

Splošni pogoji za storitve podjetja IKEA

1. Storitve

1.1 Dostava izdelkov

Podjetje IKEA zagotavlja [dostavne storitve](#) prek svojih podizvajalcev, ki jih najame skladno s pogodbo. Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da pogodbo sklene z različnimi kurirskimi in dostavnimi službami, pod pogojem, da kakovost dostave ostane enaka in ustreza standardom podjetja IKEA. Dostava je mogoča samo za izdelke podjetja IKEA.

Podjetje IKEA ne dostavlja živilskih izdelkov, metrskega blaga, orientalskih preprog, tekstila po meri, rastlin, izdelkov iz Kotička za krožno uporabo in darilnih kartic.

Cena za dostavno storitev je navedena na naročilnici in se obračuna skladno z načinom dostave, teže embalaže, dimenzijami ter lokacijo in naslovom dostave. Pri ustvarjanju naročila z dostavo tovara lahko kupec izbere čas dostave tako, da s ponujenega seznama izbere datum. V primeru paketne dostave je datum dostave okviren. Kupec na svoj elektronski naslov prejme informacije o pričakovanem časovnem obdobju, v katerem lahko pričakuje dostavo svojih izdelkov.

Dostava izdelkov IKEA, naročenih po meri ali spremenjenih na željo kupca, se izvede ločeno od dostave drugih izdelkov IKEA in zaračuna v skladu s trenutno veljavno cenovno politiko podjetja IKEA. Ob naročilu pulta po meri bo kupcu ponujena tovarna dostava z vnosom v prostor, ki bo obračunana ločeno od dostave kuhinje IKEA in izvedena na drug termin. Podjetje IKEA se bo potrudilo zagotoviti čimprejšnji termin za dostavo izdelkov po meri.

Kupec lahko s sporočilom na Center za pomoč kupcem ali s pomočjo spletnega samopostrežnega orodja spremeni datum dostave, vendar mora to storiti najkasneje 48h pred samo dostavo. V primeru povečanega števila naročil ali drugih nepredvidljivih okoliščin kasnejša prestavitev datuma dostave morda ne bo mogoča.

1.1.1 Paketna dostava

Podjetje IKEA se bo potrudilo, da kupljene izdelke dostavi v roku, dogovorjenem na prodajnem mestu v trgovini IKEA ali na spletu, ki je odvisen od stanja zaloge in naslova za dostavo.

[Seznam izdelkov](#), ki jih zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu.

Paketna dostava se v povprečju izvede v največ 2–5 delovnih dneh od trenutka plačila naročila. V primeru višje sile se dostavni rok lahko podaljša.

Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti možnost dostopa do naslova za dostavo z dostavnim vozilom. Kupec mora zagotoviti prost dostop do naslova, na katerega se opravlja dostava in da je ob prevzemu izdelka na naslovu za dostavo, navedenem v naročilu, prisoten naslovnik.

Pri paketni dostavi mora kupec opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število prejetih izdelkov. V kolikor kateri od naročenih izdelkov manjka oziroma je na embalaži ali izdelkih nastala vidna škoda, mora kupec blago vrniti v 14 dneh v trgovino na oddelek Vračila in zamenjave ali se obrniti na [Center za pomoč kupcem](#) podjetja IKEA.

Če je kupec prisoten in s podpisom potrdi prejem naročila, se šteje, da je dostava opravljena. Če je kupec prisoten in s podpisom ne želi potrditi prejema naročila, se šteje, da je dostava zavrnjena. Če dostave ni mogoče izvesti zaradi nezadostnega ali onemogočenega dostopa do naslova za dostavo ali če kupca na naslovu za dostavo ni, izdelki ne ostanejo na kupčevem naslovu, temveč bo kurirska služba poskušala dostavo dvakrat ponoviti. Če dostava ne bo opravljena niti po drugem poskusu, bodo izdelki vrnjeni v trgovino IKEA znotraj 14 dni od zadnjega neuspešnega poskusa dostave. Kupec ima nato pravico zahtevati vračilo kupnine samo v višini cene izdelkov, ne pa tudi vračilo kupnine v višini dostavnih storitev. V kolikor kupec potrebuje iste izdelke ali storitve, mora oddati novo naročilo.

1.1.2 Dostava do pločnika

Podjetje IKEA se bo potrudilo, da kupljene izdelke dostavi v roku, dogovorjenem na prodajnem mestu v trgovini IKEA ali na spletu, ki je odvisen od stanja zaloge in naslova za dostavo. Izdelki bodo na izbrani naslov za dostavo dostavljeni najpozneje v 30 delovnih dneh. Nedelje, prazniki in drugi nedelovni dnevi niso vključeni v rok za dostavo.

Če gre za dostavo do pločnika poleg stanovanjske stavbe, kurir izdelkov ne bo odnesel v nadstropje, kjer je stanovanje kupca, pač pa do pločnika, ki je najbližji vhodu v zgradbo na naslovu, ki ga je kupec navedel ob naročilu. Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti možnost dostopa do naslova za dostavo s tovornjakom ali dostavnim vozilom. Kupec mora zagotoviti prost dostop do naslova, na katerega se opravlja dostava, in da je ob prevzemu izdelka na naslovu za dostavo, navedenem v naročilu, prisoten naslovnik.

Dostava do pločnika omogoča, da kupec na prodajnem mestu ali spletu izbere datum dostave in 8-urni časovni interval, v katerem bo izvedena dostava. Kurir bo kupca najmanj 60 minut pred dostavo obvestil o roku dostave na navedeni naslov.

Pri dostavi do pločnika mora kupec ob prevzemu naročila opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število dostavljenih izdelkov

in to navesti na tovrnem listu. Kupec lahko zavrne dostavo celotnega naročila, ne pa le dela naročila. V primeru poškodb ali manjkajočih izdelkov mora kupec zaradi ugotavljanja odgovornosti za napake in/ali poškodbe vse napake in/ali manjkajoče izdelke navesti na tovrnem listu in o tem v razumnem roku obvestiti tudi [Center za pomoč kupcem](#) IKEA. S sprejemom naročila kupec ne izgubi pravice do uveljavljanja stvarne napake, neskladnosti izdelkov in garancije. V primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren sam, ima kupec po sprejemu celotnega naročila možnost uveljavljati reklamacijo ali jamčevalni zahtevek za neskladnost izdelkov tako, da kontaktira [Center za pomoč kupcem](#). Kupec mora ob dostavi podpisati tovrni list, s katerim potrjuje: (1) da je bilo naročilo dostavljeno, (2) število dostavljenih paketov in (3) navesti morebitna odstopanja (poškodbe, manjkajoči izdelki, ipd.) od prvotnega naročila.

Če je kupec prisoten in podpiše tovrni list, se šteje, da je dostava opravljena. Če je kupec prisoten in ne želi podpisati tovrnega lista, se šteje, da je dostava zavrnjena. Če dostave ni mogoče izvesti zaradi nezadostnega ali onemogočenega dostopa do naslova za dostavo ali če kupca na naslovu za dostavo ni, izdelki ne ostanejo na kupčevem naslovu, temveč bo kurirska služba poskušala dostavo dvakrat ponoviti. Če dostava ne bo opravljena niti po drugem poskusu, bodo izdelki vrnjeni v trgovino IKEA znotraj 14 dni od zadnjega neuspešnega poskusa dostave. Kupec ima nato pravico zahtevati vračilo kupnine samo v višini cene izdelka, ne pa tudi vračilo kupnine v višini dostavnih storitev.

1.1.3 Dostava v prostor po izbiri

Pri dostavi v izbrani prostor mora kupec ob prevzemu naročila opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število dostavljenih izdelkov in to navesti na tovrnem listu. V primeru poškodb ali manjkajočih izdelkov lahko zaradi ugotavljanja odgovornosti za napake in/ali poškodbe zavrne prejem celotnega naročila, ne pa le dela naročila. S sprejemom naročila kupec ne izgubi pravice do uveljavljanja stvarne napake, neskladnosti izdelkov in garancije.

Podjetje IKEA se bo potrudilo, da kupljene izdelke dostavi v roku, dogovorjenem na prodajnem mestu v trgovini IKEA ali na spletu, ki je odvisen od stanja zaloge in naslova za dostavo. Izdelki bodo na izbrani naslov za dostavo dostavljeni najpozneje v 30 delovnih dneh. Nedelje, prazniki in drugi nedelovni dnevi niso vključeni v rok za dostavo.

V primeru dostave v prostor po izbiri je kurir dolžan izdelke vnesti v kupčev dom, ne glede na nadstropje in razpoložljivost dvigala. Izdelki se dostavijo v en izbrani prostor v stanovanju. Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti možnost dostopa do naslova za dostavo s tovrnjakom ali dostavnim vozilom. Dostava se izvede na naslov, naveden na naročilu. Kupec mora zagotoviti prost dostop do naslova, na katerega se

opravlja dostava in da je ob prevzemu izdelka na naslovu za dostavo, navedenem v naročilu, prisoten naslovnik.

Pri izbiri dostave v prostor po izbiri lahko kupec izbere datum dostave in 8-urni ali 4-urni časovni interval, v katerem bo izvedena dostava. Kurir bo kupca približno 60 minut pred dostavo obvestil o roku dostave na navedeni naslov.

V primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren sam, ima kupec po sprejemu celotnega naročila možnost uveljavljati reklamacijo ali jamčevalni zahtevek za neskladnost izdelkov tako, da kontaktira [Center za pomoč kupcem](#). Kupec mora ob dostavi podpisati tovrstni list, s katerim potrjuje: (1) da je bilo naročilo dostavljeno, (2) število dostavljenih paketov in (3) navesti morebitna odstopanja (poškodbe, manjkajoči izdelki, ipd.) od prvotnega naročila.

Če kupec noče podpisati tovrstnega lista, se šteje, da je dostava zavrnjena. Če dostave ni mogoče izvesti zaradi nezadostnega ali onemogočenega dostopa do naslova za dostavo ali če izdelka na naslovu za dostavo ne prevzame naslovnik, izdelki ne ostanejo na tem naslovu, pač pa bo kurirska služba skušala dostavo ponoviti. Če dostava ne bo opravljena niti po drugem poskusu, bodo izdelki vrnjeni v trgovino IKEA. Kupec ima nato pravico zahtevati vračilo kupnine samo v višini cene izdelka, ne pa tudi vračilo kupnine v višini dostavnih storitev.

1.1.4 Omejitve dostave

Če zaradi nepopolnih podatkov o naslovu za dostavo ali zaradi oviranega dostopa dostava ni mogoča ali je otežena (prepovedan dostop za tovrstne dostopne poti, nosilnost mostu, itn.), dostava ne bo izvedena, izdelki pa se bodo vrnili v trgovino IKEA, o čemer bo kupec tudi obveščen.

Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti velikost izdelka in tako zagotoviti, da je na naslovu za dostavo dovolj prostora za sprejem izdelka (npr. glede na širino in višino vrat). Ker so nekateri izdelki (npr. zofe) nekoliko večji, mora kupec zagotoviti prostor za dostavo vseh tovrstnih večjih izdelkov ter v primeru dostave z vnosom v prostor tudi dostop do prostora, v katerega se dostava opravlja. Ob vnosu izdelkov v prostor so zaposleni oz. dostavljavci podjetja IKEA ali njegovih pooblaščenih podizvajalcev opremljeni z zaščitno opremo, vključno s protizdrsko obutvijo, ki je zaradi lastne varnosti ob vstopu v notranje prostore ne odstranjujejo, niti na zahtevo kupca. Kupec mora za zaščito tal in notranjih prostorov poskrbeti pred vstopom dostavljavcev.

Kupec mora zagotoviti, da prostor, v katerega se opravlja dostava izdelkov, nima nobenih lastnosti in ni izpostavljen pogojem, ki bi lahko negativno vplivali na izdelke in povzročili škodo, kot so med drugim denimo vlaga, dež, veter, sneg itn.

Kupec mora podjetje IKEA čimprej obvestiti o morebitnih težavah pri dostavi izdelkov. Podjetje IKEA ne bo odgovorno za zamude, ki nastanejo zaradi napak kupca. Če kupec iz kakršnegakoli razloga v dogovorjenem času ni bil dosegljiv na naslovu za dostavo ali na telefonski številki, ki jo je navedel, podjetje IKEA ne prevzema odgovornosti za neizvedbo dostave ob dogovorjenem času.

Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da spremeni dogovorjeni datum in način dostave zaradi okoliščin, do katerih je prišlo pozneje, ali iz razlogov, na katere podjetje IKEA ne more vplivati, ter v dogovoru s kupcem predlaga nov datum dostave. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se z njim dogovorilo o drugem datumu in načinu dostave.

Dostavo lahko podjetje IKEA začasno ustavi zaradi višje sile, dogodkov, dejanj ali okoliščin, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi naslednje okoliščine: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi vremenskih pogojev ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektu ali napeljavah, demonstracije in shodi.

V primeru poškodb ali manjkajočih izdelkov mora kupec zaradi ugotavljanja odgovornosti za napake in/ali poškodbe vse napake in/ali manjkajoče izdelke navesti na tovrstnem listu in o tem v razumnem roku obvestiti tudi [Center za pomoč kupcem](#) IKEA. S sprejemom naročila kupec ne izgubi pravice do uveljavljanja stvarne napake, neskladnosti izdelkov in garancije.

Ko so izdelki dostavljeni kupcu ali naslovniku, kupec postane lastnik teh izdelkov in je odgovoren za vsako nadaljnjo škodo, izgubo ali uničenje izdelkov razen v primeru, ko je vprašljiva kvaliteta izdelkov.

Če želi kupec vrniti izdelek, ker si je premislil, mora blago vrniti v trgovino na oddelek Vračila in zamenjave ali pa se obrniti na [Center za pomoč kupcem](#) podjetja IKEA, kjer bo prejel nadaljna navodila.

1.1.5 Preklic dostave

Kupec lahko prekliče dostavo 48h pred datumom dostave tako, da kontaktira [Center za pomoč kupcem](#) podjetja IKEA. Kupec lahko za preklic naročila uporabi [samopostrežno orodje](#), namenjeno upravljanju naročila. Preklic dostave je možen dokler to omogoča status naročila. Status naročila in možnost preklica bosta navedena v [samopostrežnem orodju](#).

Kupec ima pravico zahtevati vračilo celotnega zneska, ki ga je plačal za izdelke in storitve dostave.

Če kupec naročilo prekliče, ko so izdelki že zapustili trgovino IKEA, ima pravico zahtevati vračilo zneska za izdelke, vendar podjetje IKEA v tem primeru ne bo povrnilo zneska za storitev dostave.

Po odpovedi dostavne storitve s klicem na telefonsko številko [Center za pomoč kupcem](#) bo kupec na svoj e-poštni naslov prejel potrditev preklica naročila storitve.

1.2 Klikni in prevzemi

Ta storitev vključuje prevzem izdelkov v trgovini IKEA Ljubljana, prevzem izdelkov s skupno težo do 30 kg in do 1000 kg na prevzemnem mestu v Mariboru ali Kopru, prevzem izdelkov s skupno težo do 15 kg na prevzemnih točkah DPD in prevzem izdelkov s skupno težo od 0 do 1000 kg na predajnih mestih Velenje, Celje in Novo mesto. Na prevzemnem mestu v Mariboru in Kopru se vsaka dodatna tona zaračuna po polni ceni osnovne storitve.

Na prevzemnih ter predajnih mestih IKEA in na prevzemnih točkah DPD si ni mogoče ogledati ali preizkusiti razstavljenih izdelkov podjetja IKEA.

Če želi kupec naročilo preklicati, lahko to stori tako, da kontaktira [Center za pomoč kupcem](#) podjetja IKEA. Dokler naročilo ni nabrano in pripravljeno za prevoz na izbrano lokacijo prevzema, lahko kupec za preklic uporabi tudi [samopostrežno orodje](#), namenjeno upravljanju naročila. Če je naročilo že zapustilo trgovino IKEA in je bilo preklicano, bo kupec v 14 dneh prejel vračilo sredstev, od zneska nakupa pa bo prej odštet znesek storitve »Klikni in prevzemi«. Za vračila velja [Politika vračil](#) podjetja IKEA.

Nekaterih izdelkov zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu. Ogledala je npr. treba dostaviti s tovornjakom, ne glede na težo, da jih lahko kupec dobi v popolnem stanju. V teh primerih bo zaračunana cena tovarne dostave na prevzemno mesto. [Seznam izdelkov](#), ki jih zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu.

Če si kupec premisli, lahko v 365 dneh od dneva nakupa neuporabljene in nepoškodovane izdelke vrne v trgovino IKEA Ljubljana na oddelek za Vračila in zamenjave ali kontaktira [Center za pomoč kupcem](#) in sledi navodilom, ki jih bo prejel s strani podjetja IKEA. Za vračila velja [Politika vračil](#) podjetja IKEA.

Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesiti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in za namen identifikacije še osebni dokument s sliko.

1.2.1 Mesta za prevzem naročil:

- »Klikni in prevzemi« v trgovini IKEA Ljubljana:

[Storitev](#) se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem podjetja IKEA. Po prejemu potrdila o pripravljenem naročilu mora kupec

naročilo prevzeti v treh dneh. Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesiti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in osebni dokument s sliko.

Nakup živih rastlin je možen samo v trgovini IKEA Ljubljana.

- **»Klikni in prevzemi« v omarici za prevzem IKEA:**

Storitev je na voljo neprekinjeno, 7 dni v tednu, 24 ur na dan.

Storitev, ki jo ponuja podjetje IKEA, je mogoče rezervirati in plačati na dva načina: prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem. Po oddaji naročila bo kupec prejel sporočilo o potrditvi naročila, ki ga bo obvestilo o datumu, ko bodo izdelki na voljo v omarici za prevzem IKEA. Po prejemu potrdila o pripravljenem naročilu mora kupec naročilo prevzeti v treh dneh.

V primeru izgube PIN kode se kupec obrne na Center za pomoč kupcem podjetja IKEA.

Pri prevzemu naročila mora kupec poskrbeti, da je omarica odprta vse dokler ne prevzame vseh izdelkov iz omarice. Ko je omarica enkrat zaprta je ni možno ponovno odpreti.

Če so v trenutku oddaje naročila vse omarice zasedene mora kupec naročilo prevzeti v delovnem času trgovine IKEA na oddelku Prevzema blaga, ki se nahaja ob oddelku Vračil in zamenjav.

Če kupec naročila ne prevzame v določenem terminu, se šteje, da je odstopil od prevzema naročila. V tem primeru bo naročilo vrnjeno v trgovino IKEA in preklicano. V tem primeru bo podjetje IKEA v 14 dneh od dneva odstopa od naročila elektronsko vrnilo znesek naročila.

Storitev ni na voljo za živilske izdelke, orientalske preproge, metrsko blago, tekstil po meri, rastline, izdelke iz Kotička za krožno uporabo in darilne kartice IKEA.

Kupec lahko storitev prekliče tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem podjetja IKEA. Znesek naročila bo v celoti povrnjen v 14 dneh.

- **»Klikni in prevzemi« na prevzemnem mestu IKEA v Mariboru ali Kopru:**

[Storitev](#) se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem podjetja IKEA. Ob zaključevanju naročila mora kupec poleg lokacije izbrati tudi vnaprej določen datum, na katerega želi prevzeti svoje naročilo. Ko bo naročilo pripravljeno, bo kupec po e-pošti prejel obvestilo, da so izdelki pripravljeni in da jih lahko prevzame v treh dneh od izbranega datuma. Opravljanje denarnih transakcij na prevzemnem mestu v Mariboru ali Kopru ni mogoče. Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesiti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in za namen identifikacije še osebni dokument s sliko.

[Seznam izdelkov](#), ki jih zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu.

Na Prevzemnem mestu IKEA Maribor in Koper v skladu s [politiko vračil](#) podjetja IKEA obstaja možnost vračila nerabljenih izdelkov v originalni embalaži v 365 dneh od nakupa. V tem primeru bo kupec v 14 dneh prejel vračilo sredstev, od zneska nakupa pa bo prej odštet znesek storitve »Klikni in prevzemi«. Podrobni pogoji za vračila so na voljo na tem naslovu.

- **»Klikni in prevzemi« na predajnem mestu IKEA Celje, Velenje in Novo mesto:**

[Storitev](#) se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor, prek spleta ali prek [Centra za pomoč kupcem](#). Ob zaključevanju naročila mora kupec poleg lokacije izbrati tudi vnaprej določen datum in časovni termin, na katerega želi prevzeti svoje naročilo. Ko bo naročilo pripravljeno, bo kupec po e-pošti ali SMS sporočilu prejel obvestilo, da so izdelki pripravljeni in da jih lahko prevzame na izbrani časovni termin. Prevzem izdelkov poteka na parkirišču izbrane lokacije (Celje, Velenje ali Novo mesto). Ogled razstavljenih izdelkov IKEA, opravljanje denarnih transakcij in opravljanje vračil ter zamenjav na Predajnih mestih Celje, Velenje in Novo mesto ni mogoče.

Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesiti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in za namen identifikacije še osebni dokument s sliko.

Če želi kupec naročilo preklicati, lahko to stori tako, da kontaktira [Centra za pomoč kupcem](#). Dokler naročilo ni nabrano in pripravljeno za prevoz na izbrano lokacijo prevzema, lahko kupec za preklic uporabi tudi [samopostrežno orodje](#), namenjeno upravljanju naročila.

- **»Klikni in prevzemi« na prevzemnih točkah DPD:**

[Storitev](#) se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem podjetja IKEA. Kupec lahko v izbranem časovnem obdobju prevzame svoje naročilo teže do 15 kg na manjših in do 20 kg na večjih prevzemnih točkah DPD. Kupcu bodo izbrane prevzemne točke na voljo na seznamu v spletni košarici. Če prevzemne točke niso na voljo, izdelki v spletni košarici ne ustrezajo tej storitvi. Naročilo bo na prevzemno točko DPD dostavljeno s standardizirano paketno dostavo. Čas dostave na prevzemno točko DPD po vsej državi je 2–5 delovnih dni od datuma naročila. Kupec lahko svoje naročilo, pripravljeno za prevzem, prevzame v 7 dneh.

Kupec bo po elektronski pošti ali sporočilu SMS obveščen, ko bo njegovo naročilo dostavljeno na izbrano prevzemno točko DPD in pripravljeno na prevzem. Naročila, dostavljena na prevzemne točke DPD, bodo na prevzem čakala do 7 dni. Po preteku 7 dni

bo naročilo vrnjeno v trgovino IKEA Ljubljana in preklicano. Kupcu bo podjetje IKEA vrnilo le znesek vrednosti izdelkov, in sicer v 14 dneh.

Če si kupec premisli, lahko v 365 dneh od dneva nakupa neuporabljene in nepoškodovane izdelke vrne v trgovino IKEA Ljubljana na oddelek Vračila in zamenjave ali to stori tako, da kontaktira [Centra za pomoč kupcem](#) in sledi navodilom, ki jih bo prejel s strani podjetja IKEA. Za vračila velja [Politika vračil](#) podjetja IKEA.

1.2.2 Opombe, ki veljajo za opisane storitve »Klikni in prevzemi«:

Kupec mora opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število prejetih izdelkov. V kolikor kateri od naročenih izdelkov manjka oziroma je na embalaži ali izdelkih nastala vidna škoda, mora kupec v roku 14 dni od prevzema blago vrniti v trgovino na oddelek Vračila in zamenjave ali se obrniti na Center za pomoč kupcem podjetja IKEA. V primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren sam, ima kupec po sprejemu celotnega naročila možnost uveljavljati reklamacijo ali jamčevalni zahtevek za neskladnost izdelkov.

Kupec mora ob prevzemu podpisati tovarni list, s katerim potrjuje:

(1) da je bilo naročilo prevzeto,

(2) število prevzetih paketov in

(3) da je prevzel izdelke brez vidne škode na embalaži, na tovarnem listu pa je treba navesti tudi, ali je kupec s prejeto storitvijo zadovoljen.

Če kupec noče podpisati tovarnega lista, se šteje, da je prevzem izdelkov zavrjen. V tem primeru bo naročilo vrnjeno v trgovino IKEA in preklicano. Kupcu bo podjetje IKEA vrnilo le znesek vrednosti izdelkov, in sicer v 14 dneh.

Če želi kupec preklicati storitev, lahko to stori tako, da se obrne na Center za pomoč kupcem. V tem primeru bo podjetje IKEA v 14 dneh od dneva nakupa elektronsko vrnilo znesek naročila, zmanjšan za vrednost storitve »Klikni in prevzemi«. Kupec lahko za preklic naročila uporabi samopostrežno orodje, namenjeno upravljanju naročila. Preklic dostave je možen dokler to omogoča status naročila. Status naročila in možnost preklica bosta navedena v samopostrežnem orodju.

Ob prevzemu so izdelki, ki so del naročila, v originalni embalaži. Podjetje IKEA krije stroške prevoza vrnjenih izdelkov le v primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren kupec, oziroma če je bilo ugodeno reklamaciji ali jamčevalnemu zahtevku za neskladnost izdelkov ali če je bil dostavljen izdelek, ki ga kupec ni naročil. V

tem primeru bo podjetje IKEA na željo kupca poskrbelo za zamenjavo izdelkov ali vračilo sredstev. Za vračila velja Politika vračil podjetja IKEA.

1.3 Načrtovanje kuhinje

Storitev je na voljo v trgovini IKEA Ljubljana, v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor ali na daljavo prek video-povezave.

Storitev načrtovanja kuhinje je na voljo v sklopu termina, kjer kupec skupaj z načrtovalcem/-ko podjetja IKEA načrtujeta izris ene kuhinje.

Kupec lahko izbere eno od ponujenih storitev:

[Storitev načrtovanje in 3D izris kuhinje](#) v trgovini IKEA ali v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor vključuje 1 uro in 30 minut neposrednega osebnega stika z načrtovalcem/-ko kuhinj podjetja IKEA. Ob prihodu mora kupec predložiti mere prostora, pridobljene v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne [tukaj](#). Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na načrtu, ki nastanejo kot posledica podanih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve s strani kupca niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in montaže kuhinje. Po načrtovanju kuhinje kupec podpiše načrt, ki ga prejme v tiskani obliki. Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se mora kupec osebno dogovoriti z načrtovalcem/-ko v trgovini IKEA Ljubljana ali v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor in jo tudi zabeležiti, dodatno načrtovanje pa bo obračunano, če je storitev plačljiva.

[Storitev spletnega načrtovanja kuhinje](#) vključuje individualni videoklic z načrtovalcem/-ko kuhinj podjetja IKEA, ki traja 1 uro in 30 minut. Kupec mora za načrtovanje kuhinje na daljavo predložiti mere prostora, pridobljene v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne [tukaj](#). Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na načrtu, ki nastanejo kot posledica podanih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in montaže kuhinje. Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora v dogovoru z načrtovalcem/-ko rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se je treba dogovoriti z načrtovalcem in jo tudi zabeležiti, dodatno spletno načrtovanje pa bo obračunano, če je storitev plačljiva.

[Svetovanje pred izbiro kuhinje](#) je brezplačna storitev, ki vključuje 30 minut neposrednega stika z načrtovalcem/-ko kuhinj podjetja IKEA v trgovini IKEA Ljubljana ali na daljavo prek videoklica. Pri tej storitvi se lahko kupec po lastni presoji odloči za:

- predstavitev kuhinj IKEA in njihovih lastnosti, kjer mu bo strokovnjak/-inja podjetja IKEA med polurnim sestankom predstavil/-a različne sloge in vrste omarič, delovne plošče in gospodinjske aparate ali

- potrditev načrta kuhinje, če je kuhinjo že izmeril v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne [tukaj](#), in načrtoval v [orodju za načrtovanje](#).

Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na načrtu, ki nastanejo kot posledica podanih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in montaže kuhinje. Če ob pregledu načrta načrtovalec/-ka ugotovi, da so bile med izmero ali načrtovanjem s strani kupca narejene večje napake in/ali so na načrtu neodpravljljive pomanjkljivosti, lahko po lastni presoji potrjevanje načrta zavrne oziroma kupcu svetuje, da je treba izmero in načrtovanje ponovno opraviti v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne [tukaj](#). Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora v dogovoru z načrtovalcem/-ko rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se je treba dogovoriti z načrtovalcem/-ko in jo tudi zabeležiti, dodatno načrtovanje pa bo obračunano, če je storitev plačljiva.

Načrtovanja kuhinje ni mogoče izvesti brez predhodno zagotovljenih meritev prostora. Vsak kupec, ki je naročil in plačal storitev načrtovanja kuhinje, lahko prejme povrnjen znesek storitve v obliki dobropisa na vrednostno kartico IKEA. Dobropis kupec prejme tako, da se po nakupu kuhinje s priloženim računom za plačilo storitve ter z računom za kupljene izdelke oglasi na Oddelku za vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana. Zneska načrtovanja ni mogoče izplačati v gotovini ali drugih denarnih sredstvih.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 48 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev načrtovanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Plačilo naročila, izdelanega v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor, lahko kupec izvede na licu mesta z denarno transakcijo ali pa prek spleta in sicer s klikom na povezavo, ki mu bo posredovana ob zaključku naročila ali s plačilom predračuna, ki ga pridobi v kontaktu s [Centrom za pomoč kupcem](#).

Če se kupec pri načrtovanju odloči za pult po meri, mu bo ločeno od ostalih izdelkov IKEA pripravljeno naročilo, na katerem bo poleg izbranega izdelka po meri obračunana tudi storitev tovarne dostave z vnosom v prostor. V tem primeru bo dostava z vnosom v prostor izvedena na drugi termin, kot dostava drugih izdelkov IKEA. Podjetje IKEA se bo trudilo zagotoviti čimprejšnji termin za dostavo pulta po meri.

1.4 Načrtovanje sistemov za shranjevanje

Ta [storitev](#) je na voljo prek spleta, v trgovini IKEA in v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor. Kupec rezervira in, če je storitev plačljiva, plača sestanek za načrtovanje sistemov za shranjevanje, ki traja 30 minut. Modularnega pohištva ni mogoče načrtovati, ne

da bi podjetje IKEA prej prejelo meritve. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti ne pravilnosti storitve načrtovanja ne pravilnosti storitve sestavljanja.

Storitev načrtovanja sistemov za shranjevanje je na voljo v sklopu termina, kjer kupec skupaj z načrtovalcem/-ko podjetja IKEA načrtujeta en prostor za shranjevanje.

Če želi kupec načrt naknadno spremeniti mora rezervirati nov sestanek. Za vse nadaljnje spremembe se mora kupec dogovoriti z načrtovalcem/-ko in jih tudi zabeležiti, pri tem pa se dodatno načrtovanje obračuna skladno s cenovno politiko podjetja IKEA.

Vsak kupec, ki je naročil in plačal storitev načrtovanja sistemov za shranjevanje, lahko prejme povrnen znesek storitve v obliki dobropisa na vrednostno kartico IKEA. Dobropis kupec prejme tako, da se po nakupu sistema za shranjevanje s priloženim računom za plačilo storitve ter z računom za kupljene izdelke oglasi na Oddelku za vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana. Zneska načrtovanja ni mogoče izplačati v gotovini ali drugih denarnih sredstvih.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 48 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev načrtovanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

1.5 Načrtovanje kopalnic

Ta [storitev](#) je na voljo v trgovini IKEA in prek spleta. Kupec rezervira sestanek za načrtovanje kopalnic, ki traja 30 minut.

Načrtovanja kopalnic ni mogoče izvesti brez predhodno zagotovljenih meritev prostora. Če podane meritve niso natančne ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in pravilnosti storitve montaže kopalnice.

Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora rezervirati nov sestanek. Za vse nadaljnje spremembe se mora kupec dogovoriti z načrtovalcem/-ko in jih tudi zabeležiti.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 48 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev načrtovanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

1.6 Načrtovanje celotne rešitve za spanje

Ta storitev je na voljo v trgovini IKEA Ljubljana in na daljavo prek video-klica. Kupec prek spleta rezervira in, če je storitev plačljiva, plača sestanek za načrtovanje celotne rešitve za spanje. Na izbrani termin mora kupec vzpostaviti stik z načrtovalcem v izbrani točki stika s

kupci, v primeru spletnega načrtovanja bo kupec pred terminom prejel povezavo, prek katere se je mogoče povezati z načrtovalcem. Termin načrtovanja traja 30 minut.

Vsak kupec, ki je naročil in plačal storitev celotne rešitve za spanje, lahko prejme povrnjen znesek storitve v obliki dobropisa na vrednostno kartico IKEA. Dobropis kupec prejme tako, da se po nakupu celotne rešitve za spanje s priloženim računom za plačilo storitve ter z računom za kupljene izdelke oglasi na Oddelku za vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana. Zneska načrtovanja ni mogoče izplačati v gotovini ali drugih denarnih sredstvih.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 48 urah, se šteje, da storitve, za katero je kupec odgovoren, ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska, plačanega za storitev. Kupec lahko za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

1.7. Notranje oblikovanje

Storitev spletnega notranjega oblikovanja vključuje individualni video-klic z oblikovalcem/-ko notranjih prostorov podjetja IKEA. V sklopu storitve sta na voljo dve možnosti, ki jih kupec lahko rezervira prek spleta – za eno sobo oziroma do 25m² in za več sob oziroma do 60m². Fizičnim osebam je na voljo tudi notranje oblikovanje za več kot 60m² vendar mora kupec to storitev naročiti z ločenim povpraševanjem na e-naslov: interior.design.si@ikea.com. V tem primeru bo kupcu ponujena prilagojena cena storitve notranjega oblikovanja. Dolžina termina je odvisna od števila prostorov, ki jih kupec želi opremiti. Oblikovanje enega prostora oziroma 25m² po izbiri (kot je npr. dnevna soba, spalnica, otroška soba, kopalnica, terasa, itd.) traja 60 minut, oblikovanje dveh ali več prostorov pa v več ločenih 60-minutnih terminih za vsak prostor. Kupec mora najkasneje 48h pred predvidenim terminom na e-naslov interior.design.si@ikea.com poslati fotografije in mere prostora ter izpolnjen vprašalnik.

Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na izrisu, ki nastanejo kot posledica napačno podanih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve notranjega oblikovanja. V okviru te storitve ima kupec pravico do ene manjše spremembe oziroma popravka (sprememba vrste sedežne garniture, velikosti, barve, tip preproge, itd.), ki se izvede v dogovoru z notranjim oblikovalcem/-ko. Če želi kupec izris naknadno spremeniti, mora v dogovoru z oblikovalcem/-ko rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se je treba dogovoriti z oblikovalcem/-ko in jo tudi zabeležiti, dodatno spletno oblikovanje pa bo obračunano.

Rok za predajo projekta notranjega oblikovanja je 14 za eno sobo in 28 dni za dve ali več sob. Ta rok začne teči po zaključku termina notranjega oblikovanja oziroma po zadnji spremembi projekta, ki jo je zahteval kupec.

V okviru te storitve načrtovanje kuhinje ni na voljo. Za načrtovanje kuhinje mora kupec naročiti storitev [načrtovanja kuhinje](#).

Več o storitvi si lahko kupec prebere na tem [naslovu](#).

1.8 Sestavljanje pohištva

To [storitev](#) podjetje IKEA zagotovi na lokaciji, ki jo določi kupec. Kupec rezervira in plača storitev, katere končna cena je odvisna od cone, v kateri kupec prebiva. Cena storitve se samodejno sistemsko izračuna na podlagi pričakovanega časa sestavljanja za vsak izdelek IKEA. Skupen čas sestavljanja podjetje IKEA določi glede na znanje in čas, ki ju za sestavljanje potrebuje profesionalni sestavljavec/-ka.

Pohištvo kupcu sestavijo strokovnjaki podjetja IKEA ali pooblaščen zunanji izvajalci. Sestavljanje pohištva se opravi skladno z navodili za sestavljanje podjetja IKEA. Če je v navodilih za sestavljanje navedena montaža na steno ali drugi varnostni vidiki in če kupec ne želi montaže na steno (ki je navedena v navodilih za sestavljanje), mora to kupec potrditi s svojim podpisom v storitvenem poročilu. Podjetje IKEA in izvajalec storitve morata izdelek pričvrstiti na strop ali steno, če je to določeno v navodilih za sestavljanje. Kupec lahko zavrne montažo na strop ali steno vendar v tem primeru sestavljanje ne bo izvedeno za celoten izdelek. Če na željo kupca storitev sestavljanja ne bo izvedena, obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev sestavljanja.

Embalažo po sestavljanju izvajalec storitve odstrani v skladu z zakonskimi zahtevami, razen če jo kupec želi obdržati.

Storitev velja za pohištvo podjetja IKEA, ki ga je treba sestaviti ali pritrditi, da bi postalo funkcionalno. Storitev ne velja za kuhinje in kopalniško pohištvo podjetja IKEA ter druge izdelke IKEA.

1.8.1 Delovni pogoji in omejitve

Temperatura v delovnem prostoru mora biti 15–28 °C.

Pred prihodom sestavljavcev mora kupec iz prostora odstraniti staro pohištvo. Storitev sestavljanja pohištva IKEA je na voljo le v dokončanih prostorih. Kupec je odgovoren za kakovost in pripravo sten ter zaščito tal, sestavljavec/-ka pa bo presodil/-a, ali obstajajo varnostne ali tehnične ovire za sestavljanje pohištva IKEA ter morebitno montažo na steno.

Kupec mora zagotoviti, da so vsi izdelki IKEA, namenjeni za sestavljanje, pripravljeni v prostoru, kjer se bo izvedla storitev. Kupec pripravi prostor, v katerem bo potekalo sestavljanje pohištva. Zagotoviti mora dovolj prostora za sestavljanje pohištva, da lahko

sestavljavci izdelek sestavijo, postavijo in pritrdijo vse dele pohištva IKEA, za katere je naročena storitev sestavljanja in za katere je to potrebno, v skladu z navodili za sestavljanje pohištva IKEA.

Sestavljavci pohištva IKEA ne morejo spremeniti prvotnega videza pohištva IKEA ali v pohištvo posegati oziroma ga na željo kupca spremeniti.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana električna ali vodovodna napeljava, neustrezna temperatura, ipd.), se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev sestavljanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati storitev sestavljanja, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na [Center za pomoč kupcem](#) in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve.

Če je kupec kupil pohištvo, ki mu je priložen načrt (postavitev in vrsta delov), s katerim se je strinjal ob nakupu (npr. PAX, BESTÅ, PLATSA itn.), pri izvedbi storitve sestavljanja pa si premisli glede načrta, ki ga je sprejel, storitve sestavljanja pohištva ni mogoče izvesti in se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev sestavljanja. Prav tako storitve sestavljanja pohištva ni mogoče izvesti, v kolikor jo kupec naroči za večje sestave (npr. PAX, BESTÅ, PLATSA itn.) in hkrati ne predloži načrta (postavitev in vrsta delov). V tem primeru se kupec lahko obrne na [Center za pomoč kupcem](#) in se dogovori za datum dodatnega načrtovanja in za novo storitev sestavljanja pohištva, skladno s cenovno politiko podjetja IKEA ter drugimi dejanji ali okoliščinami.

Sestavljanje pohištva lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov datum izvajanja storitve.

1.8.2 Sestavljanje drsnih vrat SKYTТА

Sestavljanje in montaža SKYTТА drsnih vrat se izvajata na podlagi meritev, ki jih mora zagotoviti kupec. V primeru nepravilnih meritev sestavljanje in montaža SKYTТА drsnih vrat ne bosta mogoča. Sestavljalci podjetja IKEA pokličejo kupca 2 dni pred sestavljanjem in

montažo SKYTТА drsnih vrat. Za zagotovitev praviłnih meritev si lahko pomagaš z našim vodičem za izmero kuhinje, dostopnim na tem [naslovu](#).

Montaža SKYTТА drsnih vrat je mogoča le v trda tla (npr. beton, les ipd.), sestavljavci podjetja IKEA prav tako ne smejo posegati v mehke podlage, da bi razkrili trde (npr. rezati itisona ali preproge). Montaža SKYTТА drsnih vrat ni mogoča v spuščeni strop, narejen iz lahkih materialov (mavec, lepljene plošče, kovinske plošče ipd.). Montaža SKYTТА drsnih vrat ni mogoča v prostorih s talnim ogrevanjem. Sestavljavci podjetja IKEA ne opravljajo notranjih zaključnih ali slikopleskarskih del, prav tako v sklopu storitve sestavljanja ne izvajamo zapolnjevanja praznega prostora med stenami in omaro oz. SKYTТА drsnimi vrati. Stene morajo biti ravne, v primeru krivih sten z odstopanjem več kot 0–3 mm montaža SKYTТА drsnih vrat ne bo mogoča.

SKYTТА vrhnja prekrivna plošča je na voljo v nevtralni barvi lesa, sestavljavci podjetja IKEA ne izvajajo barvanja prekrivne plošče. Sestavljavci podjetja IKEA imajo pravico zavrնiti izvajanje storitve, če niso zagotovljeni vsi varnostni pogoji.

1.9 Izmera kuhinjskega prostora

To [storitev](#) opravimo na lokaciji, ki jo določi kupec. Kupec rezervira in plača storitev, ki je odvisna od con.

V primeru, da kupec že ima svojo kuhinjo v prostoru, IKEA ne more prevzeti odgovornosti za morebitna odstopanja pri izmeri kuhinjskega prostora. Kupec je v tem primeru dolžan sam preveriti ustreznost obstoječih dimenzij pred nakupom.

Vsak kupec, ki je naročil in plačal storitev izmere, lahko po nakupu kuhinje s priloženim računom za plačilo storitve ter z računom za kupljeno kuhinjo prejme povrնjen znesek storitve v obliki dobropisa na vrednostno ali darilno kartico IKEA. Zneska vračila ni mogoče izplačati v gotovini. Znesek lahko kupcu po nakupu kuhinje vrnejo na Oddelku za vračila in zamenjave ali na daljavo [prek Centra za pomoč kupcem](#).

1.9.1 Delovni pogoji in omejitve

Temperatura v delovnem prostoru mora biti 15–28 °C.

Pred prihodom izvajalca je treba iz prostora odstraniti staro pohištvo. Prostor, v katerem se opravlja storitev, mora kupec pripraviti za delo. Zagotoviti je treba prostor za merjenje, da se lahko izvajalci približajo vsem površinam in jih tudi izmerijo.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana elektrika ali voda, neustrezna temperatura, odsotnost stranišča ipd.), se bo štelo, da storitve ni bilo mogoče izvesti zaradi napake na strani kupca, kar pomeni, da

preneha veljati tudi obveznost podjetja IKEA za zagotavljanje storitve, kupec pa ni upravičen do vračila zneska, plačanega za storitev, v višini že nastalih dejanskih stroškov podjetja IKEA. Kupec ima pravico, da se dogovori za nov termin, ki ga mora tudi plačati.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati storitev sestavljanja, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na [Center za pomoč kupcem](#) in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve.

Izmero kuhinjskega prostora lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov termin.

1.10 Montaža kuhinje

To storitev opravimo na lokaciji, ki jo določi kupec. Kupec rezervira in plača storitev, ki je odvisna od con. Storitev montaže kuhinje je trenutno na voljo v coni 1.

Ta storitev je na voljo samo za izdelke podjetja IKEA. Montaže kuhinje ni mogoče izvesti brez predhodnega načrtovanja in meritve prostora zagotovljenih s strani podjetja IKEA.

Kupci lahko izberejo eno od naslednjih storitev:

- **Osnovna montaža METOD in ENHET kuhinje** vključuje montažo pohištva in vgradnjo kuhinjskih elementov na steno, montažo predalov, vrat, vstavkov, okrasnih trakov, stranskih plošč, delovnih plošč ter izdelavo izreza za kuhinjska korita in kuhalno ploščo. Ekipa za montažo namesti pohištvene gumbе in ročaje na predale in vrata ter poskrbi za estetski videz vseh predalov in vrat. Če je kupec kupil kuhinjsko korito, armaturo in sifon podjetja IKEA, ekipa namesti in priključi tudi te elemente. Priključitev priključkov za elektriko in plin ni del te storitve. Demontaža ni vključena v ceno osnovne storitve montaže. Ceno storitve izračunamo po trenutno veljavni ceni, glede na skupno število tekočih metrov ter stroška obiska na domu: dolžinske metre zgornjih in spodnjih elementov merimo ločeno, nato pa iz teh podatkov izračunamo skupno količino. Prostostoječih izdelkov bele tehnike (hladilnik, pomivalni stroj itn.) pri izračunu dolžine v metrih ne upoštevamo. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.

- **Celotna montaža METOD in ENHET kuhinje** vključuje montažo pohištva in vgradnjo kuhinjskih elementov na steno, montažo predalov, vrat, vstavkov, okrasnih trakov, stranskih plošč, delovnih plošč in izdelavo izreza za kuhinjska korita in kuhalno ploščo. Ekipa za montažo namesti pohištvene gumbе in ročaje na predale in vrata ter poskrbi za estetski videz vseh predalov in vrat. Če je kupec kupil kuhinjsko korito, armaturo in sifon podjetja IKEA, ekipa namesti in priključi tudi te elemente. Storitev vključuje montažo naprav in svetil IKEA. Demontaža ni vključena v ceno celotno storitve montaže. Ceno storitve izračunamo glede na skupno število tekočih metrov: tekoče metre zgornjih in spodnjih elementov merimo ločeno, nato pa iz teh podatkov izračunamo skupno količino. Za kotni element se upošteva celotna dolžina, ki je vsota linearnih metrov. Če so aparati podjetja IKEA del kuhinje, jih prav tako upoštevamo v skupnem seštevku dolžinskih metrov. Prostostoječih izdelkov bele tehnike (hladilnik, pomivalni stroj itn.) ne upoštevamo v seštevku tekočih metrov. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.
- **Osnovna montaža KNOHXULT kuhinje** vključuje montažo pohištva in montažo kuhinjskih elementov na steno, montažo predalov, vrat, vstavkov montaža delovne plošče. Ta storitev vključuje tudi izdelavo izreza za pomivalno korito in kuhalno ploščo, če gre za izdelek podjetja IKEA. Če je kupec kupil kuhinjsko korito podjetja IKEA, sta vključena tudi montaža in priključek kuhinjskega korita, armature in sifona. Ekipa za montažo namesti ročaje in pohištvene gumbе na predale in vrata ter poskrbi za estetski videz vseh predalov in vrat. Priključitev priključkov za elektriko in plin ni del te storitve. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Demontaža ni vključena v ceno osnovne storitve montaže. Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.
- **Celotna montaža KNOHXULT kuhinje** vključuje montažo pohištva in montažo kuhinjskih elementov na steno, montažo predalov, vrat, vstavkov in montažo delovne plošče. Ta storitev vključuje tudi izdelavo izreza za pomivalno korito in kuhalno ploščo, če gre za izdelek podjetja IKEA. Če je kupec kupil kuhinjsko korito podjetja IKEA, sta vključena tudi montaža in priključek kuhinjskega korita, armature in sifona. Ekipa za montažo namesti ročaje in pohištvene gumbе na predale in vrata ter poskrbi za enoten videz vseh predalov in vrat. Storitev vključuje montažo naprav in svetil IKEA. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Demontaža ni vključena v ceno celotne storitve montaže. Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA

odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati. V ceno niso vključena dodatna dela in storitve, ki niso del načrta (npr. dodatni izrezi delovnih plošč, obdelava strešnih elementov in plošč, obloge), dela (montaža, priključek) na plinskih priključkih, popravila na stenah ali dostava v prostor, v katerem je nameščena kuhinja in v katerega se postavljajo elementi.

1.10.1 Delovni pogoji in omejitve

Temperatura v prostoru, v katerem se izvaja delo, mora biti od 15–28 °C.

Stare kuhinjske elemente je treba pred prihodom montažne ekipe odstraniti iz prostora. Kupec mora zagotoviti, da so vsi izdelki namenjeni za montažo, pripravljeni v prostoru kjer se bo izvedla storitev. Kupec pripravi prostor, v katerem je montirana kuhinja. Zagotoviti je treba prostor za montažo kuhinjskih elementov, da lahko delavci (odvisno od izdelkov) sestavijo, položijo in pritrdijo vse dele kuhinjskih elementov, za katere se plača storitev montaže kuhinje in za katere je to potrebno v skladu z navodili za montažo.

Kupec je odgovoren za kakovost, stanje in pripravo sten, monter pa oceni, ali obstajajo ovire/okvare, zaradi katerih montaže kuhinje ni mogoče izvesti, bodisi iz tehničnih ali pa iz varnostnih razlogov. Kupec mora zagotoviti električno energijo za delovanje električnih naprav, ki pa mora znašati najmanj 3500 W (16A).

Pri priključitvi električnih, vodovodnih ali plinskih naprav na omrežje mora kupec zagotoviti vse dodatne elemente in priključke, če ti niso priloženi izdelku ali če obstoječi elementi ali priključki niso primerni zaradi posebnih pogojev, ki veljajo v kupčevem domu. V tem primeru je kupec odgovoren za pravilnost priključkov, ki jih kupi.

Končni videz kuhinje je odvisen od tega, ali so stene ravne (brez vdrtin in izboklin), ali so koti ravni (ne topi ali ostri) in ali je mogoče upoštevati načrt, ki so ga pripravili načrtovalci podjetja IKEA. Če montažna ekipa podjetja IKEA ne bo mogla zagotoviti storitve montaže, se bo moral kupec dogovoriti in rezervirati nov termin za storitev načrtovanja.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana elektrika ali voda, neustrezna temperatura, odsotnost stranišča ipd.), se bo štelo, da storitve ni bilo mogoče izvesti zaradi napake na strani kupca, kar pomeni, da preneha veljati tudi obveznost podjetja IKEA za zagotavljanje storitve, kupec pa ni upravičen do vračila zneska, plačanega za storitev, v višini že nastalih dejanskih stroškov podjetja IKEA. Kupec ima pravico, da se dogovori za nov termin, ki ga mora tudi plačati.

Kupec mora pred montažo zagotoviti natančen načrt skritih napeljav v stenah (vodovna, električna, plinska napeljava, ipd.). Če kupec tega načrta ne zagotovi, lahko sestavljaavec/-ka oz. montažer/-ka podjetja IKEA po lastni presoji zavrne montažo. Če kupec ne zagotovi

načrta skritih napeljav ali je le ta pomankljiv in točne lokacije napeljav niso znane, podjetje IKEA ne odgovarja za morebitno škodo, nastalo na napeljavi in ni odgovorno za sanacijo ali povračilo stroškov, ki bi nastali s poškodovanjem napeljav. Če montaža ni izvedena, ker kupec ni zagotovil načrta skritih napeljav ali je načrt pomanjkljiv, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev montaže, ki ni bila opravljena.

Če kupec med izvajanjem storitve montaže spremeni svoje mnenje glede pripravljenega načrta, o katerem se je dogovoril ob plačilu storitve, in zahteva določene spremembe, ki niso zajete v načrtu, ki ga je odobril, storitve montaže ne bo mogoče izvesti. V tem primeru se mora kupec obrniti na [Center za pomoč kupcem](#), se dogovoriti za datum dodatnega načrtovanja in urediti novo storitev montaže. Dogovoriti se bo moral za nov termin storitve in jo plačati.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati montažo kuhinje, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na [Center za pomoč kupcem](#) in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve. Če kupec prestavi ali odpove montažo kuhinje znotraj 48 ur pred dogovorjenim datumom, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev montaže, ki ni bila opravljena.

Montažo kuhinje lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov datum montaže kuhinje.

1.11 Montaža kopalnice

To storitev opravimo na lokaciji, ki jo določi kupec. Kupec rezervira in plača storitev, ki je odvisna od con. Ta storitev je na voljo samo za izdelke podjetja IKEA. Kupec lahko izbere eno izmed dveh ponujenih storitev za montažo kopalnice:

- **Osnovna montaža kopalnice** vključuje sestavljanje kopalniških omaric in njihovo pritrdjevanje na steno, montažo predalov in vrat ter vstavkov. Ekipa za sestavljanje bo prilagodila vse predale in vrata za usklajen videz ter pritrdila gumbe in ročaje. Ta storitev vključuje montažo in priklop korita, armature in sifona ter prhe. Vključuje rezanje delovne plošče, umivalnika ali kopalniškega korita ter priklop armature na vodno omrežje s sifonom. Vse elemente je treba kupiti v trgovini IKEA (korito, sifon, armatura ...), da bo izvedena montaža. Prilagoditve so zajete v storitev in vključujejo

rezanje zadnje strani, stranic, zgornjega ali spodnjega dela, da se bo izdelek prilegal v prostor, ter ustrezno namestitev na steno. Demontaža nameščenega (starega) kopalniškega pohištva ni vključena v montažo kopalnice. Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.

- **Celotna montaža kopalnice** vključuje sestavljanje kopalniških omaric in njihovo pritrdjevanje na steno, montažo predalov in vrat ter vstavkov. Ekipa za sestavljanje bo prilagodila vse predale in vrata za usklajen videz ter pritrdila gumbe in ročaje. Storitev vključuje tudi montažo in priklop korita, armature, sifona in prhe ter montažo in priklop svetil podjetja IKEA. Prilagoditve so zajete v storitev in vključujejo rezanje zadnje strani, stranic, zgornjega ali spodnjega dela, da se bo izdelek prilegal v prostor, ter ustrezno namestitev na steno. Omogočen mora biti dostop do omarice z varovalkami, da se zagotovi varna in ustrezna montaža svetil. Demontaža nameščenega (starega) kopalniškega pohištva ni vključena v montažo kopalnice. Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.

1.11.1 Delovni pogoji in omejitve za storitev montaže kopalnice

Temperatura v prostoru, v katerem se izvaja delo, mora biti od 15–28 °C.

Staro kopalniško pohištvo je treba pred prihodom montažne ekipe odstraniti iz prostora. Kupec mora zagotoviti, da so vsi izdelki namenjeni za montažo, pripravljeni v prostoru kjer se bo izvedla storitev. Kupec pripravi prostor, v katerem je montirana kopalnica. Zagotoviti je treba prostor za montažo kopalniškega pohištva, da lahko delavci (odvisno od izdelkov) sestavijo, položijo in pritrdijo vse dele kopalniških elementov, za katere se plača storitev montaže kopalnice in za katere je to potrebno v skladu z navodili za montažo.

Kupec je odgovoren za kakovost, stanje in pripravo sten, monter pa oceni, ali obstajajo ovire/okvare, zaradi katerih montaže kopalnice ni mogoče izvesti, bodisi iz tehničnih ali pa iz varnostnih razlogov. Kupec mora zagotoviti električno energijo za delovanje električnih naprav, ki pa mora znašati najmanj 3500 W (16 A).

Niti osnovna niti celotna montaža kopalnice ne vključuje prilagoditve drugih sestavnih delov, kot so vodovodne cevi, vodovodni ventili in električne vtičnice. Vodni ventili naj bodo dostopni in delujoči. Če so zelo stari, običajno niso popolnoma delujoči, zlasti pa še vedno nekoliko puščajo, ko je voda zaprta. Podjetje IKEA ali notranji/zunanji ponudnik storitev podjetja IKEA v tem primeru ne prevzema nikakršne odgovornosti.

Kupec mora pred montažo zagotoviti načrt oz. označiti potek skritih napeljav v stenah (vodovna, električna, plinska napeljava, ipd.). Če kupec tega načrta ne zagotovi, lahko sestavljavec/-ka oz. montažer/-ka podjetja IKEA po lastni presoji zavrne montažo. Če montaža ni izvedena, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev montaže, ki ni bila opravljena.

Če kupec med izvajanjem storitve montaže spremeni svoje mnenje glede pripravljenega načrta, o katerem se je dogovoril ob plačilu storitve, in zahteva določene spremembe, ki niso zajete v načrtu, ki ga je odobril, storitve montaže ne bo mogoče izvesti. V tem primeru se mora kupec obrniti na [Center za pomoč kupcem](#), se dogovoriti za datum dodatnega načrtovanja in urediti novo storitev montaže. Dogovoriti se bo moral za nov termin storitve in jo plačati.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati montažo kopalnice, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na [Center za pomoč kupcem](#) in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve.

Montažo kopalnice lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali dele na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov datum montaže kopalnice.

1.12 Šivanje

Ta [storitev](#) je na voljo samo za izdelke podjetja IKEA. Za storitev šivanja se lahko kupec dogovori na Oddelku za tekstil v trgovini IKEA.

Podjetje IKEA in ponudnik storitve šivanja nista odgovorna za fizikalne in kemijske lastnosti predelane tkanine (stopnja krčenja 4 %) in si pridružujeta pravico do odstopanja naročenih končnih mer +/- 1 cm. V izogib odstopanjem kupcem priporočamo, da kupljene zavese najprej operejo v skladu z navodili podjetja IKEA in nato naročijo storitev krajšanja zaves.

1.13 Preklic storitev

Če želi kupec preklicati ali prestaviti termin storitve načrtovanja kuhinje, sistemov za shranjevanje ali kopalnice, sestavljanja pohištva, izmere kuhinjskega prostora, montažo kuhinje ali kopalnice, mora o tem obvestiti [Center za pomoč kupcem](#) vsaj 48 ur pred dogovorjenim datumom izvedbe storitve.

Pri pogodbah sklenjenih na daljavo ima kupec pravico do preklica storitve v roku 14 dni od sklenitve. V tem primeru bo podjetje IKEA v 14 dneh od dneva nakupa elektronsko vrnilo znesek naročila.

Kupce želimo opomniti, da se ob upoštevanju namena in narave teh storitev ter logističnih in drugih stroškov, ki nastanejo ne glede na okoliščine, posamezne storitve opravijo ali odpovejo na zgoraj opisan način. Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 48 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Če kupec iz kakršnegakoli razloga v dogovorjenem času ni bil dosegljiv na naslovu za izvedbo storitve ali na telefonski številki, ki jo je navedel, podjetje IKEA ne prevzema odgovornosti za neizvedbo storitve ob dogovorjenem času. Če storitev ni izvedena, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev, ki ni bila opravljena.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana električna ali vodovodna napeljava, neustrezna temperatura, onemogočen dostop do sanitarij, ipd.), se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati. Če storitev ni izvedena, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev, ki ni bila opravljena. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Nekatere storitve lahko podjetje IKEA prestavi ali začasno ustavi zaradi višje sile, torej dogodkov, dejanj ali okoliščin, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi naslednje okoliščine: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi vremenskih razmer, škode ali del na cesti, objektu ali napeljavah, demonstracije in shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se z njim dogovorilo za drug datum.

1.14 Splošne določbe glede formalnih zahtev, ki veljajo za vse opisane storitve podjetja IKEA

Če se storitev zagotavlja na naslovu kupca, o katerem je bilo obveščeno podjetje IKEA, ekipa, ki je zadolžena za storitev, ob zaključku storitve fotografira elemente in pripravi poročilo o predaji. Ob zaključku storitve mora biti kupec fizično prisoten, da lahko potrdi in podpiše poročilo/zapisnik o predaji. Če ima kupec kakršnekoli pripombe/komentarje, jih je treba vnesti v zapisnik. Ekipa podjetja IKEA, ki je zadolžena za storitev, zbere fotografije in sestavi zapisnik, kupec pa te dokumente podpiše. To velja za vsak prihod na naslov kupca,

ne glede na to, ali podjetje IKEA storitev opravlja prvič ali pa gre za obisk, katerega namen je odprava nepravilnosti, ki jih je opazil kupec. Splošni pogoji so zakonska obveznost in informativni dokument, ki ga prejme kupec, ki pa se v povezavi s kupcem ne uporablja kot pogodbeni pogoji, ki ureja razmerje med kupcem in podjetjem IKEA glede katerekoli storitve, ki je opisana v teh pogojih.

Podjetje IKEA ne bo opravilo montaže izdelkov IKEA, če kupec/-ka ne predloži računa ter dokazila, da so izdelki še vedno v garanciji.

1.15 Storitve, ki jih zagotavlja portal MojMojster.net

Vse storitve sestavljanja pohištva, naročene in dogovorjene prek portala MojMojster.net, so izvedene s strani zunanjih izvajalcev, s katerimi podjetje IKEA ni povezano. Prav tako s podjetjem IKEA ni povezano samostojno podjetje Daibau International, d.o.o., ki ima v lasti portal MojMojster.net in ga upravlja. Podjetje IKEA se v celoti odreka vsaki odgovornosti za morebitno škodo, ki kakorkoli nastane ali bi lahko nastala za kupca ali katerokoli tretjo osebo v povezavi z zagotavljanjem storitev s strani ali posredovanjem portala MojMojster.net, ne glede na to, ali je bilo podjetje IKEA obveščeno o možnosti ali nastanku takšne škode. Za storitve, ki jih zagotavlja portal MojMojster.net, razen tega odstavka splošnih pogojev, ne veljajo drugi splošni pogoji, ki sicer veljajo za storitve, zagotovljene in izvedene s strani podjetja IKEA ali njegovih podizvajalcev. Vse pritožbe in ugovore v povezavi s storitvijo sestavljanja pohištva, naročene prek portala MojMojster.net, kupec rešuje z izvajalcem storitve. Svoje zadovoljstvo ali oceno lahko kupec izrazi tako, da odda oceno na portalu MojMojster.net.

Ti Splošni pogoji za storitve podjetja IKEA so veljali do 10. 4. 2025.