

1. Úvodní ustanovení

IKEA Česká republika, s. r. o., patří do skupiny IKEA Group a ve svých obchodních domech nabízí zákazníkům prodej nábytku a široký sortiment bytových doplňků, včetně služeb.

Za tímto účelem IKEA Česká republika, s. r. o., se sídlem Skandinávská 131/1, Třebonice, 155 00 Praha 5, IČO: 27081052, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 94828 (dále jen „IKEA“), vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb zákazníkům, které upravují základní podmínky poskytování jednotlivých služeb.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) pro montážní a instalační práce mají účinnost dnem 01. 11. 2022 a nahrazují předcházející znění těchto podmínek.

Společnost si vyhrazuje právo tyto Všeobecné obchodní podmínky pro montážní a instalační práce měnit a doplňovat podle vlastního uvážení. Změny či doplnění těchto Všeobecných obchodních podmínek se nebudou vztahovat na objednávky služeb uskutečněné před dnem účinnosti takovéto změny či doplnění.

Tyto VOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku a jsou neodělitelnou součástí smlouvy o dílo na provedení montáže uzavřené mezi Společností a jejími zákazníky týkající se zboží zakoupeného zákazníkem od Společnosti (dále jen „Zákazník“). Zákazník podpisem objednávky služby (dále jen „Objednávka“) potvrzuje, že byl s jejím obsahem seznámen a bez výhrad je přijímá. Na základě Objednávky uzavírají Společnost a Zákazník smlouvu o dílo na provedení montáže v obchodním domě Společnosti (dále jen „Služba“).

Provedení montáží a instalací zajišťuje Společnost prostřednictvím svých zaměstnanců pro obchodní dům IKEA Ostrava a IKEA Brno nebo svého smluvního partnera (dále jen „Montážní firma“); TECHWOOD DESIGN s.r.o., Butra Group, s.r.o., a Supersoused.cz, pro obchodní dům IKEA Praha-Černý Most a IKEA Praha-Zličín.

2. Objednávka montážní služby

Předmětem této zakázky je výhradně montáž zboží na základě vytvořené objednávky na místě stanoveném Zákazníkem (v obchodním domě IKEA, na dálku po telefonu s pracovníkem IKEA nebo online na webových stránkách IKEA). Společnost nenesе zodpovědnost za to, pokud nebude možné zboží skutečně instalovat, upevnit či zavěsit v prostorách k tomu Zákazníkem určených (např. z důvodu nerovnosti a nevhodného materiálu stěn). Tuto odpovědnost nese Zákazník.

Společnost neodpovídá za povinnosti Zákazníka související s nákupem zboží (např. zakoupení dostatečného množství zboží, všech potřebných součástí k provedení montáže apod.). Udělením této zakázky přijímá Společnost závazek k zajištění montáže nábytku včetně příslušenství zakoupeného v obchodním domě IKEA, příp. jeho upevnění či zavěšení na stěny.

3. Montáž nebo instalace

Zákazník zajistí zboží určené k montáži, včetně všech dílů potřebných k provedení montáže, v dobrém, nepoškozeném a kompletním stavu, přehledně uložené v prostoru, kde ve sjednaném termínu proběhne montáž nebo instalace. Zákazník uskladní zboží do doby montáže za podmínek konstantní pokojové teploty a vlhkosti. Dále zajistí montážnímu týmu přístup k přípoje elektrické energie (220 V), k tekoucí vodě a funkční toaletě po celou dobu montáže. Z technologických důvodů je nutné provádět montáž v teplotě min. 18 °C. Zákazník poskytne Společnosti veškerou součinnost nezbytnou k provedení montáže a zajistí nádobu pro uložení odpadu, resp. tříděného odpadu. V případě, že je nádoba zajištěna v blízké vzdálenosti, montážní firma odpad do něj odnese. Jestliže nádoba zajištěna není, montážní firma roztrhne odpad tak, aby byl připraven pro Zákazníka k odnošení. Montážní firma může také doprovdít Zákazníka do nejbližšího sběrného dvora. Zákazník bude rovněž přítomen po celou dobu provádění montáže, případně zajistí přítomnost Odpovědné osoby (osoba starší 18 let, pověřená Zákazníkem, která zastupuje Zákazníka při provádění montáže, rozumí plánům sestavení a může schvalovat případné změny plánů. Odpovědná osoba za Zákazníka podepisuje Předávací protokol po dokončení montáže). V případě prostojů vzniklých na straně Zákazníka je Společnost oprávněna požadovat náhradu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prostoje každého pracovníka Montážní firmy nebo Společnosti (dále jen „Montážníka“).

Má-li být zboží připevněno či zavěšeno na stěnu, je Zákazník v rozsahu, který se po něm může spravedlivě požadovat, povinen před zahájením prací se ujistit o povaze a průběhu rozvodů předmětných médií, o nosnosti stěn a o případných specifikacích (např. dotazováním se u vlastníka či správce domu, včetně informací o omezení prací o víkendech, státních svátcích a v době nočního klidu). Před zahájením montážních prací Zákazník bez vyzvání informuje Společnost, resp. Montážní firmu, o všech skutečnostech významných pro montáž.

Instalace tyčí nebo kolejnič na závěsy je možné provádět pouze do výšky 2,6 m od podlahové plochy.

Před závazným objednááním montážních prací provede Zákazník přesné zaměření a zakreslení rozměrů do plánu. Zaměření si Zákazník může objednat u Společnosti, nebo si ho může zajistit sám. V případě, že bude zaměření provádět Společnost, za správnost zaměření nese odpovědnost Společnost. V případě, že si Zákazník prostor zaměří sám, nese plnou odpovědnost za zaměření a přesnou specifikaci montážních prací.

Zákazník zajistí, že od doby zaměření do vykonání montážních prací nebudou prováděny žádné dispoziční změny, které by mohly mít na tyto práce vliv (např. zednické práce, obkladačské práce apod.). Pokud budou takovéto dispoziční změny provedeny, neodpovídá Společnost za to, že montážní práce nebudou vykonány. Zákazník zajistí, aby nebyl průběh montáže narušován jinými stavebními či obdobnými pracemi v místě montáže zboží. Zákazník též zajistí parkování v místě montáže a je-li parkování zpoplatněno, nese náklady s tím spojené.

Společnost a Montážní firma neodpovídají za vady montáže vzniklé v důsledku chybného či nekompletního zboží nebo jeho nevhodné povahy, pokud na tuto skutečnost Zákazníka bez zbytečného odkladu upozornila a Zákazník přesto trval na uskutečnění montáže. Společnost je v tomto případě oprávněna od smlouvy o dílo na provedení montáže odstoupit. Společnost též neodpovídá za případné vady a škody vzniklé zatajením skutečnosti významných pro montáž (viz výše).

Lze-li montážní práce provést na žádost Zákazníka nebo v důsledku jiných okolností, za něž Společnost neodpovídá, jen s vynaložením zvýšených nákladů, je Společnost oprávněna účtovat Zákazníkovi tyto zvýšené náklady pouze v případě, že Zákazníka na tuto skutečnost bez zbytečného odkladu upozornila a oznámila mu výši nákladů.

Jestliže nelze montážní práce zcela nebo z části provést v důsledku okolností na straně Zákazníka, je Společnost oprávněna žádat od Zákazníka náhradu škody, která v důsledku této skutečnosti Společnosti vznikne.

Spotřebiče budou připojeny pouze na existující přípojky, které jsou v technicky bezvadném stavu, volně přístupné a pokud se dá s přípojnými hadicemi, kabely atd. daného přístroje, které mají být na tyto přípojky připojeny, dosáhnout k místu montáže určené Zákazníkem. Zákazník bude udržovat všechny přípojky, které jsou v této souvislosti nezbytné, ve sjednaný den montáže volně přístupné. Zákazník rozhodne o tom, zda bude použit jeho spotřební materiál nebo materiál Montážní firmy/Společnosti. Připojení spotřebičů proběhne do 48 hodin od dokončení truhlářských prací.

Zákazník je povinen písemně potvrdit řádné provedení montáže. Zřejmé, viditelné škody musí být neprodleně nahlášeny a zapsány do předávacího protokolu. Zápis do předávacího protokolu montáže není automatickým uplatněním nároku na náhradu škody. Při uplatnění práva na náhradu škody předloží Zákazník Společnosti předávací protokol montáže s uvedeným zápisem o viditelných škodách, průběhu prací a jině, a případně fotodokumentaci stávajícího stavu. Společnost vyřídí uplatněné právo na náhradu škody do 30 dnů od jeho uplatnění.

4. Cena montážních prací

Cenu za montáž a instalaci kuchyňského nebo koupelnového nábytku Zákazník zaplatí v předávacím protokolu montáže v obchodním domě IKEA Ostrava a IKEA Brno přímo v obchodním domě. V pražských obchodních domech IKEA zaplatí pouze vratnou kauci ve výši 5 000 Kč, cenu za montáž a instalaci v těchto případech platí v hotovosti přímo montážní firmě na místě po vykonání služby. Kauze je odečtena od výsledné ceny montáže a instalace. Pokud je cena montáže a instalace nižší než 5 000 Kč, Zákazník neplatí kauci. Cenu za montáž ostatního nábytku Zákazník zaplatí buď přímo v obchodním domě IKEA nebo pomocí platebního linku, který je mu zaslán e-mailem po vytvoření objednávky na dálku (online po telefonu s pracovníkem IKEA).

Cena za montáž je uvedena v aktuálně platném ceníku Společnosti dostupném v obchodních domech a na internetových stránkách IKEA (www.IKEA.cz). V základní ceně montáže nejsou zahrnuty lepené spoje, speciální kotvy, kotvy do sádkartony, speciální ukotvení a speciální instalační materiál jako plynové hadice, těsnění, ventily, které jsou zvlášť zpoplatněny a splatné v hotovosti při předávání montážních prací. Na platby přesahující základní cenu montáže upozorní Zákazníka Montážník a sdělí mu jejich výši.

Cenu montáže, která se nenachází v aktuálně platném ceníku Společnosti, respektive v objednávkě montážních prací, nebo cenu za práce, které byly dohodnuty až při poskytování montáže (atypické práce, které byly zjištěny až při samotné montáži), sdělí Zákazníkovi Montážník a bude splatná v hotovosti při převzetí montážních prací.

Uvedené ceny jsou konečné a zahrnují DPH dle platné legislativy. V případě použití přenesené daňové povinnosti je plátce povinen samo vyměřit DPH v souladu s platnou legislativou, uvedené ceny tuto samo vyměřenou DPH nezahrnují.

5. Další ujednání

Zákazník bude činit veškerá právní jednání, stejně jako i vznášet dotazy apod., vztahující se k montážním pracím, výhradně vůči Společnosti. To platí zejména pro reklamace vad montážních prací. Jakákoliv právní jednání týkající se montážních prací provedená vůči třetím osobám (Montážní firma, Montážník apod.) nejsou pro Společnost právně závazná.

V případě, že Zákazník zruší podepsanou Závaznou objednávku a odstoupí tak od smlouvy o dílo na provedení montáže méně než 72 hod. před započatím Služby (takovéto odstoupení je možné pouze pomocí Kontaktního centra), případně nedodrží podmínky pro realizaci služby (např. nebude přítomen, nebude zajištěna stavební připravenost apod.), Zákazník zaplatí Společnosti pokutu ve výši ceny služby maximálně pak 1 000 Kč v případě montážních prací u ostatního nábytku. Tato pokuta bude započtena proti zaplacené ceně služby. V případě montáže a instalace kuchyňského nebo koupelnového nábytku Zákazník zaplatí Společnosti pokutu ve výši 5 000 Kč, která bude započtena proti složené kauci, popř. odečtena ze zaplacené ceny.

6. Záruční podmínky a reklamace

Zhotovitel poskytuje záruku za jakost montážních prací 24 měsíců od předání dokončené montáže.

Na reklamace montážních prací se vztahuje obdobně Reklamační řád Společnosti. Zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradní montáže, jestliže předmět montáže nelze vrátit nebo předat Společnosti.

7. Informační servis

Společnost odpovídá na dotazy Zákazníků na telefonním čísle: 234 567 890 každý den v pracovní době nebo na IKEA.cz/kontakt, popř. v jakémkoliv obchodním domě Společnosti na území České republiky. Více informací na IKEA.cz/obchodnidomy.

8. Ochrana osobních údajů

Společnost bude v souladu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů zpracovávat osobní údaje Zákazníka uvedené v Objednávce pro účely splnění smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou k jejímu splnění, vyřízení případných nároků Zákazníka z vadného plnění a dále pokud je zpracování nezbytné v souladu s právními předpisy (zejména s daňovými předpisy). Právním základem zpracování je smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Společností. Příjemci osobních údajů budou smluvní partneři Společnosti zajišťující vyřízení Objednávky. Poskytnutí osobních údajů se vyžaduje pro uzavření smlouvy, ale v případě, že Zákazník své údaje za tímto účelem neposkytne, nelze Objednávku vyřídit. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu, výmaz, omezení jejich zpracování a na jejich přenositelnost nebo vznést námitku proti jejich zpracování. Tato práva může Zákazník uplatnit na níže uvedených kontaktech. Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu na ochranu osobních údajů, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, sídlo a kontaktní údaje nalezne na stránkách www.uoou.cz.

9. Průzkum spokojenosti a nabídky produktů a služeb

Společnost využije kontaktní osobní údaje Zákazníka k průzkumu spokojenosti zákazníků a k nabízení svých produktů a služeb na základě svého oprávněného zájmu. Zákazník má právo odmítnout takovou komunikaci buď při uzavírání smlouvy anebo na níže uvedených kontaktech. Osobní údaje budou pro účely vyhodnocení spokojenosti zákazníků uloženy po dobu 1 roku.

10. Kontakty pro uplatnění práv

Písemně na adrese Ochrana osobních údajů,
IKEA Česká republika, s. r. o., Skandinávská 15a, 155 00 Praha, nebo e-mailem na adrese data.privacy.cz@IKEA.com.

11. Závěrečná ustanovení

Orgánem pověřeným dozorem je Česká obchodní inspekce.
Případné spotřebitelské spory mezi Společností a Zákazníkem ohledně závazků z uzavřených Objednávek lze řešit mimosoudně.
Subjektem mimosoudního řešení sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).