



IKEA Bratislava, s. r. o., patrí do skupiny IKEA Group a vo svojom obchodnom dome v Bratislave ponúka zákazníkom na predaj nábytok a široký sortiment bytových doplnkov vrátane služieb. IKEA Bratislava, s. r. o., so sídlom Ivanská cesta 18, 821 04 Bratislava, IČO: 35 849 436, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro., Vložka číslo 27940/B (ďalej len „IKEA“), vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky dopravné služby, ktoré upravujú základné podmienky poskytovania služieb. Tieto Všeobecné obchodné podmienky dopravné služby služieb nadobúdajú účinnosť dňa 1. 2. 2019 a nahrádzajú predchádzajúce znenia Všeobecných obchodných podmienok poskytovania služieb zákazníkom.

IKEA si vyhradzuje právo tieto Všeobecné obchodné podmienky pre dopravné služby meniť a dopĺňať podľa vlastného uváženia. Zmeny či doplnenia týchto Všeobecných obchodných podmienok sa nebudú vzťahovať na objednávky služieb uskutočnené pred dňom účinnosti takejto zmeny či doplnenia.

### 1. Objednávka dopravy a príprava tovaru na prepravu

- 1.1 Objednávkou dopravy prijíma IKEA záväzok, že zabezpečí dopravu zákazníkom zakúpeného nábytku a/alebo bytových doplnkov zo sortimentu obchodného domu IKEA (ďalej len „tovar“) na miesto uvedené zákazníkom v Objednávke dopravnej služby.
- 1.2 Zákazník v Objednávke uvedie kontaktné údaje, ktoré sú nevyhnutné na úspešné doručenie tovaru, t. j. meno a priezvisko, telefónne číslo, adresu doručenia, želaný čas doručenia ako aj množstvo a označenie prepravovaného tovaru. IKEA odovzdá zákazníkovi kópiu objednávky a Všeobecné obchodné podmienky.
- 1.3 Zakúpený tovar musí byť riadne zabalený a pripravený na prepravu. Ak zakúpený tovar nie je demontovaný a zabalený, IKEA poskytne zákazníkovi na požiadanie nástroje potrebné na demontáž tovaru, fóliu, prípadne iný baliaci materiál na zabalenie tovaru. Nedemontovaný tovar nie je možné prepraviť. Demontovaný a zákazníkom zabalený tovar bude možné doručiť a vyzložiť len za prvé uzamykateľné dvere.
- 1.4 V prípade, ak tovar nie je vhodné zabalený, IKEA si vyhradzuje právo uskutočniť vhodné prebalenie tovaru tak, aby bol tovar pripravený na prepravu.
- 1.5 Zákazník je oprávnený meniť alebo dopĺňať Objednávku iba do momentu jej zaplata. V opačnom prípade si zákazník objedná a uhradí novú službu.

### 2. Preprava tovaru

- 2.1 IKEA uskutočňuje dopravu tovaru prostredníctvom svojho zmluvného partnera (ďalej len „dopravca“). Dátum doručenia tovaru uvedený v objednávke je záväzný. Dopravca telefonicky alebo formou krátkej textovej správy zákazníka vopred informuje o predpokladanom čase doručenia tovaru.
- 2.2 Dopravca zabezpečí vynesenie tovaru na adresu uvedenej v objednávke, na miesto určené zákazníkom. Zákazník je povinný poskytnúť dopravcovi primeranú pomoc pri výnose tovaru. Zákazník je taktiež povinný zaistiť vo vchode do domu a bytu a na chodbách dostatok miesta na bezpečné vynesenie.
- 2.3 Zákazník zabezpečí, aby dopravca mal prístup automobilom k budove alebo objektu, v ktorej sa bude vykladať tovar.
- 2.4 Zákazník si pri prevzatí tovaru v mieste dodania skontroluje správnosť dodávky a potvrdí ju svojím podpisom na prepravnom dokumente, alebo urobí zápis o poškodení či nekompletnosti dodávky. Dopravca je povinný poskytnúť zákazníkovi čas nevyhnutný na kontrolu dodávky tovaru zo strany zákazníka.

### 3. Cenník dopravy

- 3.1 Cena dopravy závisí od hodnoty prepravovaného tovaru. Služba je zaisťovaná iba na území Slovenskej republiky. Cena dopravy je uvedená na internetovej stránke [www.IKEA.sk](http://www.IKEA.sk) alebo priamo v obchodnom dome IKEA.
- 3.2 Cenu dopravy hradí zákazník pri uskutočnení objednávky dopravy. Úhrada objednávky dopravnej služby sa môže uskutočniť v hotovosti, úverom zabezpečeným prostredníctvom finančných služieb IKEA, platobnou kartou, darčekovou kartou, refundačnou kartou IKEA alebo prostredníctvom zákazníckeho účtu IKEA Business.

### 4. Odvoz a ekologicky šetrná likvidácia

- 4.1 Služba je ponúkaná len ako súčasť dopravy nového zakúpeného tovaru.
- 4.2 Tovar určený a dohodnutý na odvoz a ekologicky šetrnú likvidáciu je potrebné demontovať, hygienicky zabaliť (matrace, kuchynské spotrebiče, kúpeľňový nábytok,...) a pripraviť na bezpečný odvoz (odstrániť vytŕčajúce skrutky, klince a pod.). Zákazník je taktiež povinný zabezpečiť vo vchode do domu a bytu a na chodbách dostatok priestoru na bezpečný znos a odvoz tovaru.
- 4.3 Cena služby odvozu a ekologicky šetrnej likvidácie je uvedená v aktuálnom cenníku služieb, ktorý je dostupný v obchodnom dome IKEA alebo na internetovej stránke [www.IKEA.sk](http://www.IKEA.sk).

### 5. Sankcie

- 5.1 V prípade, ak tovar nie je možné doručiť z dôvodu chyby na strane zákazníka (zle uvedená adresa, nesprávny kontakt, neprevzatie tovaru a pod.) je IKEA oprávnená účtovať zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške ceny dopravy.
- 5.2 Ak tovar nie je možné doručiť z dôvodu chyby na strane zákazníka, IKEA kontaktuje zákazníka s nasledovnými možnosťami:
- a) Zákazník je oprávnený dohodnúť a uhradiť objednávku dopravy tovaru a to do 24 hodín od želaného termínu doručenia uvedeného v pôvodnej objednávke;
- b) Zákazník si vyzdvihne tovar sám v Obchodnom dome IKEA.
- 5.3 Zákazník môže od zmluvy dopravy odstúpiť a službu tak zrušiť iba v deň vytvorenia Objednávky. Ak zákazník od zmluvy odstúpi v iný deň ako bola Objednávka vytvorená, je povinný zaplatiť IKEA odstupné vo výške ceny služby. IKEA započíta svoju pohľadávku na odstupné a pohľadávku zákazníka na vrátenie ceny služby. V prípade, že zákazník požaduje opakovanú prepravu, je povinný znovu uhradiť cenu služby podľa cenníka IKEA.

### 6. Náhrada škody

- 6.1 Zákazník je povinný si dôkladne skontrolovať tovar pri jeho prevzatí od dopravcu, t. j. počet kusov a stav tovaru. Dopravca poskytne zákazníkovi primeraný čas na kontrolu tovaru.
- 6.2 V prepravnom dokumente zákazník svojím podpisom potvrdí správnosť dodávky, t. j. že mu bol dodaný správny počet kusov tovaru a že tovar nie je viditeľne poškodený. V prípade, ak nebol doručený všetok tovar, zákazník prevezme časť tovaru s výhradou o neúplnosti dodávky, ktorú uvedie v prepravnom dokumente. V prípade, ak bol tovar viditeľne poškodený, zákazník prevezme poškodený tovar s výhradou o poškodenom tovare, ktorú uvedie v prepravnom dokumente, alebo poškodený tovar a teda celú zásielku odmietne. Dopravca so zákazníkom vyplní dokument o poškodení tovaru, na základe ktorého si zákazník uplatní náhradu škody podľa pokynov na dokumente.
- 6.3 Zákazník má právo na náhradu škody na prepravovanom tovare vzniknutej v čase od prevzatia tovaru spoločnosťou IKEA do momentu prevzatia tovaru zákazníkom od dopravcu.
- 6.4 Pri uplatnení práva na náhradu škody predloží zákazník IKEA fotokópiu prepravného dokumentu spolu s výhradou o neúplnosti dodávky alebo poškodení tovaru. K žiadosti o náhradu škody môže zákazník priložiť fotodokumentáciu poškodeného tovaru. IKEA vybaví uplatnené právo na náhradu škody do 30 dní od jeho uplatnenia.
- 6.5 Pri strate alebo zničení tovaru počas prepravy, dostane zákazník od IKEA náhradný tovar. Ak to nebude možné, nahradí IKEA zákazníkovi hodnotu tovaru v čase jeho straty alebo zničenia.
- 6.6 IKEA nezodpovedá za omeškanie s dodaním tovaru, ktoré bolo zavinené zákazníkom uvedením neúplných alebo nesprávnych kontaktných údajov.
- 6.7 Ustanovenia o náhrade škody podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok sa vzťahujú iba na také chyby tovaru, ktoré vznikli v súvislosti s prepravou. Na iné chyby tovaru sa vzťahuje Reklamačný poriadok IKEA.

### 7. Odstúpenie od zmluvy

- 7.1 Zákazník je oprávnený v deň vytvorenia Objednávky od zmluvy o doprave odstúpiť.
- 7.2 V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy v deň vytvorenia Objednávky, vráti IKEA zákazníkovi cenu dopravnej služby.
- 7.3 Ak zákazník od zmluvy o preprave odstúpi v iný deň, ako bola Objednávka vytvorená, je povinný zaplatiť IKEA zmluvnú pokutu vo výške ceny dopravnej služby. IKEA je v takom prípade oprávnená jednostranne započítať svoju pohľadávku na zmluvnú pokutu proti pohľadávke zákazníka na vrátenie ceny dopravnej služby.

### 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Podpisom objednávky dopravnej služby a úhradou objednávky zo strany zákazníka sa objednávka dopravy tovaru stáva záväznou a zákazník poskytuje IKEA plnú moc na manipuláciu s tovarom až do dňa jeho dodania na miesto určenia.
- 8.2 Zákazník vykonáva všetky právne úkony a rovnako sa aj obracia so všetkými otázkami týkajúcimi sa dopravnej služby výhradne na IKEA a kontaktuje Kontaktné centrum IKEA telefonicky na čísle: 02/48 226 111 alebo prostredníctvom e-mailu na adrese: [IKEA.info@IKEA.com](mailto:IKEA.info@IKEA.com).

### 9. Ochrana osobných údajov

- 9.1 IKEA ako prevádzkovateľ bude v súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov spracovávať osobné údaje zákazníka uvedené v objednávke na účely splnenia zmluvy. IKEA bude spracovávať osobné údaje zákazníka po dobu nevyhnutnú na splnenie zmluvy, vybavenie prípadných nárokov zákazníka zo zodpovednosti za chyby a ďalej pokiaľ je spracúvanie nevyhnutné podľa právnych predpisov. Osobné údaje nebude IKEA poskytovať ďalším osobám okrem zmluvných partnerov zabezpečujúcich vybavenie objednávky.

- 9.2 Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, vyžaduje sa na účely uzatvorenia zmluvy a v prípade, ak zákazník s poskytnutím svojich osobných údajov na tento účel nesúhlasí, nie je možné s ním zmluvu uzavrieť.
- 9.3 Zákazník má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu, vymazanie, obmedzenie ich spracúvania, právo namietať proti spracúvaniu, ako aj právo na prenosnosť údajov. Tieto práva môže zákazník uplatniť prostredníctvom nižšie uvedených kontaktných údajov prevádzkovateľa.
- 9.4 Zákazník má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov. Sídlo ako aj kontaktné údaje Úradu na ochranu osobných údajov je možné nájsť na internetovej stránke [www.uoou.sk](http://www.uoou.sk).
- 9.5 Pokiaľ k tomu zákazník dá svoj samostatný súhlas, využije IKEA tieto osobné údaje na prieskum spokojnosti zákazníkov. Zákazník má právo tento súhlas kedykoľvek odvolať prostredníctvom nižšie uvedených kontaktných údajov.
- 9.6 Kontakty na uplatnenie práv u zodpovednej osoby: Písomne na adrese IKEA Bratislava, s. r. o., Privacy Officer, Ivanská cesta 18, 821 04 Bratislava alebo prostredníctvom e-mailu na adrese [privacy.officer@IKEA.com](mailto:privacy.officer@IKEA.com).
10. Záverečné ustanovenia
- 10.1 Orgánom povereným dozorom je Slovenská obchodná inšpekcia. Prípadné spotrebiteľské spory medzi IKEA a zákazníkom týkajúce sa záväzkov z uzavretých Objednávok možno riešiť mimosúdne. Subjektom mimosúdneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).