



### 1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti IKEA Česká republika, s. r. o., se sídlem Praha 5-Zličín, Skandinávská 1/131, PSČ 155 00, IČO 270 81 052, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 94828 (dále jen „Společnost“) nabývají platnosti a účinnosti dne 25. 5. 2018. Společnost si vyhrazuje právo tyto Všeobecné obchodní podmínky měnit a doplňovat dle svého uvážení. Změny těchto VOP budou zveřejněny na internetových stránkách: [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz). Případné změny a doplnění těchto VOP se nebudou vztahovat na objednávky zboží učiněné před účinností těchto změn či doplnění.

Tyto VOP platí pro nákup v internetovém obchodě [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz). VOP blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti Společnosti jako prodávajícího a zákazníka jako kupujícího (dále jen „Zákazník“). Veškeré smluvní vztahy mezi Společností a Zákazníky se řídí českým právem.

Zákazníkem je spotřebitel.

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná.

Zákazník podáním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky. Zákazník si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce Společnosti, nevznikají žádná práva na používání ochranných známek, obchodních názvů, firemních log, aj. Společnosti nebo smluvních partnerů Společnosti, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou výslovně sjednáno jinak.

### 2. Objednání zboží

Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz) je informativního charakteru. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije a prezentace zboží není nabídkou ve smyslu tohoto ustanovení.

K objednaní zboží dojde tak, že zákazník vybrané zboží vloží do nákupního košíku a vyplní objednávkový formulář. Společnost si vyhrazuje právo na omezení počtu kusů určitého zboží, které zákazník může zakoupit při nákupu zboží v internetovém obchodě [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz). Toto omezení bude uvedeno u nabídky dotčeného zboží. Před podáním objednávky si zákazník může zkontrolovat všechny vložené údaje a případně je měnit. Objednávku zákazník provede kliknutím na tlačítko „Závazně objednat“.

K uzavření kupní smlouvy nedochází odesláním objednávky Zákazníkem. Kupní smlouva vzniká okamžikem, kdy Společnost objednávkou zákazníka potvrdí. Od tohoto okamžiku vznikají mezi Zákazníkem a Společností vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a těmito VOP, které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Uzavření kupní smlouvy bez sjednání všech jejích náležitostí stanovených občanským zákoníkem je ve smyslu ustanovení § 1726 občanského zákoníku vyloučeno. Společnost dále v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3) občanského zákoníku vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou. Po dokončení objednávky bude Zákazníkovi neprodleně zasláno e-mailové potvrzení této objednávky. Přílohou tohoto potvrzení bude aktuální znění VOP a Reklamačního řádu Společnosti ve formátu PDF.

Uzavřená smlouva je Společností archivována pouze za účelem jejího úspěšného splnění a splnění případných povinností z odpovědnosti za vady a není přístupná Zákazníkovi ani třetím stranám. Kupní smlouva se uzavírá v českém jazyce.

### 3. Vlastnictví zboží

Kupní smlouvou se Společnost zavazuje, že Zákazníkovi odevzdá zboží, která je předmětem koupě, a umožní mu nabytí vlastnické právo k němu, a Zákazník se zavazuje, že zboží převezme a zaplatí Společnosti kupní cenu.

Společnost si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Zákazník stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Společnost Zákazníkovi odevzdá zboží, jakož i doklady, které se ke zboží vztahují, a umožní Zákazníkovi nabytí vlastnického práva ke zboží v souladu se smlouvou.

Zákazníkovi je zboží odevzdáno okamžikem, kdy mu ho dopravce předá.

### 4. Způsoby dodání

Společnost zajišťuje následující způsoby dodání:

- Dodání zboží – osobní vyzvednutí
- Dodání zboží – doprava na místo určení

Způsob dodání zboží si Zákazník zvolí v objednávce.

### 5. Dodání zboží – osobní vyzvednutí

Pokud je zboží skladem, činí dodací lhůta obvykle 3 dny od potvrzení objednávky. Ve výjimečných případech, nebo pokud není zboží skladem, může být dodací lhůta i delší, o čemž bude Zákazník bezodkladně po zjištění této skutečnosti vyzooměn.

Součástí dodávky není montáž ani instalace zboží. Společně se zbožím Zákazník obdrží návod na montáž a používání zboží v českém jazyce. Tento návod je dostupný také u nabídky příslušného zboží v internetovém obchodě [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz).

Při převzetí zboží je Zákazník povinen vždy pečlivě zkontrolovat neporušenost obalu. V případě, že obal je poškozen, Zákazník na tuto skutečnost upozorní pracovníka Společnosti, který je zodpovědný za vydání zboží, a Zákazník obdrží zboží s nepoškozeným obalem.

Místem dodání jsou provozovny Společnosti. Konkrétní místo dodání zboží si Zákazník určí v objednávce. Zákazník je povinen si takto dodané zboží vyzvednout do 3 dnů ode dne, kdy mu Společnost potvrdí, že zboží je připraveno k vyzvednutí, v opačném případě bude zboží na náklady Zákazníka uskladněno, maximálně však po dobu 30 dnů. Ceník skladného: skladné činí 80 Kč vč. DPH /paleta/den. V případě, že zboží nezaplní celou plochu palety, účtuje Společnost poměrnou část skladného.

Osobní odběr zboží je možný v těchto provozovných Společnosti:

- Brno:  
Obchodní dům IKEA – Oddělení služeb zákazníkům,  
Skandinávská 4, 619 00 Brno-Dolní Heršpice
- Ostrava:  
Výdejní sklad IKEA, Lihovarská 690/40B  
718 01 Ostrava-Kunčičky
- Praha-Černý Most:  
Obchodní dům IKEA – Oddělení služeb zákazníkům,  
Chlumecká 10/664, 198 00 Praha 9
- Praha-Zličín:  
Výdejní sklad IKEA, K Dálnici 1390, 255 03 Hostivice.

### 6. Dodání zboží – doprava na místo určení

Pokud si Zákazník zvolí dodání zboží na místo určení, zajistí Společnost přepravu zboží na území České republiky na adresu uvedenou Zákazníkem v objednávce (max. jedna bytová jednotka). Zákazník v objednávce uvede kontaktní údaje, které jsou nezbytné k úspěšné přepravě zboží, tj. jméno, příjmení, telefonní číslo, adresu místa doručení zboží, množství a název přepravovaného zboží, příp. i e-mailovou adresu.

Pokud je zboží skladem, činí dodací lhůta obvykle do 7 dnů od potvrzení objednávky. Ve výjimečných případech, nebo pokud není zboží skladem, může být dodací lhůta i delší, o čemž bude Zákazník bezodkladně po zjištění této skutečnosti vyzooměn.

V objednávce také Zákazník vybere preferované datum a termín doručení zboží, které já následně potvrdí ze strany Společnosti. Zákazník je povinen zajistit v tomto termínu převzetí zboží.

Provedení přepravy zajišťuje Společnost pro obchodní dům IKEA Praha-Zličín. Provedení přepravy zajišťuje Společnost prostřednictvím svého smluvního partnera: Hral s. r. o., (dále jen „Dopravce“) pro obchodní domy IKEA Ostrava, IKEA Brno a pro obchodní dům IKEA Praha-Černý Most.

Součástí dodávky není montáž ani instalace zboží. Společně se zbožím Zákazník obdrží návod na montáž a používání zboží v českém jazyce. Tento návod je dostupný také u nabídky příslušného zboží v internetovém obchodě [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz).

Zákazník je povinen si dodané zboží převzít od Dopravce, v opačném případě bude zboží na náklady Zákazníka uskladněno, maximálně však po dobu 30 dnů. Skladné činí Kč 80,- vč. DPH /paleta/den. V případě, že zboží nezaplní celou plochu palety, účtuje IKEA poměrnou část skladného. Pokud si Zákazník přeje znovu zboží doručit, musí učinit novou objednávku služby dopravy.

Zákazník je povinen zajistit v místě doručení zboží ve vchodu do domu a bytu a na chodbách dostatek místa pro bezpečné vynesení zboží.

Při převzetí zboží je Zákazník povinen vždy pečlivě zkontrolovat neporušenost obalu a počet dodaných kusů. Dopravce poskytne Zákazníkovi přiměřený čas ke kontrole. V přepravním dokumentu (dále jen „Dodací list“) Zákazník potvrdí svým podpisem správnost dodávky, tj. že byl dodán správný počet kusů zboží a že není viditelně poškozené. Pokud je zboží nekompletní nebo je viditelně poškozené, Zákazník uvede v Dodacím listě zápis o nekompletnosti nebo poškození zboží s popisem chybějícího zboží nebo způsobené škody. Zápis o nekompletnosti nebo poškození zboží není uplatněním nároku na náhradu škody. Zákazník má právo na náhradu škody vzniklé na přepravovaném zboží v době od převzetí zboží Dopravcem od Společnosti do doby převzetí zboží Zákazníkem od Dopravce.

Při uplatnění práva na náhradu škody předloží Zákazník Společnosti Dodací list, v případě nekompletní nebo viditelně poškozené zásluky Zboží se zápisem o nekompletnosti nebo poškození zboží, a případně fotodokumentaci poškozeného zboží. IKEA vyřídí uplatněné právo na náhradu škody do 30 dnů od jeho uplatnění.

Při ztrátě nebo zničení zboží během přepravy obdrží Zákazník od Společnosti náhradní zboží. Pokud to nebude možné, nahradí Společnost Zákazníkovi cenu, kterou zboží mělo v době, kdy bylo předáno Dopravci.

Za zpoždění v dodávce Zboží zaviněné udáním nekompletních kontaktních údajů Zákazníka Společnost neodpovídá. Na pozdější reklamace viditelného poškození a nekompletnosti Zboží způsobené během přepravy, které bylo převzato Zákazníkem jako bezvadné a kompletní, nebude brán zřetel. Na reklamace vad zboží (tj. na vady zboží nezpůsobené přepravou) se nevztahují tyto VOP, ale Reklamační řád Společnosti.

### 7. Platební podmínky

Kupní cenu může Zákazník zaplatit pouze on-line platební kartou. Společnost připraví zboží k vyzvednutí až poté, co bude kupní cena v plné výši připsána na účet Společnost.

Všechny ceny zboží jsou konečné a jsou uváděny včetně DPH a dalších poplatků, které je Zákazník případně povinen za zboží zaplatit.

V případě, že se zboží z objednávky nachází v externím skladě nebo ve skladě obchodního domu, kam Zákazníci nemají přístup, Zákazník, nakupující zboží přes Nákup on-line neplatí v tomto případě službu vyzvednutí zboží dle ceníku.

Veškeré zboží je dodáváno s originálem pokladního dokladu



(účtenky). V případě, že Zákazník vyžaduje fakturu (daňový doklad), požádá si o ni na infolince 234 567 890 a nebo emailem na [IKEA.info@IKEA.com](mailto:IKEA.info@IKEA.com).

Společnost si vyhrazuje právo provádět změny v internetovém obchodě, včetně změn kupní ceny. Kupní cena akčního zboží, zboží ve výprodeji nebo zboží nabízeného v rámci letákových akcí vystaveného na [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz) platí pro počet akčních kusů, který je v nabídce vždy určen, po určenou dobu, případně do vyprodání zásob. Kupní cena je platná v době objednání zboží. V případě, že zboží, které je součástí objednávky, je v době objednání ve zvyhodněné nabídce vámi vybraného obchodního domu, přeplatek na ceně těchto výrobků Vám Společnost vrátí na platební kartu, ze které bylo placeno.

## 8. Odstoupení od smlouvy ze strany Zákazníka

Od uzavření kupní smlouvy je Zákazník oprávněn odstoupit kdykoliv před dodáním zboží bez udání důvodu na infolince 234 567 890 a nebo e-mailem na [IKEA.info@IKEA.com](mailto:IKEA.info@IKEA.com).

## 9. Odstoupení od smlouvy ze strany Zákazníka

V souladu s § 1829 občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů do 14 dní od převzetí zboží, resp. od převzetí poslední dodávky zboží, je-li obsahem koupě několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí (oznámení o odstoupení stačí odeslat 14. den lhůty, a to na [IKEA.info@IKEA.com](mailto:IKEA.info@IKEA.com)). Zákazník může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinnost. Formulář pro odstoupení od smlouvy je přílohou potvrzení objednávky. Rozhodne-li se Zákazník pro odstoupení v této lhůtě, Společnost mu vrátí kupní cenu a další platby, které od zákazníka obdržela, včetně nákladů na nejlevnější nabízený způsob dodání zboží. Pro vrácení zboží použije IKEA stejný platební prostředek, který Zákazník použil pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím Zákazníkovi nevzniknou další náklady.

Pokud Zákazník odstoupí pouze od části smlouvy, vrátí Společnost kupní cenu vráceného zboží. Další platby Společnost vrátí pouze ve výši rozdílu, pokud by se Zákazník odstoupením části smlouvy dostal do nižší cenové hladiny ceny dopravy. Společnost v tomto případě vrátí rozdíl mezi těmito cenovými hladinami. Pro vrácení plateb použije Společnost stejný platební prostředek, který Zákazník použil pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak.

Již zaplacenou kupní cenu vrátí Společnost Zákazníkovi až po obdržení vráceného zboží nebo poté, co Zákazník prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve. Zákazník zboží vrátí Společnost zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy, a to do provozovny Společnosti, ve které objednávku vytvořil. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud Zákazník odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů.

Zákazník nese při odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku přímé náklady spojené s vrácením zboží. Zákazník odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastností zboží, včetně jeho funkčnosti. V tomto případě si Společnost vyhrazuje právo jednostranně započíst svou pohledávku na náhradu škody způsobené snížením hodnoty zboží proti pohledávce Zákazníka na vrácení kupní ceny.

Zákazník není oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v ust. § 1837 občanského zákoníku, zejména nemůže odstoupit od smlouvy:

- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu.

## 10. Vrácení zboží do 365 dnů

Zákazník je oprávněn vrátit zboží zakoupené v internetovém obchodě [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz) i po uplynutí lhůty 14 dnů uvedené výše nejpozději do 365 dnů od převzetí zboží, resp. od převzetí poslední dodávky zboží, je-li obsahem koupě několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí, a to za podmínek stanovených Společností v Reklamačním řádu (čl. 9 – Jiné náhrady).

Toto právo může Zákazník uplatnit v obchodním domě IKEA, kde zboží objednal.

## 11. Reklamace

Případné reklamace zboží se řeší v souladu s Reklamačním řádem Společnosti.

## 12. Odstoupení od smlouvy ze strany Společnosti

Společnost je oprávněna odstoupit od smlouvy uzavřené se Zákazníkem, pokud se zboží již nevyrábí nebo nedodává nebo pokud dodavatel není schopen dodat Společnosti zboží za původně udávanou cenu a také v případě zjevné chyby v kupní ceně zboží (tj. ceny zjevně jiné než je cena pro tento typ/druh zboží obvyklá). Za zjevnou chybu v kupní ceně zboží se považuje například o jednu číslici (řád) nižší kupní cena, než je obvyklé (tj. když při zadávání ceny „vypadne“ jedna číslice); zjevně nízká cena zboží (např. o 50 % nižší kupní cena, než je pro tento druh a typ zboží obvyklé, aniž by u zboží bylo uvedeno, že se jedná o výprodej či o jinou slevovou akci); a jiné zjevné chyby v psaní, zjevné chyby v popisu zboží, obrázku atd.

V případě, že se Společnost rozhodne využít svého práva odstoupit od kupní smlouvy, bude o této skutečnosti neprodleně informovat Zákazníka. V případě odstoupení od smlouvy vrátí Společnost Zákazníkovi již zaplacenou kupní cenu, a to v nejkratším možném termínu, nejpozději však do 10 pracovních dnů od odstoupení od smlouvy, u bankovní účet, který Zákazník Společnosti písemně (emailem) sdělil, pokud není dohodnuto jinak (vrácení v hotovosti).

## 13. 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 partnery Společnosti zajišťující vyřízení Objednávky. Platby kartou jsou zpracovány smluvním partnerem, který má sídlo mimo EU, za tímto účelem jsme přijali vhodné záruky na základě standardních smluvních dohodek přijatých Evropskou komisí. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, 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 [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz). Pokud k tomu Zákazník dá svůj samostatný souhlas, využije Společnost kontaktní osobní údaje Zákazníka k průzkumu spokojenosti zákazníků. Zákazník má právo kdykoliv odvolat tento souhlas na níže uvedených kontaktech, tím však není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu před jeho odvoláním. Osobní údaje budou pro účel průzkumu spokojenosti zákazníků uloženy po dobu 1 roku od udělení souhlasu a nebudou poskytnuty žádné třetí osobě. Kontakty pro uplatnění práv: Písemně na adrese Privacy Officer, IKEA Česká republika, s. r. o., Skandinávská 15a, 155 00 Praha, nebo e-mailem na adrese [privacy.officer@IKEA.com](mailto:privacy.officer@IKEA.com).

## 11 Závěrečná ustanovení

Orgánem pověřeným dozorem je Česká obchodní inspekce. Případné spotřebitelské spory mezi Společností a Zákazníkem – spotřebitelem ohledně závazků z kupních smluv uzavřených v internetovém obchodě [www.IKEA.cz](http://www.IKEA.cz) lze řešit mimosoudně. Subjektem mimosoudního řešení těchto sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz); <https://adr.coi.cz/cs>). Lze také využít platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line na <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.