zadbano.

Regulamin świadczenia usług dla Klientów Salonów Agata S.A.

REGULAMIN

Zasady świadczenia usług dostawy, usług instalacyjnych i montażowych dla Klientów Agata S.A.

1. USŁUGI TRANSPORTOWE

1.1. Klient ma prawo do skorzystania z płatnego transportu zakupionego towaru w Salonie Meblowym Agata realizowanego przez firmę transportową.

1.2. Firmą transportową jest Zadbano S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wał Miedzeszyński 251, 04-866 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Warszawy m. st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000904242, NIP 5222969098, REGON 142728639, o kapitale zakładowym w wysokości 100 000,00 zł wpłaconym w całości.

1.3. Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca z Salonem Meblowym Agata albo z firmą transportową czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

1.4. Cena transportu jest uzależniona od adresu dostawy, łącznej wagi mebli oraz wybranego przez Klienta pakietu usług. Szczegółowo określone strefy dostaw są dostępne na mapach w Punktach Obsługi Klienta Salonów Agata Meble lub na stronie internetowej **www.agatameble.pl**.

1.5. Umowa o transport zawierana jest przez Klienta z Salonem Meblowym Agata lub z firmą transportową, w zależności od sposobu złożenia zamówienia.

1.6. W celu zamówienia usługi transportu mebli Klient może złożyć zlecenie transportowe:

1.6.1. osobiście przy zakupie mebli w Salonie Meblowym Agata (umowa transportowa zawierana przez Klienta z Salonem Meblowym Agata) albo

1.6.2. po otrzymaniu informacji o dostępności zamówionych mebli (umowa transportowa zawierana przez Klienta z firmą przewozową):

1.6.2.1. osobiście w Punkcie Obsługi Klienta Zadbano w salonie Agata Meble (POK),

1.6.2.2. telefonicznie za pośrednictwem Punktu Obsługi Klienta Zadbano lub dedykowanej infolinii właściwej dla danego miasta,

1.6.2.3. za pośrednictwem formularza internetowego dostępnego pod adresem https://klient.zadbano.pl/agata/form.

1.7. Umowa pomiędzy firmą transportową a Klientem zostaje zawarta z chwilą podpisania zlecenia transportowego (pkt 1.6.2.1. Regulaminu) lub otrzymania wiadomości e-mail przez Klienta od Zadbano o otrzymaniu zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzeniu zawarcia umowy transportowej zawierającej potwierdzenie wszystkich istotnych warunków umowy (pkt 1.6.2.2. i 1.6.2.3. Regulaminu).

1.8. Wiadomość e-mai lub zlecenie transportowe, o których mowa w pkt 1.7. powyżej, jest potwierdzeniem zawarcia umowy transportowej.

1.9. Klient może do umowy o transport dokupić usługi dodatkowe w postaci umówienia transportu na dzień dokonania zakupu mebli oraz zawężenia przedziału dostawy do 1 godziny, bezpośrednio w firmie transportowej (Usługi dodatkowe) w następujący sposób:

1.9.1. osobiście w Punkcie Obsługi Klienta Zadbano w salonie Agata Meble (POK),

1.9.2. telefonicznie za pośrednictwem Punktu Obsługi Klienta Zadbano lub dedykowanej infolinii właściwej dla danego miasta,

1.9.3. za pośrednictwem formularza internetowego dostępnego pod adresem https://klient.zadbano.pl/agata/form.

1.10. Usługi dodatkowe **dostępne są po uprzednim potwierdzeniu przez pracownika POK możliwości realizacji takich usług.** Cennik Usług dodatkowych dostępny jest w Punktach Obsługi Klienta..

1.11. W przypadku dokupienia przez Klienta usług dodatkowych, zawierana jest osobna umowa pomiędzy Klientem a firmą transportową o wykonanie usług dodatkowych. Pkt 1.7. i 1.8. powyżej stosuje się odpowiednio.

1.12. Numery dedykowanych infolinii dla wybranych lokalizacji firmy transportowej:

1.12.1. Białystok - 71 889 83 04,

1.12.2. Płock - 22 123 83 62,

1.12.3. Łódź – 42 214 41 08,

1.12.4. Warszawa Targówek - 22 307 10 55

1.12.5. Warszawa Okęcie - 22 307 03 62

1.12.6. Stalowa Wola - 32 889 83 31

1.12.7. Częstochowa - 32 630 47 67

1.12.8. Lublin - 81 884 77 87

1.12.9. Katowice - 32 630 47 47

1.13. 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 firmę transportową.

1.14. Klient zobowiązany jest przekazać firmie transportowej LOGO oraz numer faktury lub paragonu dokumentującego zakup mebli przeznaczonych do transportu. Informacja ta jest niezbędna do odbioru mebli z magazynu Salonu Meblowego Agata.

1.15. Transport może zostać opłacony:

1.15.1. w salonie Agata Meble przy zakupie mebli,

1.15.2. w Punkcie Obsługi Klienta Zadbano (gotówką lub kartą),

1.15.3. przelewem na rachunek bankowy Zadbano,

1.15.4. za pośrednictwem płatności online w formularzu internetowym.

1.16. Warunkiem realizacji usługi jest wcześniejsze opłacenie transportu.

1.17. Za datę przyjęcia zlecenia do realizacji uznaje się dzień spełnienia łącznie wszystkich warunków niezbędnych do wykonania usługi, tj. złożenia zlecenia transportowego, przekazania informacji umożliwiających odbiór mebli z magazynu Salonu Meblowego Agata oraz zaksięgowania płatności za usługę transportową.

1.18. Dostawa mebli powinna nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zlecenia do realizacji. Na życzenie Klienta dostawa może odbyć się w późniejszym terminie, pod warunkiem wyrażenia zgody przez Salon Meblowy Agata.

1.18.1. W ramach realizacji usługi transportowej Klient wybiera **z dostępnej oferty** pakiet usług: **Premium, Standard, Basic**, do którego wykonania są zobowiązani przedstawiciele firmy transportowej. Pakiet Basic jest pakietem podstawowym, zawartym w cenie podstawowej usługi transportowej. Pakiet

Standard i Premium są dodatkowo płatne.

Opis realizacji pakietu dostawy	Premium	Standard	Basic
Dostawa z wniesieniem do miejsca wskazanego przez Klienta w ustalonym przedziale godzinowym.	x	x	
Dostawa bez wniesienia w ustalonym z Klientem przedziale godzinowym. Towar zostanie dostarczony do pierwszego zadaszonego miejsca w bloku - klatka, w domu - przedsionek lub inne pierwsze zadaszone miejsce wskazane przez Klienta. Dostawa realizowana bez względu na wagę oraz ilość paczek.			x
Opis realizacji usług	**Premium**	**Standard**	**Basic**
Uzgodnienie terminu dostawy z Klientem wraz z przedziałem godzinowym.	x	x	x
Dostosowanie ilości pracowników oraz sprzętu do dostarczanych towarów.	x	x	x
Odebranie mebli, elementów szklanych, granitowych, sprzętu AGD (bryły ze znacznikiem „kieliszka") lub dużych artykułów wyposażenia wnętrz (łącznie zwane Towarami) **z Salonu lub Magazynu, w tym załadunku Towarów na samochód** – w terminie zaplanowanym z Magazynem.	x	x	x
Przewóz Towarów do Klienta – w terminie uzgodnionym z Klientem.	x	x	x
Rozładunek	x	x	x
Przeniesienie i zabezpieczenie Towarów w pierwszym zadaszonym miejscu z zastrzeżeniem, że samochód dostawczy będzie mógł zostać zaparkowany w bezpośrednim sąsiedztwie budynku Klienta, tzn. w odległości nie większej niż 100 m w linii prostej od budynku. W sytuacjach, w których nie jest to możliwe, wydanie Towaru nastąpi przed samochodem dostawczym.			x
Wniesienie Towarów do lokalu Klienta pod warunkiem zapewnienia miejsca parkingowego przez Klienta w linii prostej do 100 m od lokalu.	x	x	
Ustawienie zakupionych Towarów w lokalu Klienta wg jego wskazań.	x	x	
Weryfikacja i okazanie stanu opakowań dostarczonych paczek.	x	x	x
Uwagi do realizacji usług	**Premium**	**Standard**	**Basic**
Okazanie części Towaru w miejscu uszkodzonego	x	x	x

opakowania; dodatkowo dla elementów szklanych i granitowych otwarcie paczek i okazanie.			
Rozpakowanie i okazanie Towarów.	**x**		
Wykonanie usługi „drobnego montażu”, który obejmuje: przykręcenie okuć do mebla, przykręcenie boczków wersalek, narożników i foteli (z wyłączeniem Finki), montaż podnóżek, nóżek, stopek, listew ozdobnych do kanap i narożników, montaż kanap typu DL, montaż wezgłowia do łóżek typu RELAX, montaż zaczepów do narożników i łączenia elementów narożnika w całość, w tym narożników uniwersalnych oraz montaż uchwytów, półek do mebli skrzyniowych, montaż wieńców i koron do mebli skrzyniowych z wyłączeniem poziomowania mebli w lokalu Klienta. Montaż nie obejmuje mocowania ani zawieszania mebli do ścian.	**x**		
Wyniesienie opakowań i pozostawieniu porządku w lokalu Klienta. Klient wskazuje miejsce składowania odpadów; w przypadku braku takiego miejsca firma transportowa zabiera opakowania i utylizuje je wg zasad sortowania odpadów – w kontenerach na odpady znajdujących się przy Salonie lub Magazynie; wyjątek stanowi sytuacja gdy Towar jest uszkodzony, a opakowanie nie nosi śladów uszkodzenia – w takim przypadku Przewoźnik powinien ustalić z Klientem czy opakowanie ma zostać zabrane i przekazane do Działu Reklamacji Salonu czy pozostać w lokalu Klienta w celu weryfikacji podczas oględzin przez serwis Agata S.A. (decyzja Klienta zapisana w polu uwagi).	**x**		
Prawidłowe wypełnienie protokołu zlecenia dostawy. Przewoźnik poprosi Klienta o ocenę jakości wykonanej usługi transportowej.	**x**	**x**	**x**
Wszystkie bryły muszą być wnoszone w opakowaniu.	**x**	**x**	

1.19. Każdorazowo w momencie świadczenia usługi transportowych pracownicy firmy transportowej dołożą wszelkich starań, aby podczas realizacji ww. usług nie doszło do przypadkowych uszkodzeń, zarysowań ścian i podłóg.

1.19.1. **Klient zobowiązany jest jednak zabezpieczyć we własnym zakresie podłogi (szczególnie np. jasną wykładzinę lub panele) przed przyjazdem ekipy transportowej.**

1.20. Klient może dokonać zmiany terminu planowanej dostawy najpóźniej w dniu poprzedzającym termin dostawy:

1.20.1. termin dostawy planowanej w godzinach porannych (do godziny 12:00) Klient może zmienić najpóźniej do godziny 15:00 dnia poprzedzającego planowaną dostawę;

1.20.2. termin dostawy planowanej w godzinach popołudniowych (po godzinie 12:00) Klient może zmienić najpóźniej do godziny 18:00 dnia poprzedzającego planowaną dostawę.

1.21. Klient ma prawo do bezpłatnej rezygnacji ze zleconej usługi transportowej do chwili uzyskania informacji o planowanej dacie odbioru zakupionych przez Klienta mebli z Salonu Meblowego Agata.

1.21.1. W przypadku rezygnacji ze zlecenia po tym czasie, Zadbano należne jest wynagrodzenie obliczone

proporcjonalnie do już wykonanej części usługi, tj. 50% wynagrodzenia.

1.22. Rezygnacja z usługi transportowej (zawartej umowy) lub zmiana terminu planowanej dostawy jest możliwa poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta Zadbano.

1.23. Firma transportowa realizuje usługę wniesienia wyłącznie mebli znajdujących się w oryginalnym opakowaniu i bez dokonywania ich demontażu.

1.23.1. Jeżeli z uwagi na wymiary mebla lub warunki techniczne budynku (w szczególności wymiary drzwi, korytarzy, klatek schodowych lub wind) wniesienie mebla w oryginalnym opakowaniu nie jest możliwe, firma transportowa ma prawo odmówić wykonania usługi wniesienia.

1.23.1.1. Taka odmowa nie stanowi nienależytego wykonania umowy i nie rodzi po stronie firmy transportowej odpowiedzialności odszkodowawczej.

1.23.2. Firma transportowa nie jest zobowiązana do rozpakowywania, demontażu, ponownego pakowania ani podejmowania innych czynności mających na celu umożliwienie wniesienia mebla.

1.24. Firma transportowa podejmie jedną próbę doręczenia mebli.

1.25. Koszt ponownej dostawy równy jest kosztowi pierwszej dostawy pomniejszonej o 25% w sytuacjach, gdy pierwsza **dostawa nie została zrealizowana z powodów takich jak:**

1.25.1. **nieobecność Klienta lub osoby upoważnionej do odbioru mebli w miejscu dostawy** w wyznaczonym na zleceniu transportowym terminie (firma transportowa zobowiązana jest do czekania na Klienta do 15 minut),

1.25.2. **błędnie wskazany adres dostawy lub numer telefonu kontaktowego** na zleceniu,

1.25.3. **brak możliwości realizacji dostawy wskutek braku kontaktu z Klientem,** pomimo podjęcia przez firmę transportową próby kontaktu telefonicznego oraz próby kontaktu za pośrednictwem dostępnych pod adresem dostawy urządzeń komunikacyjnych (w szczególności domofonu, wideodomofonu, dzwonka do drzwi lub dzwonka przy bramie).

1.26. Odbiorca jest zobowiązany do podania otrzymanego na numer telefonu podany podczas zamówienia usługi transportu mebli kodu PIN przy realizacji usługi, który upoważnia do odbioru Przesyłki i zastępuje podpis Klienta w formie papierowej.Odmowa podania kodu PIN skutkuje odmową wydania mebli przez firmę transportową, a usługa uważana jest za zrealizowaną zgodnie z zamówieniem.

1.27. Wszelkie uwagi dotyczące uszkodzenia dostarczonych mebli muszą zostać zgłoszone poprzez stosowną adnotację na protokole dostawy lub protokole uszkodzeń mechanicznych. Firma transportowa udostępnia Klientowi możliwość wystawienia opinii do usługi poprzez ePOD w terminie 1 godziny od chwili dostawy mebli.

1.27.1. Brak adnotacji lub zgłoszenia dotyczącej stwierdzonych uszkodzeń mebli może być podstawą do odrzucenia reklamacji przez firmę transportową. Adnotacje na zleceniu lub ePOD dotyczące stwierdzonych uszkodzeń nie stanowią jednak zgłoszenia reklamacyjnego.

2. USŁUGI MONTAŻOWE

2.1. W przypadku błędu Zleceniodawcy w ocenie wielkości mebla skutkującego brakiem możliwości montażu mebla w sposób wskazany przez producenta w instrukcji montażu ekipa transportowa może odmówić wykonania usługi.

2.1.1. W takiej sytuacji nie należy się zwrot poniesionych opłat.

2.2. W skład usługi nie wchodzi: montaż i podłączenie światła, wieszanie meblościanek, półek, szafek, luster i innych mebli do ściany oraz poziomowania mebli.

3. REKLAMACJE

3.1. Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji na świadczone usługi i lub szkód w mieniu na adres mailowy reklamacje@zadbano.pl w terminie ustawowym. Zalecany termin zgłoszenia wynosi 14 dni od realizacji dostawy lub zwrotu Przesyłki.

3.2. Dział Obsługi Klienta Zadbano rozpatruje zgłoszone reklamacje w terminie do 14 dni licząc od dnia prawidłowego zgłoszenia.

3.3. 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 (np. zdjęcia opakowania, wypełnienia, etykiety, uszkodzenia, numeru Przesyłki), informację o roszczeniach.

3.4. Dział Obsługi Klienta może zwrócić się do zgłaszającego reklamację o dodatkowe informacje, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

3.5. Zgłaszający reklamację jest zobowiązany do uzupełnienia informacji w terminie 14 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Termin ten nie wlicza się do 30 dniowego terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację.

3.6. 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 zgłaszającego lub pocztą elektroniczną na adres e-mail zgłaszającego, z którego nadesłano zgłoszenie reklamacyjne albo adres e-mail wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

3.7. W przypadku odrzucenia reklamacji, osoba składająca reklamację może wnieść odwołanie od decyzji Zadbano w terminie 14 dni od chwili otrzymania odpowiedzi na reklamację.

3.8. W przypadku złożenia odwołania od decyzji odrzucającej reklamację po terminie, o którym mowa w pkt 3.8. powyżej, odwołanie pozostanie bez rozpoznania.

3.9. Zadbano rozpoznaje odwołania od decyzji odrzucającej reklamację w terminie 30 dni.

3.10. Zadbano może odrzucić reklamację, jeżeli uszkodzenie Przesyłki nastąpiło w trakcie wnoszenia jej bez opakowania na życzenie Odbiorcy.

3.11. Wypłata odszkodowania następuje po udowodnieniu powstania szkody i jej wysokości przez poszkodowanego.

3.12. Odszkodowanie rozliczane jest w terminie do 14 dni od daty uznania reklamacji.

3.13. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń. Do takich sposobów należą w szczególności:

- **3.13.1.** zwrócenie się do właściwego miejscowo powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, w tym Federacja Konsumentów,
- **3.13.2.** skorzystanie z pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- **3.13.3.** skorzystanie z platformy internetowego rozstrzygania sporów (ODR) dostępnej pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

3.14. Konsument ma również prawo do skorzystania z postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej.

3.15. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz zasad dostępu do tych procedur dostępne są:

3.15.1. w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów,

3.15.2. na stronie internetowej Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

3.16. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów ma charakter dobrowolny i wymaga zgody obu stron sporu, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

4. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

4.1. Umowa zawarta przez firmę transportową z Konsumentem na zasadach określonych w Regulaminie jest umową zawartą na odległość.

4.2. Konsument posiada prawo odstąpienia od umowy zawartej z firmą transportową w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem pkt 4.3.

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

4.3.1. świadczenia Usługi dodatkowej, jeżeli firma transportowa wykonała w pełni Usługę dodatkową za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od Umowy,

4.3.2. przewozu towarów,

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

4.4. Usługi dodatkowe polegające na zmianie terminu dostawy, zmianie adresu dostawy lub określeniu przedziału czasowego dostawy pozostają funkcjonalnie i nierozerwalnie związane usługą transportową (przewozu towarów). W konsekwencji Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie tych Usług dodatkowych.

4.5. Usługi dodatkowe polegające na montażu lub instalacji przewożonego towaru są realizowane w terminie wybranym przez Konsumenta. W przypadku wyboru terminu realizacji tych usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej z firmą transportową, Konsument zostanie poproszony o wyrażenie zgody na wykonanie usługi przez Zadbano przed upływem tego terminu.

5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

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

5.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Prawa Przewozowego oraz Kodeksu Cywilnego.

5.4. Jakiekolwiek postanowienia 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.

5.5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 maja 2026 r. Z tą datą uchyla się wcześniej obowiązujące Regulaminy Świadczenia Usług dla Klientów Salonów Agata S.A.

.