecenia to 15 000 zł na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 12.10.** Podczas realizacji dostawy Klient zobowiązany jest do wypełnienia i podpisania protokołu dostawy w formie papierowej lub cyfrowej (ePOD). Odmowa podpisania protokołu skutkuje odmową wydania Przesyłki przez przedstawiciela Zadbano, a opłata za Usługę uważana jest za należną Zadbano.
- 12.11.** Wszelkie uwagi dotyczące uszkodzenia dostarczonych paczek w zleceniu muszą zostać zgłoszone poprzez stosowną adnotację w protokole dostawy lub protokole niezgodności. Brak adnotacji dotyczącej stwierdzonych uszkodzeń może być podstawą do odrzucenia reklamacji przez Zadbano.
- 12.12.** Komentarz dodany do listu przewozowego w formie papierowej lub cyfrowej (ePOD) stanowi opinię do wykonanej usługi i nie jest jednoznaczny ze złożeniem reklamacji.
- 12.13.** W ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki Odbiorca ma prawo żądania ustalenia stanu Przesyłki przez Zadbano, jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze. Działanie to jednak nie jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji.
- 12.14.** Adnotacje na protokole dostawy lub protokole niezgodności nie stanowią zgłoszenia reklamacyjnego.
- 12.15.** Usługi świadczone są odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem stanowiącym załącznik do Umowy.

13. DOSTAWY | OBOWIĄZKI Zadbano

- 13.1.** 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.
- 13.2.** Zadbano podejmuje dwie próby doręczenia Przesyłki do Odbiorcy. Każda kolejna zlecona próba doręczenia jest płatna w wysokości 70% pierwotnego kosztu dostawy.
- 13.3.** Po drugiej, nieskutecznej próbie doręczenia, Zadbano zwraca Przesyłkę do Nadawcy. Opłata za zwrot Przesyłki równa jest opłacie za wysyłkę przedmiotowej Przesyłki.
- 13.4.** 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.
- 13.5.** Zadbano zapewni system śledzenia przesyłek, umożliwiający uzyskanie aktualnej informacji o Przesyłce za pomocą Panelu Klienta dla Odbiorcy Przesyłki. Dostęp do serwisu możliwy będzie za pomocą unikalnego adresu URL zawierającego token dla każdej zarejestrowanej Przesyłki.
- 13.6.** Zadbano ma obowiązek zaplanowania dostawy Przesyłki oraz jej awizacji za pomocą wiadomości email lub/i SMS zaadresowanej do Odbiorcy.
- 13.7.** Zadbano ma obowiązek wysyłania komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi za pomocą wiadomości e-mail lub/i SMS do Odbiorcy lub/i umieszczenie tych informacji w Panelu Klienta.
- 13.8.** Zadbano udostępni Odbiorcy możliwość zmiany terminu, adresu dostawy lub dokupienia dodatkowych Usług w ramach korzystania z systemu Panelu Klienta..
- 13.9.** W przypadku dostaw z wniesieniem Ekipa realizująca zlecenie powinna okazać Klientowi zawartość Przesyłki, nie dotyczy to jednak paczek z towarami przeznaczonymi do dalszego montażu (np. meble w paczkach).
- 13.10.** 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.

14. DOSTAWY | OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY

- 14.1.** Obowiązkiem Zleceniodawcy lub/i Nadawcy Przesyłki jest jej odpowiednie przygotowanie do transportu spełniające wymogi określone w Standardzie Pakowania, w szczególności:
 - 14.1.1.** opakowanie powinno być odpowiednie do natury Przesyłki,
 - 14.1.2.** opakowanie musi być dopasowane do rodzaju transportu,
 - 14.1.3.** przesyłka nie może zawierać wystających elementów mogących uszkodzić inne Przesyłki,
 - 14.1.4.** dopuszczalne formy opakowania to: opakowanie drewniane, tektura falista - trójwarstwowa o gramaturze 400 g, lub folia opakowaniowa o minimalnej grubości 80 µm.
- 14.2.** 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.
- 14.3.** Obowiązkiem Zleceniodawcy jest dołączenie do Przesyłki listu przewozowego zgodnego z etykietą logistyczną, zawierającego poprawne dane: Nadawcy oraz Odbiorcy Przesyłki.
- 14.4.** Obowiązkiem Zleceniodawcy jest podanie właściwych wymiarów oraz wagi brutto (z opakowaniem) Przesyłki.
- 14.5.** 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.
 - 14.5.1.** Aktualizacja błędnie przekazanych danych o wadze i objętości przesyłki lub liczbie paczek w przesyłce uprawnia Zadbano do naliczenia opłaty administracyjnej.
- 14.6.** Zleceniodawca zobowiązany jest do terminowego wydania Przesyłki do doręczenia, tj. wydania towaru zgodnie z systemową datą podjęcia, co umożliwi terminowe doręczenie Przesyłki Klientowi.
 - 14.6.1.** Brak wydania w terminie skutkuje naliczeniem opłaty za zmiany administracyjne danych zgodnie z ustalonym indywidualnie cennikiem.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DODATKOWYCH

15. INSTALACJE | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 15.1.** Usługa instalacji obejmuje:
 - 15.1.1.** instalację urządzeń RTV/AGD i innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Klienta urządzeń,
 - 15.1.2.** podłączenie instalowanych urządzeń do sprawnych źródeł zasilania i mediów (prąd, woda, kanalizacja, gaz),
 - 15.1.3.** ustawienie instalowanych urządzeń we wskazanym przez Klienta miejscu,
 - 15.1.4.** wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu instalowanego sprzętu do śmietnika komunalnego udostępnionego przez Klienta.
- 15.2.** Instalacja odbywa się zgodnie z instrukcjami producenta dostarczonymi wraz z towarem.
- 15.3.** 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.
- 15.4.** Ceny usług instalacji i zakres realizowanych usług określa Umowa.
- 15.5.** Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:
 - 15.5.1.** kosztów armatury i elementów przyłączeniowych niezbędnych do przyłączenia urządzeń do instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej (zawory, uszczelki, węże, przewody, uchwyty etc.),



- 15.5.2.** zakupu elementów przyłączeniowych,
- 15.5.3.** przerabiania mebli w celu dostosowania mebli do instalowanego urządzenia oraz samego urządzenia,
- 15.5.4.** przerabiania instalacji elektrycznej, wodnej, gazowej, etc.,
- 15.5.5.** montażu i demontażu urządzeń nieujętych w zleceniu,
- 15.5.6.** dodatkowych czynności serwisowych niewykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę.

16. INSTALACJE | OBOWIĄZKI Zadbano

- 16.1.** Realizacja zleceń przez doświadczonych i przeszkolonych ekipy techniczne posiadające niezbędną wiedzę lub/i uprawnienia w zakresie instalacji.
- 16.2.** Posiadanie wymaganych uprawnień zezwalających na podłączenie urządzeń gazowych i elektrycznych.
- 16.3.** Posiadanie odpowiednich narzędzi oraz urządzeń kontrolnych typu czujniki przewodów w ścianie, czujniki gazu itp. i doświadczenia niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji.
- 16.4.** Wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail
- 16.5.** Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości Przesyłki przed przystąpieniem do wykonania usługi instalacji.
- 16.6.** 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.

17. INSTALACJE | OBOWIĄZKI KLIENTA

- 17.1.** 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.
- 17.2.** Obowiązkiem Klienta jest posiadanie niezbędnych akcesoriów do wykonania usługi montażu lub/i instalacji, np. 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.
- 17.3.** Obowiązkiem Klienta jest udostępnienie sprawnych źródeł mediów z odpowiednimi parametrami, których brak uniemożliwia realizację instalacji: prąd, gaz, woda, kanalizacja w miejscu realizacji Usługi.
- 17.4.** Obowiązkiem Klienta jest przygotowanie miejsca do montażu i instalacji nowego urządzenia, jeśli Usługa nie obejmuje demontażu używanego urządzenia.
- 17.5.** Obowiązkiem Klienta jest zabezpieczenie ścian, podłóg i mienia, aby nie doszło do ich zabrudzenia i/lub zniszczenia.
- 17.6.** W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów o których mowa w ust. 3.1.-3.4. Usługę uznaje się za wykonaną a płatność za jej realizację należną Zadbano.

18. MONTAŻ | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 18.1.** Usługa montażu obejmuje:
 - 18.1.1.** montaż mebli lub innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Nadawcę przedmiotów,
 - 18.1.2.** ustawienie zmontowanych przedmiotów w miejscu wskazanym przez Klienta,
 - 18.1.3.** wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu montowanych przedmiotów do śmietnika komunalnego udostępnionego przez Klienta.
- 18.2.** Montaż odbywa się zgodnie z instrukcjami montażowymi producenta dostarczonymi wraz z towarem.
- 18.3.** 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.



- 18.4.** Ceny usług montażu i zakres realizowanych Usług określa Umowa.
- 18.5.** Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:
 - 18.5.1.** przerabiania i modyfikowania mebli (z wyłączeniem usługi montażu mebli kuchennych świadczonej dla Klientów wybranych Nadawców, zgodnie z umową indywidualną),
 - 18.5.2.** montażu i demontażu mebli nieujętych w zleceniu Usługi,
 - 18.5.3.** dodatkowych czynności montażowo-serwisowych niewykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę,
 - 18.5.4.** montażu mebli, do których nie jest dołączona instrukcja montażu,
 - 18.5.5.** poziomowania mebli,
 - 18.5.6.** mocowania zmontowanej zabudowy meblowej do ściany.

19. MONTAŻ | OBOWIĄZKI Zadbano

- 19.1.** Realizacja zleceń montażu przez doświadczone i przeszkolone ekipy techniczne posiadające niezbędną wiedzę w zakresie usług montażowych.
- 19.2.** Posiadanie odpowiednich narzędzi i doświadczenia niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji.
- 19.3.** Wysyłanie komunikatów o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail
- 19.4.** Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości przesyłki przed przystąpieniem do realizacji Usługi montażu.
- 19.5.** 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.
- 19.6.** W przypadku mebli na wymiar (meble kuchenne, szafy na wymiar) montaż odbywa się zgodnie z projektem.
 - 19.6.1.** Wszelkie zmiany w projekcie oraz przeróbki nie są objęte w cenie za Usługę i wymagają dodatkowych ustaleń.
 - 19.6.2.** W przypadku braku możliwości wykonania przeróbki w warunkach mieszkaniowych, zaniechanie dokończenia montażu nie oznacza braku płatności należności za Usługę.
 - 19.6.3.** Każda zmiana wymaga konsultacji z projektantem przeprowadzanej przez Klienta.
 - 19.6.4.** W przypadku potrzeby dojazdu do Klienta w celu wykonania montażu większą liczbę razy, niż zostało to przewidziane w Umowie, z winy projektanta, Vendra lub Klienta, należy się wynagrodzenie za dodatkowy dojazd oraz przestojowe według odrębnie ustalonego cennika.
 - 19.6.5.** Wykonanie Usługi reklamacyjnej, wynikającej z błędu projektanta, Vendra lub Klienta jest odpłatne.
 - 19.6.6.** Brak możliwości dokończenia Usługi z powodu wystąpienia takiej reklamacji nie zwalnia z zapłaty za Usługę i może się wiązać z opłatą postojową.

20. MONTAŻ | OBOWIĄZKI KLIENTA

- 20.1.** 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.
- 20.2.** Obowiązkiem Klienta jest zabezpieczenie ścian, podłóg i mienia, aby nie doszło do ich zabrudzenia, zarysowania i/lub zniszczenia.
- 20.3.** W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie z powodów, o których mowa w pkt. 1, Usługę uznaje się za wykonaną a płatność za jej realizację należną Zadbano.
- 20.4.** Obowiązkiem Klienta jest przygotowanie pomieszczenia polegające na wyniesieniu zbędnych przedmiotów i mebli używanych.
 - 20.4.1.** Do obowiązków Zadbano nie należy wyniesienie starych mebli, w miejsce których zamówiono montaż nowych.

21. ZAWĘŻENIE CZASOWE | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 21.1.** Usługa zawężenia czasowego obejmuje:
 - 21.1.1.** dostawę przesyłki pod wskazany w zleceniu adres Odbiorcy w wykupionym przez Klienta dodatkowym 4-godzinny przedziale czasowym (8:00-12:00, 12:00-16:00, 16:00-20:00),
 - 21.1.2.** Usługa dostępna jest tylko w wybranych lokalizacjach.
- 21.2.** Zadbano nie jest w stanie zagwarantować dokładnej godziny realizacji usługi w wybranym przedziale czasowym.
- 21.3.** Usługa świadczona jest odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem na Panelu Klienta.
- 21.4.** Przedział czasowy można wykupić po wcześniejszym zarejestrowaniu się na Panelu Klienta.
- 21.5.** Przedział czasowy musi być opłacony przez Klienta przy wykorzystaniu dostępnego systemu płatności.
- 21.6.** Wykupienie zawężenia przedziału nie jest możliwe po zaplanowaniu trasy oraz poza pierwszą strefą transportową.
- 21.7.** Wszelkie uwagi dotyczące realizacji Usługi muszą zostać zgłoszone poprzez stosowną adnotację w protokole dostawy lub protokole niezgodności. Brak adnotacji dotyczącej stwierdzonych nieprawidłowości może być podstawą do odrzucenia reklamacji przez Zadbano.
- 21.8.** Adnotacje na protokole dostawy lub protokole niezgodności nie stanowią zgłoszenia reklamacyjnego.
- 21.9.** Zadbano zastrzega sobie prawo do +/-30 min różnicy w czasie dostawy, ze względu na czynniki zewnętrzne tj. ruch uliczny lub inne nieprzewidziane sytuacje.

22. ZMIANA TERMINU LUB ADRESU | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 22.1.** Usługa zmiany terminu obejmuje:
 - 22.1.1.** jednorazową możliwość zmiany daty dostawy o 3 dni robocze, maksymalnie do godziny 18:00 dnia poprzedzającego pierwotny termin realizacji,
 - 22.1.2.** po upływie powyższego czasu, odpłatnej zmiany daty doręczenia zgodnie z cennikiem w Panelu Klienta.
- 22.2.** Usługa przeadresowania Przesyłki obejmuje:
 - 22.2.1.** jednokrotne przeadresowanie przesyłki dla Odbiorcy w obrębie województwa lub poza województwem, zgodnie z cennikiem w Panelu Klienta.
- 22.3.** Maksymalny czas przechowywania towaru na magazynie to 15 dni roboczych. Do tego czasu nie zaliczają się dni wynikające z opóźnienia po stronie Zadbano.
 - 22.3.1.** Po upływie wskazanego czasu towar zwracany jest do Nadawcy.
- 22.4.** Opłaty za ww. Usługi wynikają z kosztów manipulacyjnych, transferowych oraz konieczności wykorzystania powierzchni magazynowej do przechowania Przesyłki w terminie maksymalnie do 15 dni od dnia pierwotnie ustalonej daty dostawy przez Zleceniodawcę.
- 22.5.** Brak Klienta pod adresem w terminie realizacji Usługi nie upoważnia do zwrotu uiszczonych opłat i Zadbano uznaje Usługę za zrealizowaną.
- 22.6.** W przypadku braku realizacji dostawy w wykupionym terminie z przyczyn niezależnych od Zadbano, zwrot uiszczonych opłat nie przysługuje.