zadbano.

Regulamin świadczenia usług Międzynarodowych ZADBANO

Obowiązujący wszystkich Klientów ZADBANO Regulamin Usług Międzynarodowych

REGULAMIN

Zasady świadczenia usług dostawy w standardzie Home Delivery oraz opcjonalnych usług instalacyjnych i montażowych realizowanych na terenie Krajów Unii Europejskiej z wyłączeniem Polski.

DEFINICJE

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

Zadbano S.A. - inaczej Zadbano, przewoźnik, spółka realizująca Usługi na zlecenie Zleceniodawców.

Zleceniodawca - osoba prawna, fizyczna, lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Zadbano umowę o świadczenie Usług.

Partner - Przewoźnik, z którego sieci korzysta Zadbano w celu realizacji usług we wskazanym kraju doręczenia

Nadawca - osoba prawna, fizyczna, lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę Kurierowi w celu wykonania Usługi. Adres Nadawcy każdorazowo wskazany jest przez Zleceniodawcę w momencie zamówienia Usługi.

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.

Użytkownik - osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.

Kurier / Montażysta - pracownik lub podwykonawca świadczący usługi na zlecenie Zadbano wykonujący usługi dostawy, podjęcia przesyłek oraz usługi dodatkowe realizowane podczas dostawy.

Centrum Logistyczne | CL - jednostka organizacyjna Zadbano wchodząca w skład zintegrowanej sieci logistycznej Zadbano lub sieci obsługiwanej przez zagranicznego podwykonawcę Zadbano..

Umowa - umowa o świadczenie usług Zadbano zawierana pomiędzy Zadbano a Zleceniodawcą.

Prawo przewozowe - ustawa z dn. 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2024.1262 t.j).

CMR – Konwencja o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów (CMR) sporządzona w Genewie dnia 19 maja 1956 r.

Regulamin | Regulamin Główny | Regulamin Świadczenia Usług Międzynarodowych Zadbano - niniejszy regulamin świadczenia usług Zadbano adresowany do wszystkich Zleceniodawców i Klientów Zadbano. Aktualna wersja Regulaminu Usług Międzynarodowych dostępna jest pod adresem: https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/

Usługa / Usługi - usługa przewozu przesyłek, a także opcjonalnie usługi: wniesienia, ustawienia, rozpakowania, wyniesienia opakowań po rozpakowaniu, montażu, instalacji w miejscu użytkowania i podłączenia urządzeń do mediów: prądu, gazu, wody i kanalizacji, zabrania elektrozłomu, lub pobrania kwoty stanowiącej zapłatę za dostarczany towar (COD).

Usługa przewozowa - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe (Dz.U.2023.1640 t.j.), świadczona na podstawie Prawa Przewozowego.

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 (Klienci Indywidualni).

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. Pobrana opłata jest zwracana na rachunek bankowy Nadawcy.

Protokół dostawy - list przewozowy lub POD (Proof Of Delivery), zawierający opis warunków świadczenia usługi: jak adres dostawy, termin dostawy, lista przewożonych przesyłek, podpisywany przez Klienta przy dostawie w obecności Kuriera.

Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Przesyłka niedoręczalna - przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub/i błędnie wskazanych adresów lub braku etykiety transportowej.

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.

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. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia przez Zadbano Usług międzynarodowych dostaw towarów na terytorium Unii Europejskiej.

1.2. Przed skorzystaniem z Usług należy zapoznać się z niniejszym regulaminem. Rozpoczynając korzystanie z Usług Zleceniodawca potwierdza, że zapoznał się z treścią właściwego Regulaminu Usług, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

1.3. Zleceniodawca ma obowiązek rejestrować zlecenia zgodnie z rzeczywistymi i poprawnymi danymi logistycznymi nadawanych przesyłek.

1.4. Zleceniodawca zobowiązany jest do zachowania w ścisłej tajemnicy danych dostępowych otrzymanych od Zadbano w celu uzyskania dostępu do TMS, jak również zmodyfikowanych później haseł. Zleceniodawca zobowiązany jest również do bezzwłocznego poinformowania Zadbano, gdy tylko stwierdzi, że takie hasło stało się znane nieuprawnionym osobom trzecim.

DOSTAWY

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

2. DOSTAWY | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

2.1. Zleceniodawca zleca Zadbano wykonanie Usługi w zakresie przewożenia przesyłek od Nadawcy do Odbiorcy. Zleceniodawca i Nadawca przesyłki mogą stanowić ten sam podmiot.

2.2. Usługa dostawy może być uzupełniona o usługę Pobrania oraz pozostałe Usługi świadczone przez Zadbano.

2.3. W ramach realizacji Usługi Zadbano odbiera przesyłkę ze wskazanego przez Zleceniodawcę adresu oraz

doręcza ją na adres wskazany przez Zleceniodawcę w zleceniu. W ramach Usługi Zleceniodawca ma prawo do zlecenia dodatkowych Usług, do których wykonania są zobowiązani przedstawiciele Zadbano.

2.4. Realizacja podjęcia przesyłek z magazynu Nadawcy/Zleceniobiorcy może być realizowana samodzielnie przez Nadawcę, wówczas Zadbano przejmuje odpowiedzialność za przesyłke w momencie jej przekazania przez Nadawcę.

2.5. Usługa dostawy obejmuje:

- **2.5.1.** przewóz przesyłki w sieci transportowej Zadbano,
- **2.5.2.** ustalenie daty dostawy z Klientem,
- **2.5.3.** awizację dostawy wiadomością email/sms wysłaną do Odbiorcy,
- **2.5.4.** dostawę przesyłki pod wskazany w zleceniu adres Odbiorcy,
- **2.5.5.** opcjonalne ponowienie dostawy w przypadku niepowodzenia w doręczeniu.

2.6. Usługi świadczone w ramach dostawy:

- **2.6.1.** wniesienie przesyłki do mieszkania Klienta/Odbiorcy,
- **2.6.2.** ustawienie we wskazanym miejscu,
- **2.6.3.** opcjonalnie Pobranie należności za dostarczany towar (COD),
- **2.6.4.** opcjonalnie możliwe jest rozpakowanie przesyłki, montaż lub instalacja oraz wyniesienie materiałów opakowaniowych do udostępnionego przez Odbiorcę śmietnika komunalnego, o ile takie usługi zostały zlecone w TMS już na etapie wprowadzenia zlecenia przez Użytkownika.

2.7. Zadbano może odmówić realizacji zlecenia, jeśli przesyłka w opakowaniu nie mieści się w standardowych, pieszych ciągach komunikacyjnych dostępnych do realizacji dostawy.

2.8. Zadbano może odmówić realizacji zlecenia, jeżeli Przesyłka nie została należycie przygotowana do transportu przez Nadawcę zgodnie z wymogami wskazanymi w punkcie 7 Regulaminu..

2.9. Przyjęcie przez Zadbano przesyłki do transportu nie oznacza domniemania, że przesyłka została do transportu przygotowana w odpowiedni sposób. Jeżeli taka przesyłka mimo wszystko znajdzie się w sieci transportowej Zadbano lub sieci Partnera, Przewoźnik będzie miał prawo w każdej chwili wstrzymać dalszy transport lub pobrać od adresata rozsądną opłatę dodatkową. Jeżeli Zleceniodawca odmówi uiszczenia takiej opłaty dodatkowej lub jeżeli zaistnieje uzasadnione podejrzenie, że w przyjętej przesyłce znajduje się przesyłka niezgodna z zasadami niniejszego Regulaminu, wówczas Przewoźnik ma prawo zwrócić przesyłkę oraz naliczyć opłaty za transport zgodnie z Cennikiem.

2.10. Z Transportu wyklucza się następujące rodzaje przesyłek:

- **2.10.1.** produkty używane, o ile nie uzgodniono tego wcześniej w umowie lub nie mamy do czynienia ze zleceniem zwrotu do Nadawcy,
- **2.10.2.** Przesyłki, których transport narusza ustawowe lub urzędowe zakazy, których transport lub magazynowanie podlega krajowym lub międzynarodowym przepisom dotyczącym towarów niebezpiecznych, lub których transport podlega szczególnym przepisom, w tym m.in. specjalnym przepisom eksportowym, importowym lub celnym kraju tranzytowego lub kraju przeznaczenia,
- **2.10.3.** Przesyłki z nieodpowiednim opakowaniem, niespełniającym standardów pakowania, w szczególności w zakresie w jakim nie są one zapakowane w sposób odporny na rozbicie i zabezpieczone przed działaniem czynników zewnętrznych,
- **2.10.4.** Przesyłki o wysokiej wartości lub o wartości możliwej do oszacowania jedynie z trudem, takie jak dzieła sztuki, biżuteria, kruszce i kamienie szlachetne, przedmioty unikatowe i antyki,
- **2.10.5.** Przesyłki zawierające towary łatwo psujące się lub łatwo ulegające uszkodzeniu, które muszą być specjalnie chronione przed działaniem ciepła lub zimna,
- **2.10.6.** Przesyłki zawierające żywe zwierzęta, jak również części lub szczątki zwierząt lub ludzi,
- **2.10.7.** Przesyłki, które ze względu na swoje cechy fizyczne lub jakość, lub ze względu na zawartość mogłyby zagrażać bezpieczeństwu osób, lub mogłyby spowodować uszkodzenie dóbr materialnych, lub innych przesyłek, w tym m.in. wszelkiego rodzaju przesyłki zawierające zawartość płynną, taką jak olej, benzyna, materiały sypkie lub inne - nawet w ilościach szczątkowych,
- **2.10.8.** Przesyłki, dla których adres odbioru lub adres dostawy wskazany przez klienta jest nieodpowiedni, lub osiągalny tylko z nieproporcjonalnym trudem (w szczególności, jeśli odległość do punktu dostawy/odbioru przekracza 150 metrów lub jeśli nie jest dostępna odpowiednia winda dla dostaw powyżej piątego piętra) lub dla których nadania, lub dostawy wymagane są szczególne nakłady, lub środki bezpieczeństwa,
- **2.10.9.** Przesyłki adresowane do skrytki pocztowej.

2.11. Maksymalna kwota pobrania dla pojedynczego zlecenia to równowartość 9 999 euro.

2.12. Jeżeli przesyłki nie odpowiadają specyfikacji podanej przez Nadawcę (w tym m.in. wymiary, objętość, waga, adres dostawy), Zadbano zastrzega sobie prawo do skorygowania wymiarów i wagi oraz naliczenia opłaty transportowej w oparciu o rzeczywiste wymiary i wagę, oraz doliczyć opłatę dodatkową zgodnie z cennikiem.

2.13. Doręczenie następuje do adresata wskazanego na przesyłce, poprzez osobiste przekazanie i potwierdzenie

podpisem. Zleceniodawca wyraża zgodę na przekazanie przesyłki także innej osobie, co do której w danych okolicznościach można założyć, że jest uprawniona do odbioru przesyłki. Dotyczy to m.in. członków gospodarstwa domowego Odbiorcy, pracowników, współpracowników, podwykonawców Odbiorcy, którzy są obecni w pomieszczeniach adresata (Odbiorcy).

2.14. 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.

2.15. Adnotacje na protokole dostawy lub protokole niezgodności nie stanowią zgłoszenia reklamacyjnego.

2.16. Usługi świadczone są odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem stanowiącym załącznik do Umowy.

3. DOSTAWY | UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI

3.1. Zleceniodawca, wysyłając Przesyłki zobowiązany jest do zadeklarowania ich wartości w momencie składania zamówienia Usługi.

3.2. 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.

3.3. W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 2, wysokość tę ustala rzeczoznawca.

3.4. Jeżeli wartość przesyłki nie wynika z rachunku lub faktury dołączonej do przesyłki, Zleceniodawca może zadeklarować jej wartość w liście przewozowym.

3.5. Warunki dodatkowego ubezpieczenia Przesyłek mogą stanowić element indywidualnej oferty handlowej.

4. DOSTAWY | TERMINY REALIZACJI

4.1. Zadbano realizuje Usługi na terenie Rzeczpospolitej Polskiej z własnych Centrów Logistycznych, zaś poza terenem RP z Oddziałów podwykonawców.

4.2. Zadbano realizuje usługi w ustalonych przez strony Dniach roboczych.

4.3. Ostateczny termin dostawy potwierdzony jest przez Zadbano lub Partnera w momencie zaplanowania realizacji Usługi przez pracownika Zadbano lub Partnera.

4.4. Wybór i realizacja dostawy w konkretnym terminie nie podlega reklamacji.

5. DOSTAWY | OBOWIĄZKI Zadbano

5.1. 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.

5.2. Realizacja zleceń dostaw odbywa się z udziałem dwuosobowych ekip transportowych Zadbano lub Partnera.

5.3. Zadbano zapewni w miarę możliwości własny lub Partnera system śledzenia przesyłek, umożliwiający uzyskanie aktualnej informacji o Przesyłce za pomocą systemu Track and Trace dla Odbiorcy Przesyłki.

5.4. Zaplanowanie dostawy Przesyłki oraz jej awizacja odbywa się telefonicznie lub za pomocą wiadomości email lub/i SMS zaadresowanej do Odbiorcy.

5.5. Zadbano lub Partner wysyła komunikaty o kolejnych etapach realizacji usługi za pomocą wiadomości e-mail lub/i SMS do Odbiorcy lub/i umieszcza te informacje w systemie Track and Trace.

6. DOSTAWY | OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY

6.1. Obowiązkiem Zleceniodawcy lub/i Nadawcy Przesyłki jest jej odpowiednie przygotowanie do transportu, spełniające następujące wymogi standardu pakowania oraz:

- **6.1.1.** opakowanie powinno być odpowiednie do natury Przesyłki,
- **6.1.2.** opakowanie musi być dopasowane do rodzaju transportu,
- **6.1.3.** Przesyłka nie może zawierać wystających elementów mogących uszkodzić inne Przesyłki,
- **6.1.4.** dopuszczalne formy opakowania to: opakowanie drewniane, tektura falista - trójwarstwowa o gramaturze 400 g lub folia opakowaniowa o minimalnej grubości 80 µm.

6.2. 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.

6.3. Obowiązkiem Zleceniodawcy jest dołączenie do Przesyłki listu przewozowego zgodnego z etykietą logistyczną, zawierającego poprawne dane: Nadawcy oraz Odbiorcy Przesyłki.

6.4. Obowiązkiem Zleceniodawcy jest podanie właściwych wymiarów oraz wagi brutto (z opakowaniem) Przesyłki.

6.5. 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.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DODATKOWYCH

7. INSTALACJE | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

7.1. Usługa instalacji obejmuje:

- **7.1.1.** instalację urządzeń RTV/AGD i innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Nadawcę urządzeń,
- **7.1.2.** podłączenie instalowanych urządzeń do sprawnych źródeł zasilania i mediów (prąd, woda, kanalizacja, gaz),
- **7.1.3.** ustawienie instalowanych urządzeń we wskazanym przez Klienta miejscu,
- **7.1.4.** wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu instalowanego sprzętu do śmietnika komunalnego udostępnionego przez Klienta.

7.2. Instalacja odbywa się zgodnie z instrukcjami producenta dostarczonymi wraz z towarem.

7.3. 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.

7.4. Ceny usług instalacji i zakres realizowanych usług określa Umowa.

7.5. Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:

- **7.5.1.** kosztów armatury i elementów przyłączeniowych niezbędnych do przyłączenia urządzeń do instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej (zawory, uszczelki, węże, przewody, uchwyty etc.),
- **7.5.2.** przerabiania mebli oraz samego urządzenia,
- **7.5.3.** przerabiania instalacji elektrycznej, wodnej, gazowej, etc.,
- **7.5.4.** montażu i demontażu urządzeń nieujętych w zleceniu,
- **7.5.5.** dodatkowych czynności serwisowych niewykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę.

8. INSTALACJE | OBOWIĄZKI Zadbano

8.1. Realizacja zleceń instalacji jest wykonywana przez doświadczone i przeszkolone ekipy techniczne posiadające niezbędną wiedzę w zakresie instalacji.

8.2. Każda ekipa techniczna posiada odpowiednie narzędzia i doświadczenie niezbędne do realizacji usług montażu i instalacji, chyba, że zakres oferowanej usługi zdefiniowany jest inaczej.

8.3. Zadbano wysyła komunikaty o kolejnych etapach realizacji usługi drogą SMS lub/i e-mail.

8.4. Przed przystąpieniem do wykonania usługi instalacji następuje rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości przesyłki.

8.5. 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.

9. INSTALACJE | OBOWIĄZKI KLIENTA

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. Obowiązkiem Klienta jest udostępnienie sprawnych źródeł mediów, których brak uniemożliwia realizację instalacji: prąd, gaz, woda, kanalizacja w miejscu realizacji Usługi.

9.4. Obowiązkiem Klienta jest zabezpieczenie ścian, podłóg i mienia, aby nie doszło do ich zabrudzenia i/lub zniszczenia.

9.5. 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.

10. MONTAŻ | ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

10.1. Usługa montażu obejmuje:
- **10.1.1.** montaż mebli lub innych powierzonych przez Zleceniodawcę/Nadawcę przedmiotów,
- **10.1.2.** ustawienie zmontowanych przedmiotów w miejscu wskazanym przez Klienta,
- **10.1.3.** wyniesienie opakowań pozostałych po rozpakowaniu montowanych przedmiotów do śmietnika komunalnego udostępnionego przez Klienta.

10.2. Montaż odbywa się zgodnie z instrukcjami montażowymi producenta dostarczonymi wraz z towarem.

10.3. 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.

10.4. Ceny usług montażu i zakres realizowanych Usług określa Umowa.

10.5. Usługa montażowo-instalacyjna nie obejmuje:
- **10.5.1.** przerabiania i modyfikowania mebli,
- **10.5.2.** montażu i demontażu mebli nieujętych w zleceniu Usługi,
- **10.5.3.** dodatkowych czynności montażowo-serwisowych niewykupionych przez Klienta lub Zleceniodawcę,
- **10.5.4.** montażu mebli, do których nie jest dołączona instrukcja montażu,
- **10.5.5.** poziomowania mebli,
- **10.5.6.** mocowania zmontowanej zabudowy meblowej do ściany.

11. MONTAŻ | OBOWIĄZKI Zadbano

11.1. Realizacja zleceń montażu przez doświadczone i przeszkolone ekipy techniczne posiadających niezbędną wiedzę w zakresie usług montażowych.

11.2. Posiadanie odpowiednich narzędzi niezbędnych do realizacji usług montażu i instalacji.

11.3. Rozpakowanie i okazanie Klientowi zawartości przesyłki przed przystąpieniem do realizacji Usługi montażu.

12. MONTAŻ | OBOWIĄZKI KLIENTA

12.1. 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. 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.

12.2. Obowiązkiem Klienta jest zabezpieczenie ścian, podłóg i mienia, aby nie doszło do ich zabrudzenia i/lub zniszczenia.

12.3. 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.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Zasady świadczenia usług obejmujące wszystkie realizowane Usługi.

13. OBSŁUGA ZLECEŃ

13.1. Zlecenie Usługi odbywa się poprzez zgłoszenie zapotrzebowania na Usługi za pomocą:
- **13.1.1.** aplikacji (System TMS), zintegrowanej technicznie z systemem Zleceniodawcy,
- **13.1.2.** formularz WWW zabezpieczony hasłem i indywidualnym loginem dedykowanym dla każdego użytkownika systemu,
- **13.1.3.** poprzez wysłanie wiadomości email od uprawnionego pracownika Zleceniodawcy do pracownika Zadbano BOK, w przypadku konieczności wprowadzenia zmian w zarejestrowanym zleceniu Usługi.

13.2. Zlecenia rejestrowane są w systemie transportowym Zadbano przez Zleceniodawcę poprzez formularz WWW zabezpieczony hasłem i indywidualnym loginem dedykowanym dla każdego użytkownika systemu lub poprzez uzgodniony przez Strony Umowy sposób integracji systemów.

13.3. Klient powinien zlecić Zadbano dodatkowe Usługi montażowe/instalacyjne 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.

13.4. Zadbano udostępnia Klientowi możliwość śledzenia przesyłki oraz realizacji Usług w ramach systemu Track and Trace.

13.5. Zleceniodawca 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 lub na adres int-export@zadbano.pl (dedykowany tylko zleceniom realizowanym poza granicami Polski).

13.6. Zadbano komunikuje Klientowi kolejne etapy realizacji zlecenia drogą SMS lub/i e-mail.

13.7. Odbiorca może kontaktować się z Przewoźnikiem na udostępnione w linku do śledzenia przesyłki drogi komunikacji.

14. PŁATNOŚCI

14.1. Usługi są świadczone przez Zadbano zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem oraz na warunkach świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie.

14.2. Za wykonane przez Zadbano Usługi płaci Zleceniodawca, chyba, że w zleceniu zawarto Usługi, za których wykonanie zapłacił Nadawca lub Odbiorca Usługi.

14.3. W przypadku zamówienia Usług na koszt Nadawcy lub/i Odbiorcy i odmowy przez nich uregulowania należności, zobowiązanym do rozliczenia płatności za zrealizowane Usługi pozostaje Zleceniodawca.

14.4. 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.

14.5. Zadbano zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone Usługi. W szczególności Zadbano ma 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 Usługi, zgodnie z Cennikiem.

14.6. Zadbano zachowuje prawo do obciążenia Zleceniodawcy/Nadawcy za dodatkowe Usługi, zgodnie z cennikiem ustalonym w Umowie.

14.7. 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.

14.8. Termin płatności faktury wynosi 7 dni od momentu jej wystawienia i dostarczenia Zleceniodawcy. Za dzień płatności uznaje się dzień uznania środków na rachunku Zadbano.

14.9. Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Zadbano przez Zleceniodawcę, Nadawcę, oraz Odbiorcę.

14.10. Zleceniodawca, Nadawca, oraz Odbiorca nie mogą bez pisemnej zgody Zadbano przenieść wierzytelności wobec Zadbano na osobę trzecią.

15. ODPOWIEDZIALNOŚĆ Zadbano

15.1. Zadbano nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeżeli nie można przypisać Zadbano winy, a w szczególności, jeżeli:

15.1.1. informacje o Usłudze lub/i Przesyłce nie została poprawnie zarejestrowana w Aplikacji (systemie TMS) Zadbano,

15.1.2. Przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, kodzie pocztowym, ulicy, numerze, lub miejscowości odbioru, numerze telefonu),

15.1.3. zawartość faktyczna przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przez Zleceniodawcę/Klienta,

15.1.4. Przesyłka została zarejestrowana z błędnymi danymi o wadze i wymiarach,

15.1.5. 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,

15.1.6. dostępne standardowe, piesze ciągi komunikacyjne uniemożliwiają realizację usługi wniesienia w oryginalnym opakowaniu lub powyżej 3 piętra nie ma dostępu do windy,

15.1.7. Zleceniodawca/Klient odmówił spełnienia warunków wykonania usługi (np. odmówił: uiszczenia opłaty za przesyłkę lub usługę, potwierdzenia odbioru i przyjęcia przesyłki na liście przewozowym),

15.1.8. Zleceniodawca/Klient nie był obecny w miejscu dostawy w wyznaczonym terminie na zleceniu transportowym, mimo podjęcia dwóch prób doręczenia przesyłki,

15.1.9. wynikają one z przyczyn niezależnych od Zadbano, takich jak uszkodzenie urządzeń

powiadamiających o dostawie (np. dzwonka do drzwi, domofonu), o czym nie poinformowano w zleceniu.

15.2. Odpowiedzialność Zadbano ogranicza się do rzeczywistych strat poniesionych przez Zleceniodawcę / Klienta (zakres odpowiedzialności Zadbano nie obejmuje utraconych korzyści), chyba że z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (w szczególności prawa przewozowego) wynikają inne limity odpowiedzialności.

15.3. Odszkodowanie za utratę lub uszkodzenie towaru (szkoda w towarze), również w przypadku autoryzowanego składowania, jest ograniczone do następujących kwot, w zależności od rynku państwa Unii Europejskiej na terenie, którego odbyła się dostawa:

15.3.1. Niemcy i Austria:

15.3.1.1. do maksymalnej kwoty odpowiedzialności wynoszącej 41,00 EUR za każde 0,1 m^3 lub jego część,

15.3.1.2. do 2 500,00 EUR na przesyłkę, o ile Zleceniodawca w ramach zlecenia transportowego uiścił z góry opłatę za usługę dla większej odpowiedzialności zgodnie z odpowiednio obowiązującym cennikiem. W każdym przypadku Przewoźnik odmówi przyjęcia dalszej odpowiedzialności przekraczającej 2 500,00 EUR,

15.3.1.3. za każdy przypadek szkody, niezależnie od tego, ile roszczeń może powstać w związku z wystąpieniem szkody, do maksymalnej kwoty 125 000,00 EUR i nieprzekraczającej 250 000,00 EUR rocznie.

15.3.2. Francja i kraje BeNeLux:

15.3.2.1. do maksymalnej kwoty odpowiedzialności wynoszącej 8,33 SDR na każdy kg paczki pomnożonej przez kurs PLN według NBP z dnia szkody,

15.3.2.2. w wyjątkowym przypadku, gdy Klient nie ma możliwości przedstawienia faktury zakupu towaru, to odszkodowanie nie może przekroczyć 33,00 EUR na każdy kg wagi brutto brakującego lub uszkodzonego towaru za każdą paczkę, o maksymalnej wartości ograniczonej do 50% rzeczywistej ceny sprzedaży towaru, a także nie może przekroczyć kwoty 1000,00 EUR za zagubioną, niekompletną lub uszkodzoną paczkę, niezależnie od jej rodzaju, wagi, objętości, wymiarów, wartości i nie może przekroczyć 2875,00 EUR za zlecenie.

15.3.3. Słowacja i Czechy:

15.3.3.1. do maksymalnej kwoty odpowiedzialności wynoszącej 1 000,00 PLN brutto dla przesyłek, dla których Zleceniodawca lub Nadawca nie zadeklarował wartości,

15.3.3.2. Zadbano odpowiada za szkody w mieniu powstałe podczas wykonywania wniesienia, montażu, instalacji do wysokości 50 000,00 PLN wartości na jedno zdarzenie,

15.3.3.3. wycena wysokości odszkodowania za uszkodzenie lub zniszczenie przesyłki odbywa się na podstawie udokumentowanej wartości zakupu wysyłanego towaru.

15.4. W przypadku szkód niebędących szkodami transportowymi, w tym m.in. w zakresie usług montażowych lub instalacyjnych w razie stwierdzenia wad Zleceniodawca ma obowiązek bezzwłocznie zgłosić Zadbano na piśmie każdą stwierdzoną wadę. Zadbano nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli wada wynika z okoliczności, za które Zleceniodawca lub Klient jest wyłącznie odpowiedzialny oraz za szkody, do których Zleceniodawca lub Klient się przyczynił. Postanowienie to ma zastosowanie w szczególności w odniesieniu do części dostarczonych przez Zleceniodawcę lub Klienta lub prac wykonanych przez Zleceniodawcę lub Klienta. Zleceniodawca zapewnia Zadbano niezbędny czas i możliwość wykonania wszystkich późniejszych poprawek, których wykonanie jest według Zadbano konieczne.

15.5. Zadbano nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z transportem Przesyłek niezgodnych z niniejszymi Warunkami i Regulaminem. Jeżeli Zleceniodawca przekazał Zadbano przesyłkę niezgodną z niniejszym Regulaminem oraz w przesyłce powstanie szkoda, która w okolicznościach zdarzenia mogłaby wynikać z niedozwolonego charakteru przesyłki, wówczas na korzyść Zadbano przyjmuje się domniemanie, że szkoda powstała w wyniku tego zagrożenia. W okolicznościach, o których mowa powyżej Zadbano jest zwolniony z odpowiedzialności określonej w art. 17 ust. 1 CMR.

15.6. Domniemywa się całkowitą utratę, jeżeli przesyłka po przyjęciu do doręczenia:

15.6.1. w przypadku dostawy na terenie Niemiec i Austrii nie została doręczona w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia przejęcia towaru przez Partnera lub Przewoźnika (jeżeli nie został wyraźnie uzgodniony żaden okres),

15.6.2. w przypadku dostawy do Francji i krajów BeNeLux w ciągu (30) dni po upływie uzgodnionej daty dostawy z Klientem przez Zadbano lub (60) dni od dnia przejęcia towaru przez Partnera lub Przewoźnika (jeżeli nie został wyraźnie uzgodniony żaden okres),

15.6.3. w przypadku dostawy na terenie Słowacji i Czech nie została doręczona w ciągu trzydziestu (30)

dni od dnia przejęcia towaru przez Przewoźnika (jeżeli nie został wyraźnie uzgodniony żaden okres).

15.7. Potwierdzenie dostawy na liście przewozowym opatrzone podpisem Odbiorcy zwalnia Zadbano z odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody w Przesyłce, z wyjątkiem tych odnotowanych w liście przewozowym. Podpis odbiorcy w formie cyfrowej, w tym na elektronicznym nośniku będą uważane między Stronami za równoznaczne z formą pisemną.

15.8. 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 w pkt 1 lub/i wymogów dotyczących przygotowania Przesyłki do transportu, o których mowa w pkt 7 ust. od 1 do 5.

15.9. W przypadku zaistnienia szkody poza granicami Polski, Zleceniodawca lub Klient są zobowiązani zgłosić Zadbano wszelkie widoczne z zewnątrz uszkodzenia najpóźniej w momencie dostawy przesyłki z adnotacją na Protokole Dostawy, a jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć, w terminie siedmiu (7) dni kalendarzowych od dostawy, w każdym przypadku wyraźnie identyfikując uszkodzenia. W przeciwnym razie należy domniemanie, że szkoda nie istniała w chwili dostawy.

15.9.1. Reklamację należy zgłosić w ww. terminie na adres: reklamacje@zadbano.pl.

16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZLECENIODAWCY

16.1. Zleceniodawca lub/i Nadawca Przesyłki zobowiązany jest do właściwego zarejestrowania informacji o Przesyłce w systemie TMS Zadbano.

16.2. Zleceniodawca lub/i Nadawca Przesyłki zobowiązany jest do właściwego i trwałego oznaczenia Przesyłki etykietą logistyczną wg wzoru Zadbano lub uzgodnionego między Stronami.

16.3. Zleceniodawca ponosi bezpośrednią odpowiedzialność wobec Przewoźnika lub z tytułu roszczeń osób trzecich, za szkody wynikające z przesyłek niezgodnych z niniejszym Regulaminem. W przypadku zamówienia złożonego przez konsumenta, postanowienie to ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wina leży po stronie Klienta.

16.4. Obowiązkiem Zleceniodawcy jest poinformowanie Klienta o obowiązku zabezpieczenia przez Klienta we własnym zakresie miejsca wykonania Usługi: dostawy, instalacji lub/i montażu, w szczególności np.: jasną wykładzinę, podłogę, udrożnić ciągi komunikacyjne itp., przed umówionym terminem realizacji usługi

16.5. Obowiązkiem Zleceniodawcy jest poinformowanie Klienta o obowiązku przygotowania materiałów i elementów niezbędnych do wykonania zamówionych opcjonalnych usług instalacyjnych, o ile takie nie są zapewnione wraz z dostarczonym towarem.

16.6. Obowiązkiem Zleceniodawcy jest poinformowanie Klienta o obowiązku Klienta udostępnienia miejsca niezbędnego do wykonania zamówionej Usługi: dostawy wraz z rozpakowaniem, montażu, instalacji w miejscu realizacji zlecenia.

16.7. W przypadku braku możliwości bezpiecznej realizacji Usługi w zaplanowanym terminie Zadbano ma prawo do odstąpienia od realizacji Usługi, a zamówioną Usługę uznaje się za wykonaną i płatność za jej realizację należną Zadbano.

16.8. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za działania upoważnionych Użytkowników Aplikacji TMS Zadbano.

16.9. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za właściwe zabezpieczenie dostępu do Aplikacji TMS przed osobami nieuprawnionymi z wykorzystaniem loginów i haseł przekazanych Zleceniodawcy przez Zadbano.

17. REKLAMACJE

17.1. Zleceniodawca/Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji lub szkód w mieniu na adres mailowy reklamacje@zadbano.pl w terminie 7 dni od doręczenia (dostawy lub zwrotu) przesyłki. Zgłoszenia przesłane po tym terminie będą odrzucane.

17.2. Dział Obsługi Klienta Zadbano rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Zleceniodawcę lub Klienta w terminie do 30 dni licząc od dnia prawidłowego zgłoszenia.

17.3. 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 oraz dokumentację potwierdzającą wartość towaru.

17.4. 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.

17.5. Zadbano może odrzucić reklamację jeżeli Klient nie wniósł żadnych uwag do stanu Przesyłki lub opakowania na Protokole dostawy lub jeżeli podczas dostawy Klient nie dokonał rozpakowania przesyłki w przypadku opcjonalnej Usługi rozpakowania w obecności Kuriera i nie wniósł uwag bezpośrednio po

okazaniu Przesyłki do formularza dostawy.

17.6. Zadbano może odrzucić reklamację w przypadku, gdy Klient odmówił rozpakowania towaru, a opakowanie w czasie dostawy było uszkodzone lub jeśli zgłoszenie dotyczy wad fabrycznych towaru.

17.7. Zadbano może odrzucić reklamację, jeżeli uszkodzenie przesyłki nastąpiło zgodnie z instrukcją wskazaną przez Klienta w trakcie wnoszenia, np. wnoszenia przesyłki bez opakowania na życzenie Klienta.

17.8. Zadbano nie odpowiada za uszkodzenia powstałe w wyniku przenoszenia towaru przez Klienta po dostawie.

17.9. Zadbano może odrzucić reklamację w przypadku, jeśli uszkodzenia zostały zgłoszone zaraz po rozładunku w HUBie głównym Partnera lub Przewoźnika realizującego dostawę, w przypadku, gdy Nadawca pomimo tego zlecił doręczenie Przesyłki.

17.10. Zadbano nie odpowiada za uszkodzenia, które powstały już w trakcie produkcji towaru, tzw. „wady produkcyjne" lub uszkodzenia ukryte (towar zapakowany bez wad widocznych z zewnątrz).

17.11. Zadbano nie odpowiada za uszkodzenia jedynie opakowania lub zabrudzenia opakowania.

17.12. Paczkę, która zaginęła, można uznać i zgłosić za zaginioną 30 dni po upływie umówionego terminu dostawy z Klientem przez Zadbano lub 60 dni od dnia przejęcia towaru przez Partnera lub Przewoźnika (jeżeli terminu nie umówiono).

17.13. Osoba uprawniona, otrzymując odszkodowanie za zaginiony towar, może pisemnie zażądać, aby w razie odnalezienia towaru w ciągu roku po wypłacie odszkodowania zawiadomiono ją o tym niezwłocznie. Należy potwierdzić jej to żądanie na piśmie.

17.14. W przypadku odnalezienia przesyłki, w terminie 30 dni po otrzymaniu zawiadomienia, o którym mowa w pkt 18.13, osoba uprawniona może żądać, aby towar został jej wydany za zapłatą należności wynikających z listu przewozowego i za zwrotem otrzymanego odszkodowania, po ewentualnym potrąceniu kosztów, które zostałyby objęte tym odszkodowaniem i z zastrzeżeniem wszelkich praw do odszkodowania za opóźnienie w dostawie przewidzianego w przepisach CMR.

17.15. Rozliczenie odszkodowania następuje po udokumentowaniu szkody i wycenie jej wartości przez niezależnego rzeczoznawcę lub akceptację wartości szkody przez Zadbano, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu.

17.16. Zasady rozliczeń odszkodowań regulują Ogólne Warunki Ubezpieczenia Cargo Zadbano lub Ogólne Warunki Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Zadbano.

17.17. Odszkodowanie rozliczane jest w terminie do 60 dni od daty ustalenia jego wysokości oraz formy rozliczenia. Przekroczenie terminu wiąże się z ryzykiem utraty środków ze względu na upłynięcie wymaganego terminu rozliczenia.

18. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

18.1. Zadbano odpowiada za zabezpieczenie danych osobowych Klienta zgodnie z wymaganiami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dnia z dnia 10 maja 2018 r. 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)

18.2. Administratorem danych osobowych 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.

18.3. 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

18.4. 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.

18.5. Dane osobowe przetwarzane są w celu:

18.5.1. 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.

18.5.2. Badania satysfakcji Klienta prowadzone w ramach procesu kontroli i zachowania wysokiej jakości Usług Zadbano, na co Klient każdorazowo wyraża zgodę korzystając z usługi.

18.5.3. 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 aż do

przedawnienia wynikających z tego zgłoszenia reklamacyjnego roszczeń i ewentualny dalszy okres korzystania z usług oferowanych przez Administratora.

18.5.4. 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.

18.5.5. 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.

18.5.6. 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.

18.6. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo do żądania od Administratora:

18.6.1. dostępu do swoich danych osobowych,

18.6.2. sprostowania swoich danych osobowych,

18.6.3. usunięcia swoich danych osobowych (żądanie usunięcia danych spowoduje niezwłoczne usunięcie danych osobowych z naszej bazy danych),

18.6.4. ograniczenia przetwarzania danych osobowych,

18.6.5. wniesienia skargi do organu nadzorczego,

18.6.6. przenoszenia danych,

18.6.7. 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,

18.6.8. 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.

18.7. W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych poprzez e-mail na adres iod@Zadbano.pl.

18.8. Udostępnione dane osobowe mogą być przekazywane jedynie:

18.8.1. Odpowiednim organom państwowym na ich żądanie oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

18.8.2. 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.

18.9. Udostępnione Zadbano dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

18.10. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale bez ich podania wykonanie usługi nie będzie możliwe.

18.11. Wszelkie informacje dotyczące wymogów, zasad i regulacji ochrony danych osobowych w Spółkach z Grupy Zadbano są określone w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej: http://www.Zadbano.pl/polityka-prywatnosci.html

19. POUFNOŚĆ

19.1. Strony zobowiązują się do:

19.1.1. 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.

19.1.2. Wykorzystywać informacje i dane, o których mowa powyżej wyłącznie w celach określonych ustaleniami przez Strony w związku z realizacją zleconej usługi.

19.1.3. 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 Strony, odpowiada za osoby, którym te informacje i dane zostaną udostępnione jak za własne działanie lub zaniechanie.

19.1.4. Informacje i dane, o których mowa w pkt a) 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 b).

19.2. Postanowienia zawarte w pkt 1 a) – d) nie mają zastosowania do informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:

19.2.1. Są powszechnie znane, opublikowane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości.

19.2.2. Są znane drugiej Stronie przed przystąpieniem do czynności związanych z przygotowaniem oferty lub zostały uzyskane od osoby trzeciej zgodnie z prawem.

19.2.3. Zostaną ujawnione przez jedną ze stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony.

19.2.4. 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 zaufania poufności takich informacji.

19.2.5. Zostały uzyskane przez daną Stronę niezależnie od czynności związanych z realizacją zlecenia.

19.3. 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.

20. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

20.1. Jakiekolwiek 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.

20.2. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Zadbano, a także na stronie internetowej pod adresem: https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/

20.3. O istotnych zmianach w Regulaminie oraz Cenniku, Zadbano poinformuje Zleceniodawców w formie informacji zamieszczonej na stronie internetowej Zadbano: https://zadbano.pl/regulaminy-i-dokumenty/ z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.

20.4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Prawa Przewozowego, Kodeksu Cywilnego Oraz przepisy Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) z dnia 19 maja 1956 r.

Niniejszy regulamin stanowi integralny załącznik do Regulaminu Głównego Świadczenia Usług ZADBANO i jest jego uzupełnieniem w zakresie szczegółowo opisanej usługi. W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego regulaminu z Regulaminem Głównym, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego regulaminu.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2023, aktualizacja regulaminu dnia 01.10.2024.