

## Spis treści

I.	Definicje.....	2
II.	Postanowienia ogólne.....	3
III.	Zamawianie. ....	3
IV.	Ceny i sposoby płatności. ....	4
V.	Dostawa.....	4
VI.	Zamów i odbierz.....	5
VII.	Montaż.....	5
VIII.	Rezerwacja. ....	6
IX.	Odpowiedzialność za wady Towaru. ....	6
X.	Dokumenty rozliczeniowe. ....	6
XI.	Reklamacje.....	7
XII.	Dane osobowe.....	7
XIII.	Postanowienia końcowe.....	7
	Załącznik nr 1.....	9
	Załącznik nr 2.....	12

## Regulamin

### 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](mailto:info.ikea.pl@ikea.com), numer telefonu: 22 275 05 75.
2. **Meble na telefon** - usługa IKEA umożliwiająca zamawianie Towarów i wskazanych poniżej usług z wybranych sklepów IKEA przez DOMOLINIĘ IKEA, opisana szczegółowo w niniejszym regulaminie („Regulamin”). Aktualna lista sklepów IKEA realizujących usługę znajduje się w Załączniku 1.
3. **Zamawianie poprzez Centrum IKEA dla Firm** - usługa IKEA umożliwiająca klientom Centrum IKEA dla Firm zamawianie Towarów na odległość przy użyciu rozwiązań informatycznych usługi Meble na telefon z pomocą pracowników IKEA w Centrum IKEA dla Firm.
4. **Zamawianie poprzez IKEA Gościnnie** - usługa IKEA umożliwiająca klientom IKEA Gościnnie zamawianie Towarów na odległość przy użyciu rozwiązań informatycznych usługi Meble na telefon z pomocą pracowników IKEA w punkcie IKEA Gościnnie. Lista punktów IKEA Gościnnie znajduje się w Załączniku 1.
5. **Zamawianie poprzez Punkt Odbioru Zamówień IKEA** - usługa umożliwiająca klientom POZ zamawianie Towarów na odległość przy użyciu rozwiązań informatycznych usługi Meble na telefon z pomocą pracowników IKEA POZ. Lista POZ znajduje się w Załączniku 1.
6. **Towar** - rzecz ruchoma dostępna poprzez usługę Meble na telefon.
7. **DOMOLINIA IKEA** - infolinia IKEA przeznaczona do kontaktu z klientami IKEA, czynna codziennie (z wyłączeniem świąt) w godz.: 09:00 - 21:00. Aktualna lista numerów telefonów DOMOLINII znajduje się w Załączniku 1.
8. **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.
9. **Punkt Odbioru Zamówień** - wybrany przez Klienta punkt odbioru zamówionych Towarów. Aktualna lista dostępnych Punktów Odbioru znajduje się w Załączniku 1.
10. **Dostawa** - dostarczenie zamówionych Towarów do Punktu Odbioru lub pod wskazany przez Klienta adres.
11. **Zamów i odbierz** - usługa umożliwiająca Klientowi odbiór zamówionych przez niego Towarów w wybranym Punkcie Odbioru.
12. **Konsument** - konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
13. **Montaż** - usługa montażu mebli IKEA zamawiana przez Klienta w ramach usługi Meble na telefon.
14. **Rezerwacja** - usługa umożliwiająca Klientowi zarezerwowanie terminu montażu kuchni IKEA. Aktualna lista sklepów IKEA, w których można dokonać Rezerwacji znajduje się w Załączniku 1.

15. **Wykonawca** - firma transportowo-montażowa, przy pomocy której IKEA świadczy Montaż.

## **II. Postanowienia ogólne.**

1. IKEA świadczy usługę Meble na telefon zgodnie z Regulaminem. Usługa Meble na telefon jest usługą odrębną od innych usług IKEA. Do usługi Meble na telefon nie ma zastosowania Regulamin świadczenia usług przez IKEA Retail sp. z o. o. i regulamin usługi Meble przez Internet.
2. Do złożenia zamówienia wymagane jest posiadanie aktywnego adresu e-mail oraz numeru telefonu.
3. Zamieszczone na stronach internetowych IKEA treści, w tym opisy Towarów i ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
4. IKEA przyjmuje do realizacji zamówienia, które zostały przez Klienta opłacone w całości.
5. Dostawa jest usługą dodatkową do sprzedaży Towarów i nie może zostać zamówiona i wykonana niezależnie od sprzedaży Towarów.
6. Montaż może być zamówiony jako usługa dodatkowa do sprzedaży Towarów lub odrębnie jako samodzielna usługa w ramach Meble na telefon.
7. W ramach Rezerwacji IKEA umożliwia jedynie zarezerwowanie terminu realizacji usługi montażu kuchni. Montaż kuchni jest realizowany bezpośrednio przez Wykonawcę, na podstawie umowy pomiędzy Klientem a Wykonawcą.
8. Zamówienia przez telefon można składać w godzinach pracy DOMOLINII IKEA. Klient ponosi koszt połączenia z DOMOLINIĄ IKEA według taryfy operatora.
9. Usługa Meble na telefon jest przeznaczona do składania zamówień dotyczących liczby Towarów przeciętnie zamawianej przez gospodarstwa domowe.
10. Konsumenty mogą skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w Załączniku 2 lub zwrócić Towar na podstawie Regulaminu zwrotu towarów zakupionych w sklepach IKEA (dostępnego tutaj). Klienci, którzy nie są Konsumentami, mogą zwracać Towary wyłącznie na podstawie wyżej powołanego Regulaminu zwrotu towarów.

## **III. Zamawianie.**

1. Klient składa zamówienie poprzez DOMOLINIĘ IKEA. Rozmowy telefoniczne są nagrywane. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na nagrywanie rozmowy, nie może korzystać z usługi Meble na telefon.
2. Aby uzyskać połączenie z konsultantem DOMOLINII IKEA Klient powinien wybrać 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 i 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.

6. 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.
7. W ramach usług Meble na telefon, Zamawianie poprzez Centrum IKEA dla Firm, Zamawianie poprzez IKEA Gościnnie oraz Zamawianie poprzez Punkt Odbioru Zamówień, IKEA nie umożliwia złożenia zamówienia w inny sposób niż wskazany w niniejszym punkcie, w szczególności w ramach tej usługi nie jest możliwe zawarcie umowy sprzedaży w fizycznej obecności obu stron umowy.
8. Do usługi Zamawianie poprzez Centrum IKEA dla Firm, Zamawianie poprzez IKEA Gościnnie oraz Zamawianie poprzez Punkt Odbioru Zamówień, nie stosuje się pkt. III.1-III.3. Konsultant przekazuje Klientowi ww. usług wiadomość, o której mowa w punkcie III.4, na podstawie informacji o zamówieniu otrzymanej z Centrum IKEA dla Firm, punktu IKEA Gościnnie lub POZ IKEA.

#### **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, w tym za Dostawę.
3. Najpóźniej na początku składania zamówienia IKEA informuje Klienta o dostępnych sposobach płatności. Aktualne sposoby płatności wskazane są [tutaj](#).
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.
6. 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.

#### **V. Dostawa.**

1. IKEA informuje Klienta o możliwych sposobach, dostępnych terminach i kosztach Dostawy podczas rozmowy telefonicznej i w wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zamówienia.
2. IKEA informuje Klienta o ograniczeniach dotyczących Dostawy, najpóźniej na początku składania zamówienia. W ramach usługi Meble na telefon IKEA zapewnia Dostawę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do miejsc, do których można dojechać samochodem lub do Punktu Odbioru - według wyboru Klienta. 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.
3. IKEA dostarcza Towary średnio w ciągu 48 godzin od dnia przyjęcia zamówienia do realizacji. Przy Dostawie na wskazany adres Klient w trakcie zamawiania podaje preferowany termin Dostawy. Zmiana terminu Dostawy jest możliwa (zarówno dla IKEA jak i Klienta) telefonicznie na 24 godziny przed uzgodnionym terminem Dostawy.

4. O dostarczeniu Towaru do Punktu Odbioru Zamówień IKEA poinformuje Klienta e-mailem lub telefonicznie, wskazując jednocześnie termin (nie krótszy niż 48 godzin) na odbiór Towaru. Po upływie tego terminu Towar zostanie zwrócony do IKEA, a zamówienie zostanie anulowane.
5. Przy odbiorze Towaru w Punkcie Odbioru Zamówień, w celu weryfikacji tożsamości, osoba wydająca Towar może zażądać od Klienta okazania dowodu tożsamości.

## **VI. Zamów i odbierz.**

1. IKEA informuje Klienta o dostępnych terminach, kosztach oraz miejscu odbioru Towaru podczas rozmowy telefonicznej i następnie w wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie złożenia zamówienia.
2. Po opłaceniu zamówienia przez Klienta IKEA potwierdza w wiadomości e-mail przyjęcie zamówienia do realizacji i następnie, że Towar oczekuje na odbiór w Dziale Obsługi Klienta.
3. Klient powinien odebrać Towar w ciągu trzech dni roboczych od daty wskazanej na zamówieniu. Po upływie tego terminu Towar zostanie zwrócony do IKEA, a zamówienie anulowane.
4. Przy odbiorze Towaru Klient okazuje wydruk zamówienia lub zamówienie w wersji elektronicznej. Ponadto, w celu weryfikacji tożsamości, osoba wydająca Towar może zażądać od Klienta okazania dowodu tożsamości.

## **VII. Montaż.**

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 zmontowania mebli kuchennych IKEA oraz instalacji zlewozmywaków i sprzętu AGD takiego jak np. okapy kuchenne, płyty grzewcze, piekarniki, zmywarki oraz lodówki. Takie usługi mogą być jednak przedmiotem Rezerwacji, o której mowa poniżej.
3. IKEA wykonuje Montaż średnio w ciągu 72 godzin od dnia przyjęcia zamówienia do realizacji. W zamówieniu Klient podaje preferowany termin Montażu. Zmiana terminu Montażu jest możliwa (zarówno dla IKEA jak i Klienta) telefonicznie na 24 godziny przed uzgodnionym terminem Dostawy.
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 VII.5.
  - 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.

### **VIII. Rezerwacja.**

1. Do usługi Rezerwacji nie stosuje się pkt. III.3-III.6 Regulaminu. IKEA dokonuje Rezerwacji terminu nieodpłatnie.
2. Podczas rozmowy telefonicznej Klient i konsultant ustalają szczegóły Rezerwacji m.in. termin realizacji usługi montażu kuchni. W celu realizacji zamówienia konsultant poprosi Klienta o podanie danych identyfikacyjnych, numeru telefonu kontaktowego oraz adresu e-mail i adresu miejsca, w którym ma zostać zrealizowany montaż kuchni.
3. Po dokonaniu Rezerwacji konsultant przesyła Klientowi wiadomość e-mail zawierającą wstępną wycenę usługi montażu kuchni przez Wykonawcę, która nie ma charakteru wiążącego i może ulec zmianie. W kolejnej wiadomości e-mail IKEA przesyła Klientowi regulamin świadczenia usług przez Wykonawcę oraz dodatkowe informacje nt. usługi z prośbą o zapoznanie się z nimi oraz ich akceptację. Usługa jest przekazana do Wykonawcy pod warunkiem przesłania przez Klienta zwrotnej wiadomości e-mail o akceptacji ww. regulaminu i informacji.
4. Dokonanie Rezerwacji nie jest możliwe w ramach Zamawiania poprzez Centrum IKEA dla Firm.
5. W przypadku dokonywania Rezerwacji w ramach Zamawiania poprzez IKEA Gościnnie lub w Punkcie Odbioru Zamówień IKEA informacje, o których mowa w punkcie VIII.2 powyżej, Klient przekazuje pracownikowi IKEA w punkcie IKEA Gościnnie lub w Punkcie Odbioru Zamówień IKEA.

### **IX. 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).

### **X. Dokumenty rozliczeniowe.**

1. IKEA dokumentuje sprzedaż Towarów i usług wystawiając fakturę VAT lub paragon.
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 przesyłanie 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, chyba że Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej złoży oświadczenie, że chce otrzymać paragon.

#### **XI. Reklamacje.**

1. Wszelkie reklamacje można przysyłać poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie [www.ikea.pl](http://www.ikea.pl) lub telefonicznie poprzez DOMOLINIĘ IKEA. Reklamacje mogą być również składane pisemnie na adres IKEA wskazany powyżej.
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 kopię listu przewozowego lub protokołu wykonania Montażu.
3. IKEA i Wykonawca ma prawo na każdym etapie reklamacji do dokonania oględzin w miejscu 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.

#### **XII. Dane osobowe.**

1. Administratorem danych osobowych, podanych przez Klienta w ramach składania zamówienia lub dokonywania Rezerwacji, jest IKEA.
2. Dane przetwarzane będą w celu realizacji zamówień lub dokonania Rezerwacji, 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”.

#### **XIII. Postanowienia końcowe.**

1. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia 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](mailto:info.ikea.pl@ikea.com). Konsumentom 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](http://www.uokik.gov.pl)).

4. Regulamin obowiązuje od 20.02.2018 roku i zastępuje Regulamin obowiązujący od 02.02.2018 roku.



## Załącznik nr 1

### **Lista sklepów IKEA realizujących usługę Meble na telefon**

#### **Bydgoszcz**

IKEA Bydgoszcz realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 22 czerwca 2016 r.

IKEA Bydgoszcz, ul. Skandynawska 1, 85-776 Bydgoszcz.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

#### **Gdańsk**

IKEA Gdańsk realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 22 czerwca 2016 r.

IKEA Gdańsk, ul. Złota Karczma 26, 80-298 Gdańsk.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

#### **Janki**

IKEA Janki realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 1 marca 2016 r.

IKEA Janki, Plac Szwedzki 1, 05-090 Raszyn.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

#### **Katowice**

IKEA Katowice realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 22 czerwca 2016 r.

IKEA Katowice, Al. W. Roździeńskiego 95, 40-203 Katowice.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

#### **Kraków**

IKEA Kraków realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 22 czerwca 2016 r.

IKEA Kraków, ul. Josepha Conrada 66, 31-357 Kraków.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

### **Lublin**

IKEA Lublin realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 23 sierpnia 2017 r.

IKEA Lublin, Al. Spółdzielczości Pracy 86, 20-147 Lublin.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

### **Łódź**

IKEA Łódź realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 16 listopada 2015 r.

IKEA Łódź, ul. Pabianicka 255, 93-457 Łódź.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

### **Poznań**

IKEA Poznań realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 22 czerwca 2016 r.

IKEA Poznań, ul. Szwedzka 10, 61-285 Poznań.

Telefon: 22 275 05 75

**Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)****Targówek**

IKEA Targówek realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 1 marca 2016 r.

IKEA Targówek, ul. Malborska 51, 03-286 Warszawa.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

### **Wrocław**

IKEA Wrocław realizuje usługę Meble na telefon począwszy od 1 grudnia 2015 r.

IKEA Wrocław, ul. Czekoladowa 5a , Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce.

**Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)**

Lista sklepów umożliwiających Rezerwację przez DOMOLINIĘ IKEA

IKEA Janki, Plac Szwedzki 1, 05-090 Raszyn.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

### **Targówek IKEA**

IKEA Targówek, ul. Malborska 51, 03-286 Warszawa.

Telefon: 22 275 05 75

Adres email: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

### **Lista Punktów Odbioru Zamówień**

#### **Kalisz**

Punkt Odbioru w Parku Handlowym Kalinka - ul. Młynarska 131, 62-800 Kalisz;

Telefon: 22 275 05 75

#### **Opole**

Punkt Odbioru w Centrum Handlowym Turawa Park - Lokal nr P7, ul. Dębowa 1, 46-022 Zawada;

Telefon: 22 275 05 75

#### **Poznań - data otwarcia 06.02.2018 r**

Punkt Odbioru w Parku Handlowym Franowo ul. Szwedzka 6, 61-285 Poznań

Zlokalizowany 600m od sklepu IKEA;

Telefon: 22 275 05 75

#### **Szczecin**

Punkt Odbioru na terenie magazynu PHU ELBACO, ul. Kasztanowa17, 72-005 Przeclaw k. Szczecina

Telefon: 22 275 05 75

#### **Rzeszów**

Punkt Odbioru w Millenium Hall, aleja Majora Wacława Kopisto 1, 35-315 Rzeszów

Telefon: 22 275 05 75

### **Lista punktów IKEA Gościnnie**

IKEA Gościnnie

Galeria Warmińska, ul. Tuwiam 26, 10-748 Olsztyn

### **Lista numerów telefonów DOMOLINII IKEA**

Telefon: 22 275 05 75

## Załącznik nr 2

### **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 za pośrednictwem usługi Meble na telefon, 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](mailto:info.ikea.pl@ikea.com), pocztą na adres sklepu, który zrealizował zamówienie, a także w tym sklepie osobiście. Oświadczenie można złożyć również poprzez DOMOLINIĘ IKEA.
8. W Punkcie Odbioru można złożyć oświadczenie o odstąpieniu wyłącznie co do Towarów do niego zamówionych. 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.

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.

#### **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, koszty Dostawy (odpowiadające najtańszemu oferowanemu przez IKEA sposobowi dostarczenia, o ile ma to zastosowanie) oraz koszty innych usług. 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.

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. IKEA może potrącić ww. koszty z ogólnej kwoty zamówienia, która powinna zostać zwrócona Klientowi w związku z odstąpieniem.
3. Klient zobowiązany jest zwrócić Towar do sklepu IKEA na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej niezwłocznie, jednak nie później niż 14 (czternaście) dni od daty odstąpienia, chyba że IKEA zaproponowała, że odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem. Aktualna lista sklepów IKEA znajduje się na [www.ikea.pl](http://www.ikea.pl).
4. W Punkcie Odbioru można zwrócić wyłącznie Towary do niego zamówione. Punkt Odbioru nie przyjmie innych Towarów od Klienta. W przypadku usługi Zamów i odbierz w Punkcie Odbioru Klient może zwrócić wyłącznie Towary do niego zamówione.
5. 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.
6. 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.
7. 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 399 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 1199 złotych. Zasięg stref dla danego sklepu IKEA można sprawdzić na stronie [www.ikea.pl](http://www.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.

## Formularz odstąpienia od umowy

OD:

Imię i nazwisko

Adres

DO:

### **IKEA Łódź Biuro Obsługi Klienta**

Ul. Pabianicka 255,  
93-457 Łódź  
e-mail : [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **Punkt Odbioru Zamówień Park Handlowym Kalinka**

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

### **IKEA Wrocław Biuro Obsługi Klienta**

Ul. Czekoladowa 5a,  
Bielany Wrocławskie,  
55-040 Kobierzyce  
e-mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **Punkt Odbioru Zamówień IKEA C H Turawa Park**

ul. Dębowa 1.  
40-022 Zawada / k. Opola e-mail:  
[info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com) Telefon: 22  
275 05

### **Punkt odbioru Zamówień IKEA w Poznaniu**

ul. Szwedzka 10,  
61-285 Poznań  
e-mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **IKEA Janki Biuro Obsługi Klienta**

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

### **IKEA Targówek Biuro Obsługi Klienta**

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

### **IKEA Poznań Biuro Obsługi Klienta**

ul. Szwedzka 10,  
61-285 Poznań  
e-mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **IKEA Bydgoszcz Biuro Obsługi Klienta**

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

### **IKEA Gdańsk Biuro Obsługi Klienta**

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

### **IKEA Katowice Biuro Obsługi Klienta**

Al. W. Roździeńskiego 95, 40-203  
Katowice  
e-mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **IKEA Kraków Biuro Obsługi Klienta**

ul. Josepha Conrada 66,  
31-357 Kraków  
e-mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **IKEA Lublin Biuro Obsługi Klienta**

Al. Spółdzielczości Pracy 86,  
20-147 Lublin  
e-mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **Punkt Odbioru Zamówień IKEA na terenie magazynu PHU ELBACO**

ul. Kasztanowa 17, 72-005 Przeclaw  
k. Szczecina  
mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### **Punkt Odbioru Zamówień IKEA W Millenium Hall**

aleja Majora Wacława Kopisto 1, 35-  
315 Rzeszów  
Telefon: 22 275 05 75  
mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)  
Telefon: 22 275 05 75

### Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Niniejszym odstępuję od umowy sprzedaży następujących produktów\*/ o świadczenie następującej usługi\*: \_\_\_\_\_

Dane umowy, np. numer zamówienia: \_\_\_\_\_

Data odbioru (w przypadku zwrotu produktów)\*/data zawarcia umowy (w przypadku zamówienia usługi)\*: \_\_\_\_\_

\*niepotrzebne skreślić

	NAZWA TOWARU/Usługi	NR ARTYKUŁU	ILOŚĆ	CENA
1				
2				
3				
4				
5				
7				

Data oświadczenia:

Podpis {jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej}