

Regulamin świadczenia usług na odległość

Spis treści

| | |
|---|----|
| I. Definicje..... | 2 |
| II. Postanowienia ogólne..... | 3 |
| III. Zamawianie..... | 3 |
| IV. Ceny i sposoby płatności..... | 4 |
| V. Dostawa Towarów..... | 4 |
| VI. Odpowiedzialność za wady Towaru..... | 5 |
| VII. Dokumenty rozliczeniowe..... | 5 |
| VIII. Reklamacje..... | 6 |
| IX. Dane osobowe..... | 6 |
| X. Postanowienia końcowe..... | 6 |
| Załącznik 1..... | 7 |
| Dostępność usług w kanałach sprzedaży..... | 7 |
| Załącznik 2..... | 7 |
| Załącznik 3..... | 8 |
| Informacja dla konsumentów - ustawowe prawo odstąpienia od umowy..... | 8 |
| I. Postanowienia ogólne..... | 8 |
| II. Skutki odstąpienia od umowy zawartej na odległość..... | 9 |
| Oświadczenie o odstąpieniu od umowy..... | 12 |

I. Definicje.

1. **IKEA** - IKEA Retail Sp. z o.o. z siedzibą w Jankach, Raszyn 05-090 Pl. Szwedzki 3, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000091681, NIP: 5270103385, REGON: 010577890, kapitał zakładowy: 20.000.000 złotych, adres e-mail: info.ikea.pl@ikea.com, numer telefonu: 22 275 05 75.
2. **Towar** – rzecz ruchoma dostępna poprzez usługi wskazane w Załączniku 1.
3. **Domolinia IKEA** – infolinia IKEA przeznaczona do kontaktu z Klientami IKEA, czynna codziennie (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w handlu) w godz.: 09:00 - 21:00, pod numerem telefonu 22 275 00 00.
4. **Punkt Odbioru** – wybrany przez Klienta punkt odbioru zamówionych Towarów. Aktualna lista dostępnych Punktów Odbioru znajduje się w Załączniku 2.
5. **Meble na telefon** – usługa IKEA umożliwiająca zamawianie wybranych Towarów oraz usług poprzez kontakt telefoniczny z Domolinia IKEA. Lista sklepów IKEA realizujących usługę znajduje się w Załączniku 2.
6. **Meble przez internet** – usługa IKEA umożliwiająca zamawianie wybranych Towarów oraz usług poprzez stronę internetową IKEA.pl oraz strony internetowe wymienione w Załączniku 1.
7. **Zamawianie poprzez Centrum IKEA dla Firm** – usługa IKEA umożliwiająca klientom Centrum IKEA dla Firm zamawianie Towarów na odległość przy użyciu rozwiązań informatycznych właściwych dla usług zamawianych przez kontakt z Domolinia IKEA. Lista punktów Centrum IKEA dla Firm znajduje się w Załączniku 2.
8. **Wykonawca** – zewnętrzna firma, przy pomocy której IKEA może wykonywać usługi na rzecz Klientów.
9. **Dostawa kurierem** – dostawa Towaru/-ów o łącznej (po spakowaniu) wadze do 30 kg, łącznych wymiarach obwodu i najdłuższego boku równych lub mniejszych niż 3 metry i wymiarach najdłuższego boku równego lub mniejszego niż 2 metry realizowany przez Wykonawcę będącego firmą kurierską. Aktualna lista sklepów IKEA udostępniających Dostawę kurierem znajduje się w Załączniku 2. W sklepach IKEA udostępniających usługę, Dostawa kurierem jest stosowana automatycznie do wszystkich zamówień Towarów spełniających ww. kryteria z zastrzeżeniem punktu V.3.b poniżej.
10. **Zamawianie poprzez IKEA Gościnnie** – usługa IKEA umożliwiająca klientom IKEA Gościnnie zamawianie Towarów na odległość przy użyciu rozwiązań informatycznych właściwych dla usług zamawianych przez kontakt z Domolinia IKEA. Lista punktów IKEA Gościnnie znajduje się w Załączniku 2.
11. **Zamawianie poprzez Punkt Odbioru** – usługa umożliwiająca Klientom wybranych Punktów Odbioru zamawianie na odległość Towarów, zamawianie dostaw wraz z wniesieniem przy użyciu rozwiązań informatycznych właściwych dla kontaktów z Domolinia IKEA. Aktualna lista takich Punktów Odbioru znajduje się w Załączniku 2.
12. **Zamów i odbierz** – usługa umożliwiająca Klientowi odbiór zamówionych przez niego Towarów, dostarczonych przez IKEA do wybranego Punktu Odbioru.
13. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawiera z IKEA umowę na odległość. Gdy Klientem nie jest osoba fizyczna, uznaje się, że jest on reprezentowany przez przedstawiciela upoważnionego do reprezentowania Klienta w świetle obowiązującego prawa.
14. **Punkt ParcelShop** – punkt, w którym Klient może odebrać Towar dostarczany w ramach Dostawy kurierem. Informacja nt. listy dostępnych punktów ParcelShop znajduje się w Załączniku 2.
15. **Zamawianie przez Kiosk** – usługa umożliwiająca Klientom zamawianie przez Internet Towarów oraz usług przy użyciu urządzenia zapewniającego dostęp do zasobów IKEA.pl. Lista sklepów IKEA umożliwiających Zamawianie przez Kiosk znajduje się w Załączniku 2.

II. Postanowienia ogólne.

1. Klient ma możliwość zamówienia usług wskazanych w Załączniku 1 na odległość tj. (i) przez Internet albo (ii) przez telefon. Informacja nt. dostępności poszczególnych usług znajduje się w Załączniku 1.
2. Do usług:
 - a. zamawianych przez Internet – ma zastosowanie regulamin serwisu internetowego IKEA Retail sp. z o.o. (dostępny tutaj) lub właściwego serwisu internetowego,
 - b. wyraźnie oznaczonych w Załączniku 1 – ma zastosowanie Regulamin świadczenia usług przez IKEA Retail sp. z o.o (dostępny tutaj).
3. IKEA świadczy usługi zgodnie z regulaminem. Na usługi świadczone wyłącznie na podstawie regulaminu nie ma możliwości złożenia zamówienia w inny sposób niż opisany poniżej, w szczególności w ramach fizycznej obecności obu stron umowy.
4. Do złożenia zamówienia wymagane jest posiadanie aktywnego adresu e-mail oraz numeru telefonu.
5. Zamieszczone na stronach internetowych IKEA treści, w tym opisy Towarów i ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
6. IKEA przyjmuje do realizacji zamówienia, które zostały przez Klienta opłacone w całości.
7. Zamówienia przez telefon można składać w godzinach pracy Domolinii IKEA. Klient ponosi koszt połączenia według taryfy operatora.
8. Usługi umożliwiające zamawianie Towarów są przeznaczone do składania zamówień dotyczących liczby Towarów przeciętnie zamawianej przez gospodarstwa domowe.
9. Klienci będący konsumentami mogą skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w Załączniku 3. Wszyscy Klienci mogą:
 - a. w przypadku umowy sprzedaży Towarów - zwrócić Towar na podstawie regulaminu zwrotu towarów zakupionych w sklepach IKEA ([dostępnego tutaj](#)) albo,
 - b. w przypadku umowy o świadczenie usług - zrezygnować z danej usługi na zasadach wskazanych w regulaminie świadczenia usług przez IKEA Retail sp. z o.o.

III. Zamawianie.

A. Usługi zamawiane przez Internet.

1. Klient składa zamówienie poprzez interaktywny formularz dostępny na stronie IKEA.pl lub innej stronie wskazanej w Załączniku 1 bądź poprzez opcję Zamawiania przez Kiosk. W ramach zamówienia Klient wskazuje m.in. kod pocztowy, który stanowi podstawę określenia kosztu i sposobu obsługi zlecenia jak również podaje swoje dane identyfikacyjne, numer telefonu kontaktowego, adres e-mail, wprowadza informacje dotyczące karty płatniczej (jeżeli dotyczy) oraz akceptuje niniejszy regulamin.
2. Zamówienie jest złożone z chwilą kliknięcia przez Klienta na przycisk „Zamawiam i płacę” widoczny w formularzu zamówienia.
3. Klient dokonuje płatności w sposób przewidziany dla danej usługi zgodnie z punktem IV poniżej. Brak płatności w ciągu 15 minut od akceptacji zamówienia przez Klienta oznacza anulowanie zamówienia. Powyższe ma zastosowanie również do Zamówień przez Kiosk opłacanych przez Internet. W przypadku Zamówień przez Kiosk opłacanych w kasie: (i) przy zamówieniu dostawy Towaru na kolejny dzień roboczy, zamówienie należy opłacić do godziny 15:00 w dniu złożenia zamówienia, (ii) przy zamówieniu dostawy Towaru w późniejszym terminie, zamówienie należy opłacić do końca dnia, w którym zostało ono złożone. Brak płatności zgodnie z punktami (i) i (ii) powyżej oznacza anulowanie zamówienia.
4. IKEA potwierdza otrzymanie zamówienia i płatności poprzez wyświetlenie strony potwierdzenia zamówienia oraz niezwłocznie przesyła Klientowi w formie wiadomości e-mail oświadczenie o przyjęciu zamówienia do realizacji. Następnie Klient otrzymuje odrębną wiadomość e-mail z fakturą VAT za zamówienie oraz informacją o skompletowaniu i przygotowaniu zamówienia do wysyłki. W przypadku usługi Zamawianie przez Kiosk, Klient ma dodatkowo możliwość otrzymania aktywnego linku przekierowującego do strony zewnętrznej dostawcy usług płatniczych w formie wiadomości sms na numer telefonu wskazany podczas składania zamówienia.

B. Usługi zamawiane przez kontakt z Domolinia IKEA.

1. Klient składa zamówienie poprzez Domolinię IKEA. Rozmowy telefoniczne są nagrywane. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na nagrywanie rozmowy, nie może korzystać z usług zamawianych przez telefon.
2. Aby uzyskać połączenie z konsultantem Domolinii IKEA Klient wybiera tonowo wskazywane mu opcje. Rozmowa z konsultantem może być poprzedzona koniecznością wysłuchania informacji automatycznych.

3. Podczas rozmowy telefonicznej Klient i konsultant ustalają szczegóły zamówienia m.in. czego dotyczy zamówienie, jaka jest wartość poszczególnych elementów zamówienia oraz miejsce dostawy lub montażu. W celu realizacji zamówienia Konsultant poprosi Klienta o podanie danych identyfikacyjnych, numeru telefonu kontaktowego oraz adresu e-mail.
4. Konsultant przesyła Klientowi wiadomość e-mail potwierdzającą zamówienie, która zawiera podsumowanie ustaleń telefonicznych z wyróżnieniem elementów zamówienia, załącznik w postaci niniejszego regulaminu oraz aktywny link „Akceptuję regulamin, zamawiam i płacę”.
5. Z chwilą kliknięcia przez Klienta na link „Akceptuję Regulamin, zamawiam i płacę” pomiędzy stronami zostaje zawarta umowa na odległość. Kliknięcie na aktywny link spowoduje przekierowanie Klienta do zewnętrznego serwisu płatności. Klient powinien opłacić zamówienie w ciągu 48 godzin od jego złożenia. Po bezskutecznym upływie tego terminu zamówienie zostanie anulowane. Poprzez zapłatę rozumie się chwilę uznania rachunku IKEA kwotą zamówienia.
6. IKEA przyjmuje do realizacji zamówienia opłacone najpóźniej do godz. 20:00 w dniu, w którym złożono zamówienie.
7. Po opłaceniu zamówienia, Klient otrzymuje wiadomość e-mail potwierdzającą dokonanie płatności oraz zawierającą informację o przystąpieniu do realizacji zamówienia. Następnie Klient otrzymuje odrębną wiadomość e-mail z fakturą VAT za zamówienie oraz informacją o skompletowaniu i przygotowaniu zamówienia do wysyłki.
8. Do usługi Zamawianie poprzez Centrum IKEA dla Firm/ IKEA Gościnnie/ Punkt Odbioru nie stosuje się pkt. III.B.1-III.B.3 powyżej. Złożenie zamówienia odbywa się bezpośrednio w Centrum IKEA dla Firm, punkcie IKEA Gościnnie lub Punkcie Odbioru z pomocą pracownika IKEA, który ustala z Klientem szczegóły zamówienia, termin i miejsce jego realizacji oraz wprowadza zamówienie do systemu. Konsultant przekazuje Klientowi wiadomość, o której mowa w punkcie III.B.4 na podstawie informacji o zamówieniu otrzymanej z Centrum IKEA dla Firm/IKEA Gościnnie/Punktu Odbioru. Po przekazaniu zamówienie jest realizowane zgodnie z punktami III.B.4-7 powyżej.

IV. Ceny i sposoby płatności.

1. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich i są cenami całkowitymi, tzn. zawierają wszelkie składniki takie jak cła i podatki, w tym podatek VAT.
2. IKEA bezpośrednio przed złożeniem zamówienia dostarcza Klientowi informacje o łącznej cenie Towarów lub usług oraz o wszelkich dodatkowych opłatach.
3. Na stronie IKEA.PL dostępne są następujące formy płatności: karty płatnicze (VISA, MasterCard), szybki przelew, karty podarunkowe, karty refundacyjne. W przypadku Zamawiania przez Kiosk, Klient może dokonać płatności szybkim przelewem lub bezpośrednio w kasie sklepu IKEA udostępniającego usługę.
4. Dla realizacji płatności tzw. szybkim przelewem przez Internet IKEA korzysta z zewnętrznych dostawców usług płatniczych. W celu dokonania płatności takim przelewem Klient zostanie przekierowany na strony internetowe wybranego dostawcy. Przed dokonaniem płatności Klient powinien każdorazowo zapoznać się z regulaminem świadczenia usług przez dostawcę płatności oraz z treścią żądanych przez niego zgód.
5. Prowizje zewnętrznych usługodawców za korzystanie przez Klienta z wybranych form płatności pokrywa IKEA, z wyłączeniem opłat i prowizji pobieranych przez bank prowadzący rachunek bankowy Klienta.

V. Dostawa Towarów.

1. W przypadku zamówień przez Internet IKEA informuje Klienta o możliwych sposobach, dostępnych terminach i kosztach dostawy poprzez formularz zamówienia zaś przy zamówieniach przez telefon podczas rozmowy telefonicznej. IKEA dodatkowo potwierdza istotne informacje dotyczące dostawy w wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zamówienia.
2. IKEA informuje Klienta o ograniczeniach dotyczących dostawy najpóźniej na początku składania zamówienia.
3. IKEA organizuje:
 - a. dostawę poprzez Wykonawców niebędących kurierem do adresów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej położonych w określonej odległości od sklepu IKEA, który realizuje zamówienie, mającą zastosowanie do zamówień niespełniających kryteriów, o których mowa w punkcie I.9. powyżej. Aktualnie obsługiwane adresy dostawy Klient może sprawdzić pod [tym linkiem](#). Klient powinien pamiętać, że koszt dostawy uzależniony jest m. in. od odległości miejsca dostawy od sklepu IKEA, który realizuje zamówienie. Transporty na duże odległości mogą wiązać się dla Klienta z wysokimi kosztami;
 - b. Dostawę kurierem mającą zastosowanie w ramach usług Meble przez internet, Meble na telefon oraz Zamawianie poprzez Centrum IKEA dla Firm do wszystkich zamówień spełniających kryteria, o których mowa w punkcie I.9. powyżej (o ile Dostawa kurierem jest dostępna w sklepie IKEA) lub
 - c. dostawę do Punktu Odbioru.

4. W przypadku dostawy, o której mowa w punkcie V.3.a powyżej, Towary dostarczane są średnio w ciągu 3 dni od daty przyjęcia zamówienia do realizacji. Zmiana terminu dostawy jest możliwa (zarówno dla IKEA jak i Klienta) telefonicznie na 24 godziny przed uzgodnionym terminem dostawy. W przypadku zmiany terminu IKEA ma prawo obciążyć Klienta opłatą za przechowywanie zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem za każdy dzień przechowywania po przekroczeniu okresu nieodpłatnego przechowywania, który wynosi: w strefie A – 2 dni od dnia zamówienia dostawy Towarów; poza strefą A – 3 dni od dnia zamówienia dostawy Towarów.
5. W przypadku Dostawy kurierem, termin dostarczenia Towarów wynosi średnio od 2 do 4 dni roboczych od dnia przyjęcia zamówienia do realizacji, przy czym dokładny termin jest wskazany każdorazowo w e-mailu potwierdzający przyjęcie zamówienia do realizacji przez Wykonawcę. Termin ten nie obejmuje awizowania przesyłki w przypadku braku jej odebrania przez Klienta lub zmian w zakresie dostawy dokonanych przez Klienta. Klient po otrzymaniu stosownej informacji e-mail od Wykonawcy będącego kurierem ma możliwość (i) zmiany miejsca odbioru Towaru i przekierowania go do najbliższego punktu ParcelShop, gdzie Towar będzie oczekiwał na odbiór przez 10 dni bądź (ii) zrezygnowania z zamówienia zgodnie z informacjami zawartymi w tej wiadomości.
6. Jeżeli Dostawa kurierem pod adres wskazany przez Klienta w zamówieniu nie jest możliwa z przyczyn leżących po stronie Klienta, zastosowanie znajdują następujące zasady:
 - a. Dla adresów dostawy wskazanych przez Klienta i zlokalizowanych w promieniu do 2 km od najbliższego punktu ParcelShop:
 - i. Wykonawca informuje Klienta e-mailem o możliwości jego odbioru z punktu ParcelShop najbliższego dla adresu wskazanego przez Klienta w zamówieniu w ciągu 10 dni od dnia otrzymania ww. wiadomości e-mail;
 - ii. nieodebranie Towaru na zasadach opisanych w punkcie 4.a.(i) powyżej skutkuje zwrotem Towaru do IKEA.
 - b. Dla adresów dostawy wskazanych przez Klienta i zlokalizowanych w promieniu ponad 2 km od najbliższego punktu ParcelShop:
 - i. Wykonawca podejmuje drugą próbę dostarczenia Towaru i informuje Klienta e-mailem nt. planowanej daty dostawy Towaru;
 - ii. jeżeli Klient nie odbierze Towaru w ponownym terminie dostawy, Wykonawca informuje Klienta e-mailem, że paczka będzie oczekiwała na odbiór w punkcie obsługi Wykonawcy przez 10 dni od dnia otrzymania ww. wiadomości, a Klient będzie miał dodatkowo w tym czasie możliwość zmiany dyspozycji doręczenia Towaru poprzez link odsyłający do strony internetowej Wykonawcy.
 - iii. nieodebranie Towaru zgodnie z punktem ii powyżej lub niezłożenie ww. dyspozycji skutkuje zwrotem Towaru do IKEA.
7. W przypadku zamówienia Towaru do Punktu Odbioru, IKEA poinformuje Klienta e-mailem lub telefonicznie o dostarczeniu Towaru do Punktu Odbioru, wskazując jednocześnie termin na jego odbiór. Po upływie tego terminu Towar zostanie zwrócony do IKEA, a zamówienie zostanie anulowane.
8. W przypadku usługi Zamów i odbierz przy zamówieniach o wartości powyżej 7000 złotych najwcześniejszy możliwy termin realizacji usługi to 24 godziny od momentu opłacenia zamówienia.
9. Przy odbiorze Towaru w Punkcie Odbioru, w celu weryfikacji tożsamości, osoba wydająca Towar może zażądać od Klienta okazania dowodu tożsamości.
10. W przypadku Dostawy kurierem Klient powinien pokwitować podpisem odbiór Towaru na dokumencie potwierdzenia doręczenia w formie pisemnej lub elektronicznej. Niedopełnienie tego obowiązku nie ogranicza ani nie wyłącza praw konsumenta związanych z odpowiedzialnością sprzedawcy za wady rzeczy sprzedanej.

VI. Odpowiedzialność za wady Towaru.

1. IKEA ma obowiązek dostarczania Towarów bez wad oraz odpowiada za ich wady na zasadach uregulowanych w art. 556 i n. Kodeksu cywilnego (rękojmia za wady).

VII. Dokumenty rozliczeniowe.

1. IKEA dokumentuje sprzedaż Towarów i usług wystawiając fakturę VAT. W przypadku Zamawiania przez Kiosk z opcją (i) płatności przy kasie – Klient otrzymuje paragon (ii) płatności przez Internet – Klient otrzymuje fakturę VAT.
2. Jeżeli Klient będący osobą fizyczną składa zamówienie przy użyciu danych dotyczących działalności gospodarczej prowadzonej przez Klienta (w tym z podaniem nazwy/firmy i numeru NIP), IKEA uznaje,

że dokonuje tego w związku z taką działalnością i faktura VAT wystawiona będzie na tego Klienta jako prowadzącego działalność gospodarczą.

3. Klient akceptuje wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej na adres e-mail podany w trakcie składania zamówienia. Za chwilę otrzymania faktury przez Klienta uznaje się chwilę doręczenia wiadomości e-mail z fakturą na adres e-mail Klienta. Przez doręczenie rozumie się przesłanie wiadomości e-mail z fakturą na serwer pocztowy Klienta.
4. Akceptacja niniejszego regulaminu przez Klienta będącego osobą fizyczną nieprowadzącego działalności gospodarczej jest równoznaczna ze złożeniem żądania wystawienia faktury VAT dokumentującej sprzedaż.

VIII. Reklamacje.

1. Wszelkie reklamacje można przysyłać poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie ikea.pl lub telefonicznie poprzez Domolinię IKEA. Reklamacje mogą być również składane pisemnie na adres IKEA wskazany powyżej a także bezpośrednio w Sklepie IKEA w Dziale Obsługi Klienta IKEA.
2. Klient zgłaszając reklamację powinien podać następujące informacje: imię i nazwisko Klienta lub nazwę Klienta, numer zamówienia (jeśli nim dysponuje), datę realizacji zamówienia, adres Klienta, powód reklamacji oraz przekazać kopię listu przewozowego lub protokołu wykonania usługi (jeśli nimi dysponuje).
3. IKEA (lub osoba przez IKEA upoważniona) ma prawo na każdym etapie reklamacji do dokonania oględzin w miejscu dostarczenia Towarów lub wykonania usługi w celu weryfikacji okoliczności wynikających z reklamacji, w tym zgłaszanych ewentualnych szkód.
4. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni od daty otrzymania przez IKEA.
5. Wykonawca zastrzega sobie możliwość telefonicznego sprawdzenia przez IKEA, Wykonawcę lub inną upoważnioną do tego firmę jakości świadczonych usług.

IX. Dane osobowe.

1. Administratorem danych osobowych jest IKEA.
2. Dane przetwarzane będą w celu realizacji usług opisanych w Załączniku 1 niniejszego regulaminu, w innych celach, które wynikają z obowiązujących przepisów (np. sporządzenie dokumentacji podatkowej, procesy reklamacyjne), oraz w usprawiedliwionych celach IKEA, zgodnie z informacją na stronie www.IKEA.pl/daneosobowe.
3. Podanie danych jest dobrowolne lecz niezbędne dla realizacji usług.
4. W ramach realizacji usług, dane osobowe Klienta zostaną ujawnione podmiotom, które świadczą usługi dla lub w imieniu IKEA. W tym wypadku będą to np. Wykonawcy oraz dostawcy systemów informatycznych i usług wsparcia technicznego tych systemów. Podmioty te, zostaną zobowiązane do przetwarzania danych osobowych wyłącznie według wyraźnych wytycznych IKEA oraz do zachowania ich poufności.
5. W związku z wspomnianym ujawnieniem, dane osobowe mogą być dostępne dla podmiotów mających siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, ze względu na charakter wsparcia technicznego systemów informatycznych w IKEA.
6. Dane przetwarzane będą przez okres wynikający z przepisów Kodeksu Cywilnego, do przedawnienia roszczeń wynikających ze świadczonych Usług.
7. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, do ich sprostowania oraz do kontroli ich przetwarzania czy żądania wstrzymania ich przetwarzania, ich usunięcia lub przeniesienia, jak również do wniesienia sprzeciwu co do ich przetwarzania.
8. W przypadku dodatkowych pytań lub wątpliwości, Klient może skontaktować się z osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych w IKEA pod adresem prywatnosc@ikea.com.
9. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych w IKEA znajdziesz na stronie www.IKEA.pl/daneosobowe.
10. Klient prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (GIODO lub jego prawnego następcy).

X. Postanowienia końcowe.

1. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów związanych z niniejszym regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. W przypadku Klientów niebędących konsumentami jurysdykcję ma sąd właściwy miejscowo dla siedziby IKEA.
3. IKEA dokłada starań, aby ewentualne spory z Klientami rozwiązać polubownie w ramach bezpośrednich kontaktów. IKEA zachęca do zgłaszania wszelkich problemów związanych z

zamówieniami poprzez formularz reklamacyjny wskazany powyżej. Niezależnie od tego, IKEA informuje, że Klienci będący konsumentami, mają możliwość rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z zawartymi przez nich umowami - platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Adres poczty elektronicznej IKEA to: info.ikea.pl@ikea.com. Konsumenty mogą także skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji pozarządowych działających na rzecz konsumentów. Więcej informacji znajduje się na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

4. Regulamin obowiązuje od 22.11.2018 roku.

Załącznik 1

Dostępność usług w kanałach sprzedaży

1. Usługi, które można zamówić przez Internet:
 - a. Meble przez internet.
 - b. Dostawa Towarów.
 - c. Planowanie kuchni IKEA z wymiarowaniem – usługa określona szczegółowo w Regulaminie świadczenia usług przez IKEA Retail sp. z o.o., którą można zamówić poprzez stronę internetową www.planowaniekuchni.pl
 - d. Zamów i odbierz.
2. Usługi, które można zamówić przez telefon przez Domolinię IKEA:
 - a. Meble na telefon.
 - b. Dostawa Towarów.
 - c. Montaż i instalacja kuchni IKEA.
 - d. Montaż mebli.
 - e. Zamawianie poprzez Centrum IKEA dla Firm.
 - f. Zamawianie poprzez IKEA Gościnnie.
 - g. Zamawianie poprzez Punkt Odbioru Zamówień IKEA.
 - h. Zamów i odbierz.

Załącznik 2

Lista sklepów IKEA świadczących usługę zamawiania towarów przez Internet i telefon, usługę Dostawy Towarów, usługę planowania kuchni IKEA z wymiarowaniem

Sklep IKEA Bydgoszcz, ul. Skandynawska 1, 85-776 Bydgoszcz
Sklep IKEA Gdańsk, ul. Żłota Karczma 26, 80-298 Gdańsk
Sklep IKEA Katowice, Al. W. Roździeńskiego 95, 40-203 Katowice
Sklep IKEA Kraków, ul. Josepha Conrada 66, 31-357 Kraków
Sklep IKEA Lublin, Aleja Spółdzielczości Pracy 86, 20-147 Lublin
Sklep IKEA Łódź, ul. Pabianicka 255, 93-457 Łódź
Sklep IKEA Poznań, ul. Szwedzka 10, 61-285 Poznań
Sklep IKEA Warszawa Janki, Pl. Szwedzki 1, 05-090 Raszyn
Sklep IKEA Warszawa Targówek, ul. Malborska 51, 03-286 Warszawa
Sklep IKEA w Centrum Handlowym Blue City, ul. Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa
Sklep IKEA Wrocław, ul. Czekoladowa 5a, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce
IKEA Gościnnie, Galeria Warmińska, ul. Tuwima 26, 10-748 Olsztyn
IKEA Gościnnie, Centrum Riviera, ul. Kazimierza Górskiego 2, 81-304 Gdynia

Lista sklepów IKEA świadczących usługi montażu mebli, montażu i instalacji kuchni IKEA przez telefon

Sklep IKEA Bydgoszcz, ul. Skandynawska 1, 85-776 Bydgoszcz
Sklep IKEA Gdańsk, ul. Żłota Karczma 26, 80-298 Gdańsk
Sklep IKEA Katowice, Al. W. Roździeńskiego 95, 40-203 Katowice
Sklep IKEA Kraków, ul. Josepha Conrada 66, 31-357 Kraków
Sklep IKEA Lublin, Aleja Spółdzielczości Pracy 86, 20-147 Lublin
Sklep IKEA Łódź, ul. Pabianicka 255, 93-457 Łódź
Sklep IKEA Poznań, ul. Szwedzka 10, 61-285 Poznań
Sklep IKEA Warszawa Janki, Pl. Szwedzki 1, 05-090 Raszyn

Sklep IKEA Warszawa Targówek, ul. Malborska 51, 03-286 Warszawa
Sklep IKEA w Centrum Handlowym Blue City, ul. Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa
Sklep IKEA Wrocław, ul. Czekoladowa 5a, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce

Lista sklepów IKEA, w których dostępna jest Dostawa kurierem

Sklep IKEA Bydgoszcz, ul. Skandynawska 1, 85-776 Bydgoszcz
Sklep IKEA Gdańsk, ul. Żłota Karczma 26, 80-298 Gdańsk
Sklep IKEA Lublin, Aleja Spółdzielczości Pracy 86, 20-147 Lublin
Sklep IKEA Łódź, ul. Pabianicka 255, 93-457 Łódź
Sklep IKEA Poznań, ul. Szwedzka 10, 61-285 Poznań
Sklep IKEA Warszawa Janki, Pl. Szwedzki 1, 05-090 Raszyn
Sklep IKEA Warszawa Targówek, ul. Malborska 51, 03-286 Warszawa
Sklep IKEA w Centrum Handlowym Blue City, ul. Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa
Sklep IKEA Wrocław, ul. Czekoladowa 5a, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce

Informacja na temat lokalizacji punktów ParcelShop

<https://gls-group.eu/PL/pl/oddzialy-punkty-parcelshop>

Lista Punktów Odbioru

Białystok: Punkt Odbioru w Centrum Handlowym Auchan, ul. Produkcyjna 84A, 15-680 Białystok.
Bydgoszcz: Punkt Odbioru w sklepie IKEA Bydgoszcz, Dział Obsługi Klienta, ul. Skandynawska 1, 85-776 Bydgoszcz.
Gdańsk: Punkt Odbioru w Magazynie Odbioru Towaru IKEA, ul. Żłotka Karczma 26, 80-298 Gdańsk, magazyn obok sklepu IKEA.
Kalisz: Punkt Odbioru w Parku Handlowym Kalinka - ul. Młynarska 131, 62-800 Kalisz.
Katowice: Punkt Odbioru w Magazynie Odbioru Towaru IKEA, Al. Roździeńskiego 93A, 40-203 Katowice.
Kraków: Punkt Odbioru w Magazynie Odbioru Towaru IKEA, ul. J. Conrada 66, 31-357 Kraków, magazyn obok sklepu IKEA.
Lublin: Punkt Odbioru w sklepie IKEA Lublin, Dział Obsługi Klienta, Aleja Spółdzielczości Pracy 86, 20-147 Lublin.
Łódź: Punkt Odbioru w sklepie IKEA Łódź, Dział Obsługi Klienta, ul. Pabianicka 255, 93-457 Łódź
Opole: Punkt Odbioru w Centrum Handlowym Turawa Park - Lokal nr P7, ul. Dębowa 1, 46-022 Zawada.
Poznań: Punkt Odbioru w Magazynie Odbioru Towaru IKEA, ul. Szwedzka 6, 61-285 Poznań, zlokalizowany 600 m od sklepu IKEA.
Rzeszów: Punkt Odbioru w Centrum Kulturalno - Handlowym Millenium Hall, aleja Majora Waclawa Kopisto 1, 35-315 Rzeszów.
Szczecin: Punkt Odbioru na terenie magazynu PHU ELBACO, Aleja Kasztanowa 17, 72-005 Przeclaw k. Szczecina.
Warszawa Targówek: Punkt Odbioru w Magazynie Odbioru Towaru IKEA, ul. Malborska 51, 03-286 Warszawa, zlokalizowany 300 m od sklepu IKEA.
Wrocław: Punkt Odbioru w sklepie IKEA Wrocław, Dział Obsługi Klienta, ul. Czekoladowa 5a, 55-040 Bielany Wrocławskie.

Lista punktów realizujących usługę Zamawianie przez Punkt Odbioru

Rzeszów: Punkt Odbioru w Millenium Hall, aleja Majora Waclawa Kopisto 1, 35-315 Rzeszów
Białystok: Punkt Odbioru w Galerii Auchan, ul. Produkcyjna 84a, 15-680 Białystok.

Lista punktów Centrum IKEA dla Firm

Centrum IKEA dla Firm, ul. Marszałkowska 89, 00-026 Warszawa

Lista punktów IKEA Gościnnie

IKEA Gościnnie, Galeria Warmińska, ul. Tuwima 26, 10-748 Olsztyn
IKEA Gościnnie, Centrum Riviera, ul. Kazimierza Górskiego 2, 81-304 Gdynia

Lista sklepów IKEA udostępniających Zamawianie przez Kiosk

Sklep IKEA w Centrum Handlowym Blue City, ul. Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszaw

Załącznik 3

Informacja dla konsumentów - ustawowe prawo odstąpienia od umowy

I. Postanowienia ogólne.

1. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy przysługuje wyłącznie Klientowi będącemu konsumentem.
2. Klient, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni od niej odstąpić bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów wskazanych poniżej.
3. Prawo do odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do umowy: (a) której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (b) o świadczenie usług, jeżeli IKEA wykonała w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez IKEA utraci prawo odstąpienia od umowy; (c) sprzedaży rzeczy nieprefabrykowanej, wyprodukowanej według specyfikacji konsumenta lub służącej zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (d) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.
4. Jeżeli Klient złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim IKEA potwierdziła przyjęcie zamówienia do realizacji, oferta przestaje wiązać.
5. Bieg terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru rozpoczyna się od dnia, w którym Klient lub wskazana przez niego osoba inna niż przewoźnik, weszła w posiadanie Towaru (w przypadku sprzedaży wielu Towarów - w posiadanie ostatniego z nich). W przypadku pozostałych umów bieg terminu rozpoczyna się z dniem ich zawarcia.
6. W celu wykonania prawa odstąpienia, Klient powinien złożyć IKEA jednoznaczne oświadczenie w tym zakresie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
7. Oświadczenie może zostać złożone m.in. na formularzu wskazanym poniżej, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres info.ikea.pl@ikea.com, pocztą na adres sklepu, który zrealizował zamówienie, a także w tym sklepie osobiście. Oświadczenie można złożyć również poprzez Domolinę IKEA.
8. W Punkcie Odbioru można złożyć oświadczenie o odstąpieniu wyłącznie co do Towarów do niego zamówionych przez usługi świadczone przez Internet lub telefon. Punkt Odbioru nie przyjmie oświadczeń o odstąpieniu od innych umów zawieranych na odległość.
9. Jeżeli Klient złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy wysyłając wiadomość e-mail lub telefonicznie, IKEA niezwłocznie potwierdzi Klientowi otrzymanie takiego oświadczenia przesyłając mu wiadomość e-mail.
10. W chwili odstąpienia od umowy wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Klienta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez IKEA lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z IKEA.
11. Klient, który zawarł umowę na odległość, może skorzystać z możliwości zwrotu towarów na zasadach wskazanych w Regulaminie zwrotów towarów zakupionych w IKEA.

II. Skutki odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

1. IKEA, w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym (o ile ma to zastosowanie) cenę zakupu Towarów wraz z kosztami dostawy (odpowiadającymi najtańszemu oferowanemu przez IKEA sposobowi dostarczenia, o ile ma to zastosowanie) oraz koszty innych usług.
2. W przypadku odstąpienia od umowy świadczenia usług po rozpoczęciu ich wykonywania, jeżeli na wyraźne żądanie Klienta świadczenie tych usług rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Klient zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz IKEA kosztów za czynności dokonane do chwili zawiadomienia IKEA o odstąpieniu od ww. umowy.
3. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. Klient zobowiązany jest zwrócić Towar do IKEA, jednak nie później niż 14 (czternaście) dni od daty odstąpienia.
5. Towar może zostać zwrócony do IKEA na następujących zasadach:
 - a. poprzez osobiste dostarczenie Towaru do IKEA – zwrot na koszt Klienta do dowolnego sklepu IKEA (lista sklepów IKEA dostępna [tutaj](#));
 - b. poprzez odesłanie Towaru do IKEA – zwrot na koszt Klienta wyłącznie na adres sklepu IKEA Łódź, ul. Pabianicka 255, 93-457 Łódź, bez względu na to, który sklep IKEA zrealizował pierwotne zamówienie.
6. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
7. W Punkcie Odbioru można zwrócić wyłącznie Towary do niego zamówione. Punkt Odbioru nie przyjmie innych Towarów od Klienta.
8. IKEA może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

9. Klient może rozpakować zamówiony Towar, złożyć go i sprawdzić go w warunkach domowych, jest jednak odpowiedzialny za zmniejszenie jego wartości wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
10. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru (w tym koszt dostarczenia go do IKEA). W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy sprzedaży Towaru, którego ze względu na charakter nie można w zwykłym trybie odesłać pocztą (np. z powodu rozmiarów lub specjalnych wymogów co do transportu), IKEA wskazuje, że koszty zwrotu takiego Towaru mogą okazać się wysokie. Ponieważ IKEA nie oferuje organizacji zwrotu Towarów, nie jest w stanie podać przewidywanych kosztów takiego zwrotu. IKEA wskazuje jedynie, że koszt zwrotu Towaru do IKEA rozsądnie szacując może przekroczyć wysokość kosztu dostawy do Klienta realizowanej przez IKEA. Maksymalny koszt dostarczenia Towaru do Klienta przez IKEA to 459 złotych w strefie A (waga do jednej tony), a w przypadku transportu poza tę strefę, dodatkowo koszt przypisany do danej strefy transportowej IKEA - dla ostatniej strefy (N) wynosi on 1319,18 złotych. Zasięg stref dla danego sklepu IKEA można sprawdzić na stronie ikea.pl. Stosowany przez IKEA podział na strefy nie wiąże innych podmiotów. Do transportu niektórych Towarów Klient może być zobowiązany zamówić samochód dostawczy, gdyż nie zmieszczą się one na europaletach.



Adresy sklepów IKEA na potrzeby realizacji prawa odstąpienia od umowy

IKEA Łódź

Dział Obsługi Klienta

ul. Pabianicka 255,
93-457 Łódź
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

Punkt Odbioru Zamówień Park Handlowy Kalinka

ul. Młynarska 131,
62-800 Kalisz
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Wrocław

Dział Obsługi Klienta

ul. Czekoladowa 5a,
Bielany Wrocławskie,
55-040 Kobierzyce
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

Punkt Odbioru Zamówień Centrum Handlowe Turawa Park

ul. Dębowa 1,
40-022 Zawada / k. Opola
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Janki

Dział Obsługi Klienta

Plac Szwedzki 1,
05-090 Raszyn
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Blue City

Dział Obsługi Klienta

ul. Al. Jerozolimskie 179,
02-222 Warszawa
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Targówek

Dział Obsługi Klienta

ul. Malborska 51
03-286 Warszawa
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

Punkt Odbioru Zamówień Centrum Handlowe Auchan

Ul. Produkcyjna 84A
15-680 Białystok
email: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Poznań

Dział Obsługi Klienta

ul. Szwedzka 10,
61-285 Poznań
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon; 22 275 05 75

Punkt Odbioru Zamówień na terenie magazynu PHU ELBACO,

ul. Kasztanowa17,
72-005 Przeclaw
k. Szczecina
email: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Bydgoszcz

Dział Obsługi Klienta

ul. Skandynawska 1,
E5-776 Bydgoszcz
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Gdańsk

Dział Obsługi Klienta

ul. Złota Karczma 26,
80-298 Gdańsk
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Katowice

Dział Obsługi Klienta

al. W. Roździeńskiego 95,
40-203 Katowice
e-mail: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Kraków

Dział Obsługi Klienta

ul. Josepha Conrada 66,
31-357 Kraków
e-mail: nfo.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

Punkt Odbioru Zamówień Centrum Kulturalno - Handlowe Millenium Hall,

al. Majora Waclawa Kopisto 1,
35-315 Rzeszów
email: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

IKEA Lublin

Dział Obsługi Klienta

Spółdzielczości Pracy 86, 20-147
Lublin
email: info.ikea.pl@ikea.com
Telefon: 22 275 05 75

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

.....

Niniejszym odstępuję od umowy (numer zamówienia)

- sprzedaży następujących produktów*
- świadczenia następującej usługi*

Data dostawy/odbioru (w przypadku zwrotu produktów)*

Data zawarcia umowy (w przypadku zamówienia usługi)*

**niepotrzebne skreślić*

| | NAZWA TOWARU/USŁUGI | NR ARTYKUŁU | IŁOŚĆ | CENA |
|---|---------------------|-------------|-------|------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |

Zwrotu towaru dokonam (należy zaznaczyć właściwe pole)**

osobiście – zwrot do wybranego sklepu IKEA; lista adresów sklepów IKEA dostępna [tutaj](#).

poprzez odesłanie – zwrot **wyłącznie** na adres sklepu **IKEA Łódź, Dział Obsługi Klienta – zwroty, ul. Pabianicka 255, 93-457 Łódź.**

***IKEA nie organizuje zwrotów produktów. Bezpośrednie koszty zwrotu poprzez odesłanie (lub osobiste dostarczenie) ponosi Klient. W zależności od rodzaju produktu koszty takie mogą okazać się wysokie.*

Data:

Podpis: (jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej)

.....

.....