

Úvodní ustanovení IKEA Česká republika, s. r. o., patří do skupiny IKEA Group a ve svých obchodních domech nabízí zákazníkům prodej nábytku a široký sortiment bytových doplňků, včetně služeb. Za tímto účelem IKEA Česká republika, s. r. o., so sídlem Skandinávská 131/1, Třebonice, 155 00 Praha 5, IČO: 27081052, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 94828 (dále jen „Společnost“), vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) poskytovaní služeb zákazníkům, které upravují základní podmínky poskytovaní jednotlivých služeb. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro Službu „Zpětné doručení zboží do IKEA“ (dále jen Služba) mají účinnost dnem 1. 4. 2025 Společnost si vyhrazuje právo tyto Všeobecné obchodní podmínky pro Službu zboží měnit a doplňovat podle vlastního uvážení. Změny či doplnění těchto Všeobecných obchodních podmínek se nebudou vztahovat na objednávky služeb uskutečněné před dnem účinnosti takovéto změny či doplnění. Tyto VOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku a jsou neoddelitelnou součástí každé Smlouvy o Službu u zboží uzavřené mezi Společností a jejími zákazníky týkající se zboží zakoupeného zákazníkem od Společnosti (dále jen „Zákazník“). Zákazník podpisem objednávky služby (dále jen „Objednávka“) potvrzuje, že byl s jejím obsahem seznámen a bez výhrad je přijímá. Na základě Objednávky uzavírají Společnost a Zákazník Smlouvu o Službu zboží (dále jen „Služba“).	Opening Provisions IKEA Česká republika, s.r.o., belongs to the IKEA Group and in its stores it offers customers the sale of furniture and a wide range of household accessories, including services. For this purpose, IKEA Česká republika, s.r.o., with its registered office at Skandinávská 131/1, 155 00 Praha 5, tax ID no.: 27081052, entered in the Commercial Register kept by the Municipal Court in Prague, Section C, File 94828 (“IKEA”), issues these General Terms and Conditions for the provision of services to customers, which are governed by the basic terms and conditions for the provision of individual services. These General Terms and Conditions ("GTC") for Reverse flow to IKEA enter into effect on 1 April 2025 and replace the previous version of these conditions. The Company reserves the right to amend and supplement these General Terms and Conditions for Assembly and Installation at its own discretion. Amendments or supplements to these General Terms and Conditions shall not apply to service orders placed before the effective date of such amendment or supplement. These GTC are governed by Act no. 89/2012 Coll., the Civil Code, and constitute an inseparable part of the contract for the realisation of assembly entered into between the Company and its customers concerning goods purchased by the customer from the Company (the "Customer"). By signing an order for a service (an "Order"), the Customer confirms that they have been acquainted with their content and accepts them without reservation. Based on the Order, the Company and the Customer enter into a contract for work for the realisation of assembly at the store of the Company (the "Service").
Smluvní partner Provedení Služby zajišťuje pro Společnost smluvní partner Hral, s.r.o. a PPL s.r.o. pro všechny obchodní domy (dále jen „Smluvní partner“).	Service partner The Company provides transport for all IKEA stores in the Czech Republic through its contractual partner Hral s. r. o. and PPL s.r.o. (hereinafter referred to as the "Delivery Company").
Podmínky Vracení zboží přes Parcelshop a Vyzvednutí vráceného zboží Pro zboží s maximální délkou 120 cm, maximální obvodovou délkou 360 cm a s maximální hmotností do 30 kg, bude využita služba “Vracení zboží přes Parcelshop” a pro zboží větších rozměrů nebo váhy bude objednána služba “Vyzvednutí vráceného zboží”.	Conditions Returning goods via Parcelshop and Picking up returned goods For goods up to a size of 120 cm for the longest side and not exceeding a circumferential length of 360 cm, and with a maximum weight of up to 30 kg, the "Return of goods via Parcelshop" service will be used and for goods of larger dimensions or weight, the "Pick up of returned goods" service will be ordered.
Prohlášení Zákazníka Zákazník bere na vědomí, že výhradním distributorem sortimentu IKEA na území České republiky je Společnost a že Společnost není oprávněna prodávat či distribuovat sortiment IKEA za účelem jeho dalšího prodeje či pronájmu Zákazníkem třetím osobám (v režimu velkoobchodu), a to jak na území České republiky, tak v zahraničí. Zákazník zaplacením objednávky potvrzuje a prohlašuje, že sortiment IKEA, který je jejím předmětem, nakupuje výhradně pro svou vlastní potřebu, že je konečným uživatelem zboží nakoupeného od Společnosti a že toto zboží nebude předmětem podnikání Zákazníka, zejména formou jeho dalšího prodeje k či pronájmu třetím osobám.	Customer Declaration The Customer acknowledges that the Company is the exclusive distributor of the IKEA product range in the Czech Republic and that the Company is not authorised to sell or distribute the IKEA product range for the purpose of the resale or rental thereof by the Customer to third parties (within the scope of wholesaling), whether in the Czech Republic or abroad. By paying for an order, the Customer confirms and declares that the IKEA product range which is the subject of the order is purchased exclusively for the Customer's own use, that the Customer is the end user of the goods purchased from the Company and that these goods will not be the subject of the Customer's business, in particular in the form of the resale or rental thereof to third parties.
Objednávka Služby a příprava zboží pro vrácení Služba se poskytuje na základě Objednávky Zákazníka. Pro uzavření Objednávky je nezbytně nutné číslo účtenky nebo faktury za zboží, které je předmětem Služby a není starší než 365 dní. Objednávkou je Zákazník vázán okamžikem akceptace ceny Služby. Vlastníkem zboží je Zákazník.	Collection order and preparation of goods for transport Collection is provided based on the Customer's Order. To place an Order, it is essential to have a receipt or invoice number for the goods that are the subject of the Service and are not older than 365 days. The Customer is bound by the Order from the moment of acceptance of the price of the Service. The Customer is the owner

Objednávkou Služby přijímá Společnost závazek, že zajistí Službu zakoupeného zboží od Společnosti na území České republiky – (dále jen „Zásilka“) na obchodní dům IKEA. Zákazník v objednávce uvede kontaktní údaje, které jsou nezbytné k úspěšné přepravě Zásilky, tj. jméno, příjmení, telefonní číslo, adresu místa vyzvednutí Zásilky, množství a název vráceného zboží a e-mailovou adresu, a dohodne si termín Služby. Společnost převezme Zásilku určenou k Vyzvednutí vráceného zboží od Zákazníka v místě určeném na základě objednávky. V případě, že bude zásilka vrácena službou Vrácení přes Parcelshop, zákazník obdrží na emailovou adresu zadanou v objednávce přepravní štítek, který vytiskne a nalepí na zboží a odnese do parcel shopu. Seznam parcelshopu viz Doprava malých zásilek do 30kg - PPL Parcelshop - IKEA Zásilka musí být řádně zabalena a připravena na vrácení, ale nemusí být rozmontována ani v původní obalu, pokud není poškozená nebo špinavá a splňuje zásady hygieny. Pokud Zásilka není zabalená, Smluvní partner může odmítnout tuto převzít. Společnost neodpovídá za škodu na Zásilce způsobenou nedostatečným obalem, pokud Zákazníka na nedostatečný obal upozornila. Pokud Společnost po přijetí vráceného zboží zjistí, že Zásilka nesplňuje výše uvedené podmínky, Společnost je oprávněna, dle své úvahy, ve výše uvedených případech vrácení zboží odmítnout či vyplatí zákazníkovi pouze část původní ceny. Společnost může dále nabídnout kupujícímu vrácení kupní ceny prostřednictvím refundační karty. Konečné rozhodnutí o přijetí vráceného zboží je na Společnosti.	of the goods. The customer is the owner of the goods. By ordering the Collection, the Company undertakes to ensure the Collection of the goods purchased by the Customer in the IKEA store in the Czech Republic -(hereinafter referred to as the "Shipment") - to the store where was Collection ordered. In the order, the customer provides the contact information that is necessary for the successful delivery of the Shipment, i.e. name, surname, telephone number, address of the place of pickup of the Shipment, quantity and name of the transported goods, or and e-mail address, and will arrange a date for the Collection. The Company will take over the Shipment intended for transport from the Customer at the place of collection of the goods based on the order. If the shipment is returned via the Return via Parcelshop service, the customer will receive a shipping label to the email address specified in the order, which they can print, stick on the goods and take to the parcel shop. For a list of parcel shops, see Delivery of packages up to 30 kg – PPL Parcelshop - IKEA The shipment must be properly packed and prepared for Collection but does not have to be disassembled even in the original packaging, if it is not damaged or dirty and meets the hygiene standards. If the Shipment is not packed, the Company may refuse to accept the Shipment. The Company is not responsible for damage to the Shipment caused by insufficient packaging if it has informed the Customer of the insufficient packaging. If, after receiving the returned goods, the Company discovers that the Consignment does not meet the above-mentioned conditions, the Company is entitled, at its discretion, to refuse the return of the goods in the above-mentioned cases or to pay the customer only part of the original price. The company may further offer the buyer a refund of the purchase price via a refund card. The final decision on acceptance of returned goods rests with the Company.
Cena služby Cena Služby je uvedena v aktuálních cenících služeb dostupných v obchodních domech a na internetových stránkách Společnosti www.IKEA.cz. Platba za Službu se provádí snížením ceny vráceného zboží. V případě, že cena zboží je nižší než cena služby, zákazník musí rozdíl v ceně doplatit. Po obdržení zboží od přepravce a následné kontrole IKEA zasílá peníze do 14 dnů dle dohodnutého způsobu platby v Objednávce.	Service Price The Service Price is indicated in the current service price lists available in stores and on the Company's website at www.IKEA.cz. Payment for the Service is made by lowering the price of the returned goods. If the price of the goods is lower than the price of the service, the customer must pay the difference in price. AFTER receiving the goods from the carrier and subsequent inspection, IKEA sends the money within 14 days according to the agreed payment method in the Order.
Vyzvednutí vráceného zboží Společnost uskutečňuje Službu prostřednictvím Smluvního partnera. Termín a čas Služby je stanovený na Objednávce. Zákazník je povinen zajistit v tomto termínu předání řádně zabaleného zboží. Zákazník je povinen zajistit ve vchodu do domu, bytu a na chodbách dostatek místa a zajistit podmínky pro bezpečné vynesení Zásilky. Pracovníci Smluvního partnera jsou povinni dodržovat veškeré náležitosti vyplývající z předpisů o bezpečnosti práce (zejména používání pracovních pomůcek, pracovní obuvi atd.). V případě, kdy zákazník není doma nebo zboží není připraveno, služba se neuskuteční, zákazník má povinnost službu doplatit na základě vystavené faktury.	Shipment collection The Company collects the Shipment through the Delivery Company. The date and time of collection of the Shipment is specified on the Collection order. The customer is obliged to ensure delivery of disassembled and properly packed goods within this period. The customer is obliged to ensure sufficient space at the place of collection at the entrance to the house, apartment and in the corridors and to ensure the conditions for the safe delivery of the shipment. The employees of the Service partner are obliged to comply with all requirements resulting from the regulations on occupational safety (especially the use of work tools, work shoes, etc.). In the event that the customer is not at home or the goods are not ready, the service will not take place, the customer is obliged to pay for the service on the basis of the issued invoice.
Vrácení zboží přes Parcelshop V případě Vrácení zboží přes Parcelshop musí Zákazník donést vrácené zboží do 14 dní od vytvoření objednávky do parcelshopu. Seznam parcelshopu viz www.ikea.cz	Returning goods via Parcelshop In the case of returning goods via Parcelshop, the Customer must bring the returned goods to the parcelshop within 14 days of the creation of the order. See www.ikea.cz for a list of parcelshops.
Náhrada škody a uplatnění práva na její náhradu Smluvní partner je povinen si důkladně zkontrolovat stav Zásilky při jejím převzetí od Zákazníka – počet převzatých kusů může Smluvní partner zkontrolovat, pokud je to možné vzhledem k charakteru zabalení Zásilky. Zákazník musí být při této kontrole přítomen. V přepravním dokumentu Zákazník a Smluvní partner potvrdí svými podpisy správnost Zásilky, tj. že Zásilka není viditelně poškozená a pokud bylo možné udělat kontrolu počtu kusů Zásilky,	Compensation for damage and the exercise of the right to compensation The Contractual Partner is obliged to thoroughly check the condition of the Shipment upon receipt from the Customer – the Contractual Partner may check the number of pieces received, if possible given the nature of the Shipment packaging. The Customer must be present during this check. The Customer and the Contractual Partner shall confirm the correctness of the Shipment with their

Smluvní partner tuto informaci zapíše též. Pokud je Zásilka zjevně nekompletní nebo je viditelně poškozená, Smluvní partner uvede v přepravním dokumentu zápis o nekompletnosti nebo poškození Zásilky s popisem chybějícího zboží nebo způsobené škody. Zákazník má právo na náhradu škody vzniklé na přepravovaném řádně zabaleném zboží v době od předání Zásilky Smluvnímu partnerovi do doby převzetí zboží Společností. Při uplatnění práva na náhradu škody předloží Zákazník Společnosti přepravní dokument, kde je vyznačená bezvadnost Zásilky a kompletnost (pokud ji bylo možné zaznamenat). Společnost vyřídí uplatněné právo na náhradu škody do 30 dnů od jeho uplatnění. Při ztrátě nebo zničení Zásilky během Služby obdrží Zákazník od Společnosti plnění ve formě výplaty peněz za svážené zboží ve výši ceny, kterou zboží mělo v době, kdy ho od Zákazníka převzala. Za zpoždění v termínu Služby zaviněné udáním nekompletních kontaktních údajů Zákazníka Společnost neodpovídá.	signatures in the shipping document, i.e. that the Shipment is not visibly damaged and, if it was possible to check the number of pieces in the Shipment, the Contractual Partner shall also enter this information. If the Shipment is obviously incomplete or visibly damaged, the Contractual Partner shall enter a note in the shipping document about the incompleteness or damage to the Shipment with a description of the missing goods or the damage caused. The Customer has the right to compensation for damage incurred to the properly packaged goods transported between the time the Shipment is handed over to the Service partner and the time the goods are received by the Company. When exercising the right to compensation for damage, the Customer shall submit to the Company a transport document indicating the flawlessness of the Shipment and its completeness (if it was possible to record it). The Company shall settle the exercised right to compensation for damage within 30 days of its exercise. In the event of loss or destruction of the Shipment during the Service, the Customer shall receive compensation from the Company in the form of payment of money for the goods transported in the amount of the price the goods had at the time they were received from the Customer. The Company shall not be liable for any delay in the Service due to the provision of incomplete contact details by the Customer.
Odstupné Zákazník může od smlouvy Vrácení zboží odstoupit a Službu tak zrušit. Pokud Zákazník od smlouvy odstoupí méně než 24 hodin před termínem Služby, je povinen zaplatit Společnosti odstupné ve výši ceny Služby. V případě, že Zákazník požaduje opakovanou Službu, je povinen znovu uhradit cenu dle ceníku Společnosti.	Termination fee The customer can withdraw from the contract of Collection of goods and thus cancel the Collection. If the Customer withdraws from the Collection less than 24 hours before the Collection date, he is obliged to pay the Company a termination fee in the amount of the Collection price. If the Customer requests a repeated Collection, he is obliged to pay the price of the Collection again according to the Company's price list.
Informační servis Společnost odpovídá na dotazy Zákazníků na telefonním čísle: +420 296 181 650 každý den v pracovní době nebo na IKEA.cz/kontakt, popř. v jakémkoliv obchodním domě Společnosti na území České republiky. Více informací na IKEA.cz/obchodnidomy.	Information Service The Company responds to Customer enquiries by telephone on 00 420 296 181 650 every day during opening hours or at IKEA.cz/contact, or at any of the Company's stores in the Czech Republic. For more information, please visit IKEA.cz/obchodnidomy.
Ochrana osobních údajů Společnost bude v souladu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů zpracovávat osobní údaje Zákazníka uvedené v Objednávce pro účely splnění smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou k jejímu splnění, vyřízení případných nároků Zákazníka z vadného plnění a dále pokud je zpracování nezbytné v souladu s právními předpisy (zejména s daňovými předpisy). Právním základem zpracování je smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Společností. Příjemci osobních údajů budou smluvní partneři Společnosti zajišťující vyřízení Objednávky. Poskytnutí osobních údajů se vyžaduje pro uzavření smlouvy, ale v případě, že Zákazník své údaje za tímto účelem neposkytne, nelze Objednávku vyřídit. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu, výmaz, omezení jejich zpracování a na jejich přenositelnost nebo vznést námitku proti jejich zpracování. Tato práva může Zákazník uplatnit na níže uvedených kontaktech. Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu na ochranu osobních údajů, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, sídlo a kontaktní údaje nalezne na stránkách uouu.gov.cz.	Personal Data Protection The Company will process the Customer's personal data provided in an Order in accordance with applicable personal data protection regulations in order to fulfil the contract, such being for the period of time necessary to fulfil the contract, to settle any claims made by the Customer on account of defective performance, and if such processing is necessary under the law (in particular tax regulations). The legal basis of processing is the contract concluded between the Customer and the Company. The recipients of personal data will be the contractual partners of the Company charged with processing the Order. The provision of personal data is required for the conclusion of a contract. If the Customer fails to provide data for this purpose, it will not be possible to process the Order. The Customer has the right of access to their personal data, the right to rectification and erasure thereof, the right to restriction of processing thereof, the right to data portability, and the right to object to the processing thereof. The Customer may exercise these rights by using the contact details below. The Customer has the right to lodge a complaint with the supervisory authority for the protection of personal data, which is the Office for Personal Data Protection, whose registered office and contact details can be found at uouu.gov.cz.
Průzkum spokojenosti a nabídky produktů a služeb Společnost využije kontaktní osobní údaje Zákazníka k průzkumu spokojenosti zákazníků a k nabízení svých produktů a služeb na základě svého oprávněného zájmu. Zákazník má právo odmítnout takovou komunikaci buď při uzavírání smlouvy anebo na níže	Satisfaction Survey and Offers of Products and Services The Company will use the Customer's contact personal data to conduct customer satisfaction surveys and to offer its products and services on the basis that this is in its legitimate interest. The Customer has the right to refuse such communication either when

uvedených kontaktech. Osobní údaje budou pro účely vyhodnocení spokojenosti zákazníků uloženy po dobu 1 roku.	concluding the contract or by using the contact details below. Personal data will be stored for 1 year for the purposes of customer satisfaction surveys.
Kontakty pro uplatnění práv Písemně na adrese Ochrana osobních údajů, IKEA Česká republika, s. r. o., Skandinávská 15a, 155 00 Praha, nebo e-mailem na adrese data.privacy.cz@IKEA.com.	Contact Details for the Exercise of Rights In the written form by the post on the address Privacy officer, IKEA Česká republika, s. r. o., Skandinávská 15a, 155 00 Praha 5, or by the e-mail on the address data.privacy.cz@IKEA.com.
Závěrečná ustanovení Orgánem pověřeným dozorem je Česká obchodní inspekce. Případné spotřebitelské spory mezi Společností a Zákazníkem ohledně závazků z uzavřených Objednávek lze řešit mimosoudně. Subjektem mimosoudního řešení sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Je možné též využít on-line platformu na řešení spotřebitelských sporů na https://webgate.ec.europa.eu/odr.	Final Provisions The Czech Trade Inspection Authority is the authority responsible for supervision. Possible disputes between the Company and the Customer regarding obligations arising from concluded Orders may be resolved out of court. The Czech Trade Inspection Authority is the subject for out-of-court dispute solution (www.coi.cz). It is also possible to use the online platform for resolving consumer disputes at https://webgate.ec.europa.eu/odr.