

## REGULAMIN USŁUGI DORADZTWA W URZĄDZANIU WNĘTRZ

### § 1. Wstęp

Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z usługi doradztwa w urządzaniu wnętrza świadczonej przez IKEA Retail Sp. z o.o. siedzibą w Jankach, ul. Plac Szwedzki 3, 05-090 Raszyn, NIP 527-010-33-85, REGON 010577890, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy wydział XIV Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000091681, o kapitale zakładowym 20.000.000,00 PLN („IKEA”). Niniejszy Regulamin obowiązuje w sklepach IKEA wskazanych w Regulaminie.

### § 2. Definicje wprowadzone dla potrzeb Regulaminu

1. **Cennik** – wykaz opłat pobieranych przez IKEA w związku z Usługą, dostępny w Sklepie IKEA oraz na stronach internetowych [www.IKEA.pl/Wroclaw](http://www.IKEA.pl/Wroclaw) i [www.IKEA.pl/Krakow](http://www.IKEA.pl/Krakow) oraz [www.doradcawnetrz.pl](http://www.doradcawnetrz.pl), wskazany także w **Załączniku nr 3**.
2. **DOK IKEA** – Dział Obsługi Klienta w Sklepie IKEA.
3. **Dokument Usługi w IKEA** – dokument dla Klienta potwierdzający przyjęcie przez IKEA Zlecenia Sklepowego.
4. **Doradca** – pracownik IKEA realizujący Usługę.
5. **Formularz WWW** – dedykowany formularz dostępny na stronie internetowej [www.doradcawnetrz.pl](http://www.doradcawnetrz.pl) służący składaniu Zleceń Zdalnych.
6. **Klient** - konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, przedsiębiorca lub inny podmiot, posiadający zdolność prawną do bycia stroną Usługi.
7. **Sklep IKEA** – sklep IKEA, w którym Klient zamawia Zlecenie Sklepowe oraz w którym wykonywana jest Usługa. Lista tych sklepów wskazana jest w **Załączniku nr 1**.
8. **Usługa** – Usługa Doradztwa w Urządzaniu Wnętrza.
9. **Zlecenie** – składane przez Klienta Zlecenie Zdalne lub Zlecenie Sklepowe wskazujące zamówioną przez Klienta Usługę.
10. **Zlecenie Sklepowe** - zamówienie Usługi przez Klienta dokonane w Sklepie IKEA.
11. **Zlecenie Zdalne** – zamówienie Usługi przez Klienta zdalnie, za pomocą Formularza WWW.

### § 3. Zakres Usługi

1. Informacje znajdujące się w Sklepie IKEA oraz na stronie internetowej [www.IKEA.pl/Wroclaw](http://www.IKEA.pl/Wroclaw) i [www.IKEA.pl/Krakow](http://www.IKEA.pl/Krakow) i [www.doradcawnetrz.pl](http://www.doradcawnetrz.pl) dotyczące Usługi nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, lecz stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, która będzie zawierana i realizowana na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
2. Miejscem realizacji Usługi jest Sklep IKEA wskazany w Zleceniu.
3. Klient składając Zlecenie składa ofertę kupna Usługi na warunkach podanych w opisie Usługi, w tym w Cenniku i Regulaminie.
4. Ceny są cenami brutto (zawierają podatek od towarów i usług VAT) i podane są w złotych.
5. Usługa polega na doradztwie w urządzeniu wnętrza Klienta, przez co należy rozumieć omówienie z Doradcą umeblowania, wyposażenia oraz dekoracji wybranego przez Klienta pomieszczenia towarami oferowanymi przez Sklep IKEA, oraz przejście po Sklepie IKEA ze wskazaniem elementów i rozwiązań IKEA proponowanych przez Doradcę. Usługa

obejmuje również dobór dekoracji oraz wyposażenia dodatkowego oferowanego przez Sklep IKEA. Podczas konsultacji wskazywane będą również kolory ścian i sufitów na podstawie wzornika systemu NCS (tj. międzynarodowy system porządku barw), podłóg na podstawie przykładowego wzornika okładzin podłogowych. Usługa obejmuje jedno z następujących pomieszczeń wskazanych Doradcy przez Klienta: pokój dzienny, sypialnię, pokój dziecięcy, pokój młodzieżowy, garderobę, pomieszczenie gospodarcze, jadalnię, przedpokój/hall.

6. Usługa trwa maksymalnie 2 godziny zegarowe.
7. Oferowane terminy Usług są podane w **Załączniku nr 2**. Podczas składania Zlecenia następuje sprecyzowanie godziny wykonania Usługi.
8. Jeżeli Klient będący osobą fizyczną składa Zlecenie przy użyciu danych dotyczących działalności gospodarczej prowadzonej przez Klienta (np. z podaniem nazwy/firmy), IKEA uznaje, że nabywa on Usługę w związku z taką działalnością i faktura VAT wystawiona będzie na tego Klienta jako prowadzącego działalność gospodarczą.

#### **§ 4. Sposób zamówienia Usługi – Zlecenie Sklepowe**

1. Zlecenie Sklepowe zamawiane jest podczas obsługi Klienta w Sklepie IKEA.
2. Podstawą realizacji Usługi jest wypełnione Zlecenie zawierające niezbędne dane osobowe i teleadresowe podawane przez Klienta.
3. Opłata za Usługę dokonywana jest z góry w kasie Sklepu IKEA, w dniu złożenia Zlecenia.
4. IKEA rozpoczyna realizację Usługi po dokonaniu płatności przez Klienta. Złożenie Zlecenia oraz dokonanie płatności w kasie Sklepu IKEA oznacza zawarcie umowy o świadczenie Usługi na warunkach wskazanych w Zleceniu, w tym w postanowieniach Regulaminu i Cennika.
5. W przypadku braku płatności za Usługę w dniu Zlecenia, IKEA uznaje, że Klient zrezygnował z zawarcia umowy i nie będzie realizowała Zlecenia.

#### **§ 5. Sposób zamówienia Usługi – Zlecenie Zdalne**

1. Zlecenie Zdalne zamawiane jest poprzez wypełnienie Formularza WWW na stronie internetowej [www.doradcawnetrz.pl](http://www.doradcawnetrz.pl) :
  - a. Klient wypełnia Formularz WWW zgodnie z informacjami i wskazówkami przekazywanymi Klientowi w trakcie składania zamówienia, w tym Klient zostaje poproszony o podanie swoich danych niezbędnych do złożenia zamówienia (m. in. adresu poczty elektronicznej);
  - b. Klient po wypełnieniu Formularza WWW dokonuje płatności za Usługę za pośrednictwem platformy internetowej Przelewy24;
  - c. IKEA po dokonaniu płatności przez Klienta przesyła na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej wiadomość e-mail zatytułowaną „IKEA – potwierdzenie Zlecenia numer [numer\_zlecenia]”. Powyższa wiadomość zawiera informację o szczegółach Zlecenia, Regulamin w formie PDF wraz formularzem odstąpienia od umowy Usługi zawartej na odległość. Wiadomość ta stanowi potwierdzenie przyjęcia oferty przez IKEA i datę zawarcia umowy na Usługę.
2. Klient składający zamówienie jest zobowiązany do podania prawdziwych i kompletnych informacji i informowania IKEA o wszelkich zmianach dotyczących podanych informacji.
3. Formami płatności akceptowanymi przez IKEA za Zlecenia Zdalne są płatności poprzez platformę Przelewy24 za pomocą przelewu elektronicznego oraz kart płatniczych ze

- znakiem Visa/Visa Electron, MasterCard Maestro. Klienci nie mogą dokonywać zapłaty w systemie ratałnym, płatności kartami rabatowymi, refundacyjnymi lub upominkowymi.
4. IKEA rozpocznie realizację Usługi ze Zlecenia Zdalnego po spełnieniu następujących przesłanek:
    - a. wypełnienia przez Klienta Formularza WWW,
    - b. akceptacji przez Klienta treści Regulaminu,
    - c. zapłaty przez Klienta za Usługę,
    - d. przesłania do Klienta wiadomości e-mail zatytułowanej „IKEA – potwierdzenie Zlecenia numer [numer\_zlecenia]” stanowiącej oświadczenie o przyjęciu oferty złożonej przez Klienta.
  5. W przypadku niedokonania płatności przez Klienta w terminie 15 (piętnaście) minut od złożenia wypełnionego Formularza WWW IKEA uzna, że Klient zrezygnował z zawarcia umowy i nie będzie realizowała Zlecenia. Za moment opłacenia uznaje się dokonanie przez Klienta zapłaty poprzez platformę Przelewy24.
  6. Zlecenia Zdalne mogą być składane na stronie internetowej siedem dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. IKEA zastrzega możliwość zawieszenia działania strony internetowej ze względu na prowadzone naprawy lub przeglądy techniczne na czas wykonywania tych czynności.
  7. Klient akceptuje wystawianie i przesyłanie faktur za Zlecenia Zdalne w formie elektronicznej na adres e-mail podany w trakcie składania Zlecenia. Za chwilę otrzymania faktury przez Klienta uznaje się chwilę doręczenia wiadomości e-mail z fakturą na adres e-mail Klienta. Doręczenie jest rozumiane jako przesłanie wiadomości e-mail z fakturą na serwer pocztowy Klienta.
  8. Akceptacja 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.

#### **§ 6. Realizacja Usługi**

1. Klient podaje w Zleceniu dzień i godzinę realizacji Usługi, zgodnie z wolnymi terminami, które w przypadku Zlecenia Sklepowego wskazuje Pracownik w momencie przyjmowania Zlecenia, zaś w przypadku Zlecenia Zdalnego wskazane są w momencie wypełniania Formularza WWW.
2. Klient przychodzi na konsultacje z materiałami dotyczącymi pomieszczenia, którego ma dotyczyć doradztwo: szkic pomieszczenia, orientacyjne wymiary, zdjęcia.
3. Na początku świadczenia Usługi Doradca wraz z Klientem wypełniają Kartę Rozmowy Wstępnej, w której są zawarte wytyczne Klienta związane z realizacją Zlecenia i indywidualne ustalenia pomiędzy Doradcą a Klientem dotyczące Usługi. Pod koniec Usługi Klient otrzymuje Protokół wykonania Usługi.

#### **§ 7. Zlecenie Sklepowe - rezygnacja lub zmiana terminu Usługi**

1. W przypadku zawiadomienia IKEA przez Klienta (i) o rezygnacji ze Zlecenia Sklepowego telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Klienta IKEA („Domolinia IKEA” - pod numerem telefonu 22 275 00 60) lub poprzez wiadomość wysyланą na adres email wskazany w § 9 ust. 1 lub osobiście w Dziale Obsługi Klienta Sklepu IKEA, w którym

- dokonał Zlecenia, oraz (i) nie później niż na 48 godzin przed terminem Usługi, IKEA zwróci pełną kwotę zapłaconą przez Klienta za Usługę. Kwota zostanie zwrócona Klientowi w takiej samej formie płatności, jaką uregulowany był zakup Usługi, chyba że Klient w sposób wyraźny wyrazi zgodę na inne rozwiązanie.
2. W przypadku zawiadomienia IKEA przez Klienta (i) o chęci zmiany terminu Zlecenia Sklepowego (telefonicznie pod numerem Domolinii IKEA lub poprzez wiadomość wysyłaną na adres email wskazany w § 9 ust. 1 oraz (ii) nie później niż na 48 godzin przed terminem Usługi, IKEA wspólnie z Klientem ustalą nowy dostępny termin wykonania Zlecenia Sklepowego.

### **§ 8. Zlecenie Zdalne: prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy Usługi zawartej na odległość / zmiana terminu wykonania Usługi**

1. Konsumentem jest osoba zdefiniowana w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego.
2. Konsumentom mogą skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy Usługi zawartej na odległość na zasadach określonych w **Załączniku nr 4**.
3. Dla Klientów składających Zlecenia Zdalne istnieje także możliwość zmiany terminu Zlecenia Zdalnego, na warunkach wskazanych w § 7 ust. 2 Regulaminu. Powyższe nie ogranicza, ani nie zawiesza prawa Klienta będącego Konsumentem do odstąpienia od umowy o Usługę zawartej na odległość.

### **§ 9. Kontakt z IKEA i reklamacje**

1. W sprawach związanych z Usługą, w tym w sprawach reklamacyjnych, Klienci mogą kontaktować się z IKEA w następujący sposób:
  - a. bezpośrednio w Sklepach IKEA, których adresy są dostępne w Załączniku nr 1;
  - b. listownie, na adres korespondencyjny Sklepu IKEA wskazany w Załączniku nr 1;
  - c. z Domolinia IKEA – telefonicznie pod numerem 22 275 00 60 (opłata zgodnie z taryfikatorem operatora);
  - d. przy użyciu poczty elektronicznej, przesyłając korespondencję na adres [doradca@ikea.com](mailto:doradca@ikea.com)
2. Klient zgłaszając reklamację powinien podać następujące informacje: imię i nazwisko Klienta lub nazwę Klienta, adres Klienta, numer Zlecenia, datę realizacji Zlecenia, powód reklamacji.
3. IKEA powiadomi Klienta osobiście rozwiązania reklamacji w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji Klienta.
4. IKEA informuje Konsumentów, że w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w Usłudze zakupionej zgodnie z niniejszym Regulaminem mogą oni składać reklamacje w oparciu o Ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeks cywilny.
5. IKEA dokłada starań, aby ewentualne spory z Klientami rozwiązywać polubownie w ramach bezpośrednich kontaktów. IKEA zachęca do zgłaszania wszelkich problemów związanych ze Zleceniami poprzez sposoby wskazane w ust. 1 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:

[doradca@ikea.com](mailto:doradca@ikea.com). Konsumentów 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)).

6. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów związanych z niniejszym Regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
7. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami jurysdykcję ma sąd właściwy miejscowo dla siedziby IKEA.

### **§ 10. Pozostałe postanowienia**

1. Zakup Usługi na odległość (Zlecenie Zdalne) przy użyciu strony internetowej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie jest możliwy po spełnieniu przez system teleinformatyczny, którym Klient się posługuje następujących wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem IKEA:
  - a. dostęp do sieci Internet przez komputer i korzystanie z przeglądarek typu: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari;
  - b. rozdzielczość ekranu: minimalna to 1024x768 pikseli;
  - c. posiadanie przez Klienta aktywnego konta e-mail.
2. IKEA stosuje środki techniczne umożliwiające wykrywanie i korygowanie danych wprowadzonych przez Klienta w trakcie wypełniania Formularza WWW. Do momentu złożenia Zlecenia na stronie internetowej Klient może korygować wprowadzone dane zgodnie z instrukcjami zawartymi na powyższej stronie.
3. Administratorem danych osobowych zebranych podczas świadczenia Usługi jest IKEA Retail Sp. z o.o. z siedzibą w Jankach, Plac Szwedzki 3, 05-090 Raszyn. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. 2014 r. poz. 1182 z późn. zm). Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz kontroli ich przetwarzania stosownie do postanowień powołanej wyżej ustawy. Podane dane będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji Usługi. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, choć niezbędne dla jej prawidłowej realizacji. Na zasadach określonych w art. 31 powyższej ustawy administrator danych (IKEA) może powierzyć innemu podmiotowi przetwarzanie danych osobowych w celach i zakresie wynikającym z postanowień Regulaminu. Dane nie będą udostępniane odbiorcom w rozumieniu art. 7 pkt 6 ww. ustawy.
4. Wykonawca zastrzega sobie możliwość telefonicznego sprawdzenia przez IKEA, Autoryzowanego Podwykonawcę/Pracownika, lub inną upoważnioną do tego firmę jakości świadczonych Usług.
5. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy na Usługę zawartej między IKEA a Klientem na zasadach określonych w Regulaminie.
6. IKEA w przypadku Zleceń Zdalnych udostępnia Klientowi treść zawartej umowy przesyłając do Klienta wiadomość e-mail zatytułowaną "IKEA - potwierdzenie zamówienia numer [numer\_zamówienia]" zawierającą szczegóły zamówienia oraz Regulamin w formacie PDF wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
7. Regulamin dostępny jest w punktach sprzedaży w Sklepie IKEA oraz na stronie internetowej [www.doradcawnetrz.pl](http://www.doradcawnetrz.pl).
8. Regulamin obowiązuje od 21 lipca 2016 r.

**Załącznik nr 1: Sklepy IKEA realizujące Usługę**

**Sklep IKEA Wrocław** ul. Czekoladowa 5a, 55-040 Bielany Wrocławskie  
tel. (22) 275 00 60

**Sklep IKEA Kraków** ul. Josepha Conrada 66, 31-357 Kraków  
tel. (22) 275 00 60

**Załącznik nr 2: Terminy realizacji Usługi**

Sklep IKEA Wrocław	Poniedziałek-Piątek
	9.00–11.00
	12.00–14.00 15.00–17.00
Sklep IKEA Kraków	Poniedziałek-Piątek
	9:00-11:00
	13:00-15:00 15:00-17:00

**Załącznik nr 3: Cennik**

Usługa	Cena	Czas trwania
Doradztwo w urządzaniu wnętrz	<b>99 zł</b>	<b>2h</b>

**Załącznik nr 4: Informacja dla Konsumentów – ustawowe prawo odstąpienia od umowy.**

1. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy przysługuje wyłącznie Klientowi będącemu Konsumentem.
2. Konsument, który zawarł z IKEA umowę o Usługę na odległość z wykorzystaniem strony internetowej [www.doradcawnetrz.pl](http://www.doradcawnetrz.pl) (Zlecenie Zdalne) ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Konsument musi poinformować IKEA, w terminie wskazanym w ust. 2 powyżej, o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną).
4. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Konsument może skorzystać z wzoru formularza wskazanego poniżej, jednak nie jest to obowiązkowe. Wzór tego formularza jest także doręczany Konsumentowi elektronicznie, jako część Regulaminu, wraz z potwierdzeniem zawarcia umowy.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, że Konsument przekaże na jeden z adresów IKEA wskazanych w § 9 ust. 1 Regulaminu, informację o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu do odstąpienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej.
6. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od umowy IKEA zwróci Konsumentowi niezwłocznie otrzymane płatności, w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym IKEA została poinformowana o decyzji Konsumenta o odstąpieniu od umowy.
7. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, IKEA na Formularzu WWW wymaga od Konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie. Po spełnieniu przez IKEA świadczenia ze Zlecenia Zdalnego Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy.
8. Jeżeli Konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania z ust. 7 powyżej, ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
9. IKEA dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument w sposób wyraźny wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. Konsument nie ponosi żadnych opłat związanych ze zwrotem płatności.



**Wzór formularza odstąpienia od umowy zawartej na odległość – Zlecenia Zdalne**  
(należy wypełnić i przesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Do:

*IKEA Retail Sp. z o.o. z siedzibą w Jankach*

**Sklep IKEA Wrocław**

Adres: ul. Czekoladowa 5a, 55-040 Bielany Wrocławskie

Telefon: (22) 275 00 60

Adres poczty e-mail: [kitchenplanning@ikea.com](mailto:kitchenplanning@ikea.com)

**[LUB]**

*IKEA Retail Sp. z o.o. z siedzibą w Jankach*

**Sklep IKEA Kraków**

Adres: ul. Josepha Conrada 66, 31-357 Kraków,

Telefon: (22) 275 00 60

Adres poczty e-mail: [kitchenplanning@ikea.com](mailto:kitchenplanning@ikea.com)

**Odstąpienie od umowy Usługi Doradztwa w urządzeniu wnętrz**

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy następującej Usługi Doradztwa w urządzeniu wnętrz

Numer Zlecenia: \_\_\_\_\_

Data zawarcia Umowy: \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko Konsumenta: \_\_\_\_\_

Adres, telefon, adres poczty e-mail: \_\_\_\_\_

Podpis Konsumenta (tylko jeśli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_