

**Regulamin realizacji zamówień opłacanych przelewem bankowym
dla klientów IKEA dla Firm
/ IKEA Business /IKEA w pracy/
Centrum IKEA dla Firm**

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 00 00.
2. **Dział IKEA dla Firm** – wydzielony punkt w ramach sklepu IKEA zajmujący się doradztwem i realizacją zamówień na rzecz Klientów (zdefiniowanych poniżej).
3. Domolinia IKEA - infolinia IKEA przeznaczona do kontaktu z klientami IKEA, czynna codziennie (z wyłączeniem świąt) w godz.: 09:00 - 21:00.
4. **Centrum IKEA dla Firm** – miejsce promocji IKEA wśród Klientów (zdefiniowanych poniżej) mieszczące się przy ul. Marszałkowskiej 89 w Warszawie oraz usługi świadczone przez IKEA w jego ramach.
5. **Klient** - osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną albo osoba fizyczna nie będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, korzystająca z usług wskazanych w Regulaminie w ramach swojej działalności gospodarczej, zawodowej lub statutowej. W szczególności Klientem może być przedsiębiorca w rozumieniu Art. 43¹ Kodeksu cywilnego.
6. **Lista zakupów** – funkcjonalność tworzenia listy Towarów umożliwiająca identyfikację Towarów w systemach IKEA dostępna na stronie IKEA.pl.
7. **Towar** – rzecz ruchoma, którą Klient może zamówić w sposób wskazany w Regulaminie.
8. **Dostawa** - dostarczenie zamówionych Towarów pod wskazany przez Klienta adres.
9. **Montaż** – usługa montażu mebli IKEA zamawiana przez Klienta w ramach realizacji zamówień objętych niniejszym Regulaminem.
10. **Wykonawca** – firma transportowo-montażowa, przy pomocy której IKEA świadczy Montaż.

II. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży przez IKEA Towarów oraz wykonywania usług zamawianych przez Klientów (zdefiniowanych powyżej) osobiście lub pocztą elektroniczną w Dziale IKEA dla Firm, telefonicznie poprzez Domolinię IKEA oraz z pomocą pracownika Centrum IKEA dla Firm i następnie opłacanych przelewem bankowym („**Regulamin**”).
2. Zamieszczone na stronach internetowych IKEA treści, w tym opisy Towarów i ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
3. Zdjęcia produktów zamieszczone na stronie internetowej mogą różnić się od rzeczywistego wyglądu produktów, co wynika z różnic pomiędzy obrazem fotografii wykonanej w sztucznym świetle a światłem dziennym, a także parametrów monitorów komputerowych.
4. IKEA przyjmuje do realizacji zamówienia, które zostały przez Klienta opłacone w całości.
5. Do złożenia zamówienia wymagane jest posiadanie aktywnego adresu e-mail i numeru telefonu.
6. Klient składający zamówienie jest zobowiązany do podania prawdziwych i kompletnych informacji i informowania IKEA o wszelkich zmianach dotyczących podanych informacji.

III. Zamawianie.

1. Klient składa zamówienie na Towary dostępne w ofercie danego sklepu IKEA. W trakcie składania zamówienia Klient podaje swoje dane niezbędne do złożenia zamówienia.
2. Zamówienia na podstawie Regulaminu obejmują Dostawę, chyba że ze względu na okoliczności IKEA wyrazi zgodę na odbiór osobisty Towarów ze sklepu, magazynu IKEA lub punktu odbioru IKEA, w szczególności jeżeli z uwagi na skalę lub rodzaj zamówienia nie powodowałyby to nadmiernych trudności organizacyjnych po stronie IKEA. IKEA ustala z Klientem datę odbioru osobistego Towarów po przyjęciu zamówienia do realizacji.
3. IKEA weryfikuje zamówienie i w przypadku jego akceptacji potwierdza Klientowi wycenę zamówienia, termin płatności oraz dane do płatności przelewem bankowym, przesyłając na wskazany przez Klient adres e-mail szczegóły zamówienia oraz Regulamin. Wszelkie inne wyceny niż cena podana Klientowi w potwierdzeniu zamówienia nie wiążą stron.
4. Montaż może być zamówiony jako usługa dodatkowa do sprzedaży Towarów lub odrębnie jako samodzielna usługa w ramach zamówienia objętego niniejszym Regulaminem.
5. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza, że Klient zapoznał się i zaakceptował Regulamin.
6. Regulamin jest dostępny dla Klientów w każdym czasie na stronie IKEA.pl
7. Zamawianie w sklepie IKEA – w Dziale IKEA dla Firm.
 - a. Klient może złożyć zamówienie od poniedziałku do piątku w godzinach 10-17.
 - b. Wraz z akceptacją zamówienia IKEA przesyła Klientowi numer zamówienia. Pracownik IKEA przekazuje Klientowi na jego wniosek potwierdzenie zamówienia również na papierze. Fakturę VAT Klient otrzymuje w formie elektronicznej.
8. Zamawianie pocztą elektroniczną.
 - a. Adres do składania zamówień podany jest w zakładce Działu IKEA dla Firm na stronie internetowej danego sklepu IKEA.
 - b. IKEA obsługuje zamówienia złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej od poniedziałku do piątku w godzinach 10-17.
 - c. Klient składa zamówienie z wykorzystaniem funkcjonalności Lista zakupów lub przy wykorzystaniu samodzielnie stworzonej listy przesyłanej do IKEA.
 - d. Sklep IKEA dokonuje czynności określonych w pkt. III.3 w ciągu 24 godzin od otrzymania wiadomości od Klienta, z zastrzeżeniem wiadomości otrzymywanych w piątek lub sobotę – wówczas wiadomość w przypadku akceptacji zamówienia jest wysyłana do Klienta w najbliższy poniedziałek. Wraz z akceptacją zamówienia IKEA przesyła Klientowi numer zamówienia.
9. Zamówienie telefoniczne poprzez Domolinię IKEA.
 - a. Z pomocą Domolinii IKEA Klient może zamówić Towary oraz usługi objęte Regulaminem.
 - b. Klient może zamawiać Towary od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00.
 - c. Pracownik Domolinii IKEA przygotowuje podczas rozmowy telefonicznej wraz z Klientem listę Towarów, oraz po zakończonej rozmowie przesyła na wskazany przez Klient adres e-mail szczegóły zamówienia.
 - d. Sklep IKEA dokonuje czynności określonych w pkt. III.3 w ciągu 24 godzin od otrzymania wiadomości Centrum IKEA dla Firm, z zastrzeżeniem wiadomości otrzymywanych w piątek lub sobotę – wówczas wiadomość w przypadku akceptacji zamówienia jest wysyłana do Klienta w najbliższy poniedziałek. Wraz z akceptacją zamówienia IKEA przesyła Klientowi numer zamówienia.

10. Zamawianie z pomocą pracownika Centrum IKEA dla firm.
 - a. Z pomocą pracownika Centrum IKEA dla Firm Klient może zamówić Towary oraz usługi objęte Regulaminem.
 - b. Klient może zamawiać Towary w godzinach pracy Centrum IKEA dla Firm.
 - c. Pracownik Centrum IKEA dla Firm przygotowuje wraz z Klientem listę Towarów z wykorzystaniem funkcjonalności Lista zakupów i przesyła ją do wybranego sklepu IKEA.
 - d. Sklep IKEA dokonuje czynności określonych w pkt. III.3 w ciągu 24 godzin od otrzymania wiadomości z Centrum IKEA dla Firm, z zastrzeżeniem wiadomości otrzymywanych w piątek lub sobotę – wówczas wiadomość w przypadku akceptacji zamówienia jest wysyłana do Klienta w najbliższy poniedziałek. Wraz z akceptacją zamówienia IKEA przesyła Klientowi numer zamówienia.
11. Klient powinien opłacić zamówienie w ciągu 30 dni od jego potwierdzenia przez IKEA. Po bezskutecznym upływie tego terminu zamówienie zostanie anulowane. Poprzez zapłatę rozumie się chwilę uznania rachunku IKEA kwotą zamówienia.
12. Klient może anulować zamówienie do chwili rozpoczęcia realizacji zamówienia przez IKEA. W tym celu Klient powinien skontaktować się z IKEA na jeden ze sposobów określonych w pkt. VIII.1 poniżej.
13. Jeżeli, po rozpoczęciu realizacji zamówienia, IKEA stwierdzi niedostępność danego Towaru i brak możliwości realizacji zamówienia w terminie 10 dni roboczych od daty przyjęcia zamówienia do realizacji, wówczas IKEA niezwłocznie zawiadomi o tym Klienta i ustali z nim dalszy tok postępowania. Jeżeli Klient wyrazi zgodę na zmianę terminu realizacji zamówienia w całości lub w części, zamówienie zostanie zrealizowane zgodnie z ustaleniami stron. Jeżeli Klient nie wyrazi takiej zgody albo dany Towar nie będzie dostępny w uzgodnionym terminie, Klient otrzyma zwrot kwoty uiszczonej za niezrealizowaną część zamówienia.

IV. Ceny, płatność i dokumenty rozliczeniowe.

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. Cena Towarów nie zawiera kosztów Dostawy i Montażu. Koszty Dostawy Towarów oraz Montażu wskazany jest Klientowi w trakcie składania zamówienia.
3. Formą płatności akceptowaną przez IKEA za zakupy na mocy Regulaminu jest płatność za pomocą przelewu bankowego.
4. Klienci dokonujący zakupów na zasadach określonych w Regulaminie nie mogą dokonywać zapłaty w systemie ratalnym lub płatności bonami/kartami upominkowymi.
5. Faktury VAT będą wystawiane i przesyłane Klientowi w formie elektronicznej. 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.

V. Dostawa i czas realizacji.

1. Czas realizacji zamówienia i Dostawy, w przypadku pełnej dostępności Towarów, wynosi do 10 dni roboczych od daty przyjęcia zamówienia do realizacji przez IKEA. IKEA ustala z Klientem termin Dostawy po przyjęciu zamówienia do realizacji.
2. Dostawa Towarów realizowana jest przez firmę transportową współpracującą z danym sklepem IKEA. IKEA zapewnia Dostawę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do miejsc, do których można dojechać samochodem.
3. Wszelkie zmiany warunków Dostawy dokonane przez Klienta po wysyłce Towaru, w tym zmiany miejsca lub terminu Dostawy, mogą wiązać się z dodatkowymi kosztami, które ponosi Klient.

4. W przypadku braku możliwości dostarczenia Towaru do Klienta z przyczyn leżących po stronie Klienta wszelkie koszty związane z ponowną wysyłką lub przechowaniem artykułu ponosi Klient. Koszt zwrotu przesyłki z tytułu nieskutecznego doręczenia ponosi Klient.
5. Klient przy pokwitowaniu odbioru przesyłki zobowiązany jest sprawdzić:
 - a) zgodność z zamówieniem ilości dostarczonych Towarów,
 - b) zgodność z zamówieniem rodzaju dostarczonych Towarów,
 - c) stan opakowania poszczególnych Towarów (ewentualne uszkodzenia mechaniczne),
 - d) kompletność dostarczonej dokumentacji.
6. W przypadku stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w przesyłce (braki, uszkodzenia, niezgodność z zamówieniem) Klient powinien niezwłocznie sporządzić protokół w obecności przewoźnika. Protokół powinien zawierać datę, godzinę doręczenia oraz dokładny opis uszkodzeń lub braków w przesyłce. Protokół powinien zostać podpisany przez przewoźnika oraz Klienta lub osobę odbierającą przesyłkę.
7. Klient powinien zwrócić uwagę na stosowanie odpowiednich narzędzi przy rozpakowywaniu produktu. W szczególności do rozpakowywania produktów nie należy używać ostrych narzędzi, które mogą uszkodzić produkt.

VI. Montaż mebli.

1. Montaż polega na zmontowaniu przez Wykonawcę pod adresem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym w zamówieniu mebli IKEA według załączonej do nich instrukcji montażu, włącznie z przymocowaniem ich do ściany, o ile taki wymóg znajduje się w instrukcji montażu.
2. Montaż nie obejmuje instalacji mebli kuchennych IKEA oraz instalacji zlewozmywaków i sprzętu AGD takiego jak np. okapy kuchenne, płyty grzewcze, piekarniki, zmywarki oraz lodówki. Na warunkach osobno uzgodnionych możliwe jest zlecenie powyższej usługi instalacji – na wniosek Klienta IKEA przekazuje zainteresowanie usługą Wykonawcy oraz wskazuje Klientowi możliwy termin wykonania usługi. Stroną umowy z Klientem w zakresie takiej usługi jest Wykonawca. Płatność za usługę instalacji jest dokonywana bezpośrednio na rzecz Wykonawcy po wykonanej usłudze.
3. Czas realizacji Montażu wynosi do 10 dni roboczych od daty przyjęcia zamówienia do realizacji przez IKEA. IKEA ustala z Klientem termin Montażu po przyjęciu zamówienia do realizacji.
4. W celu wykonania Montażu Klient powinien przekazać Wykonawcy komplet Towarów do zmontowania, chyba że Towary zostały dostarczone przez Wykonawcę w ramach jednego zamówienia.
5. Klient (lub osoba pisemnie przez niego upoważniona) powinien być obecny przy rozpoczęciu i zakończeniu prac.
6. Klient zobowiązany jest do przedstawienia Wykonawcy następujących informacji i dokumentów mających wpływ na realizację Montażu: planu rozmieszczenia instalacji elektrycznej i wodno-kanalizacyjnej, planu ustawienia Towarów w pomieszczeniu, dowodu zakupu Towarów.
7. Klient powinien także przedstawić Wykonawcy plan Montażu, jeżeli z uwagi na specyfikę Towarów posiadanie planu jest niezbędne. W szczególności dotyczy to takich grup Towarów jak szafy PAX, systemy mebli biurowych, systemy mebli pokojowych (np. Besta, Billy itp.).
8. Montaż odbywa się w zamkniętym pomieszczeniu. Klient zobowiązany jest przygotować pomieszczenie do Montażu w następujący sposób:
 - a) powinna w nim panować wilgotność i temperatura pokojowa.
 - b) powinno posiadać wolną przestrzeń niezbędną do wykonania prac montażowych
 - c) wymiary pomieszczenia powinny umożliwiać montaż mebli według przedstawionego planu, o którym mowa powyżej w punkcie VI.6.
 - d) przyłącza hydrauliczno-elektryczne powinny znajdować się w miejscach umożliwiających podłączenie dodatkowych elementów wyposażenia mebli takich jak oświetlenie wewnętrzne szafek czy też umywalka (dla mebli łazienkowych); przyłącza powinny się znajdować się w obrysie danych mebli.

- e) konstrukcja ścian powinna pozwalać na bezpieczne przymocowanie mebli, których instrukcja montażu tego wymaga.
- 9. Klient powinien zapewnić Wykonawcy swobodny dostęp do sprawnej instalacji elektrycznej i wodnej.
- 10. Gdy warunki wskazane w punktach powyżej nie zostaną spełnione Wykonawca ma prawo odmówić wykonania usługi.
- 11. Po zakończeniu Montażu Klient i Wykonawca spisują protokół z wykonania usługi. W protokole strony mogą potwierdzić prawidłowe wykonanie prac lub zgłosić do wykonanych prac zastrzeżenia.

VII. Odpowiedzialność.

- 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).
- 2. Udzielana przez IKEA gwarancja jakości na Towary nie ma zastosowania do towarów nabytych przez Klientów na podstawie Regulaminu, chyba że z danej gwarancji wynika co innego.
- 3. Poza obowiązkami wskazanymi wyraźnie w pkt. III.13 powyżej IKEA nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność zamówionych Towarów.
- 4. Na Kliencie ciąży wszelka odpowiedzialność za zbadanie czy Towar spełnia wszelkie wymagania, w tym także w zakresie jakiegokolwiek dokumentacji (również z uwagi na ewentualną konieczność posiadania przez Klienta atestów/certyfikatów), konieczne do wykorzystania go w ramach działalności gospodarczej lub statutowej Klienta. IKEA nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za możliwość wykorzystania towarów w działalności gospodarczej lub statutowej Klienta.
- 5. Całkowita odpowiedzialność IKEA wynikająca z zamówienia ograniczona jest do wysokości kwoty wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta za dane zamówienie. Strony wyłączają możliwość dochodzenia przez którąkolwiek ze stron odszkodowania z tytułu utraconych korzyści.

VIII. Reklamacje.

- 1. Wszelkie reklamacje można składać osobiście w sklepie IKEA, na adres mailowy lub poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie [IKEA.pl](https://www.ikea.pl), a także telefonicznie poprzez Domolinię IKEA. Reklamacje mogą być również składane pisemnie na adres sklepu IKEA lub Domolinii IKEA.
- 2. Klient zgłaszając reklamację powinien podać następujące informacje: imię i nazwisko Klienta lub nazwę Klienta, numer zamówienia, datę realizacji zamówienia, adres Klienta, powód reklamacji oraz przekazać kopie dowodu zakupu oraz listu przewozowego.
- 3. IKEA lub Wykonawca lub przewoźnik mają prawo na każdym etapie reklamacji do dokonania oględzin w miejscu znajdowania się Towarów 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.

VIII. Dane osobowe.

- 1. Administratorem danych osobowych, podanych przez Klienta w ramach składania zamówienia, jest IKEA.
- 2. Dane przetwarzane będą w celu realizacji umów objętych Regulaminem, wypełnienia innych prawnie usprawiedliwionych celów administratorów lub odbiorców danych oraz w celach, na które Klient wyrazi zgodę (w tym celach marketingowych).
- 3. Klient ma prawo dostępu do danych oraz do ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne.
- 4. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych oraz stosowania cookies zostały opisane w Polityce prywatności i Polityce dotyczącej „ciasteczek” dostępnych na [IKEA.pl](https://www.ikea.pl).

VII. Postanowienia końcowe.

1. Regulamin stanowi integralną część umowy sprzedaży zawartej między IKEA a Klientem.
2. IKEA ma prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu. Zamówienia złożone przed datą wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów Regulaminu obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
3. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów związanych z niniejszym Regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla IKEA.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 25.08.2017 i zastępuje Regulamin obowiązujący od 03.08.2015.