



Úvodní ustanovení

IKEA Česká republika, s. r. o., patří do skupiny INGKA 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 „Společnost“), vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) poskytování služeb zákazníkům, které upravují základní podmínky poskytování jednotlivých služeb.

Tyto VOP mají účinnost dnem 01. 08. 2022 a nahrazují předcházející znění těchto podmínek.

Společnost si vyhrazuje právo tyto VOP měnit a doplňovat podle vlastního uvážení. Změny či doplnění těchto VOP 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 neoddělitelnou součástí každé smlouvy o zakoupených službách uzavřené mezi Společností a jejími zákazníky týkající se zboží zakoupeného zákazníkem od Společnosti (dále jen „Zákazník“). Zákazník zaplacením 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 zakoupených službách (dále jen „Služba“).

Služba je zajišťována pouze na území České republiky.

Prohlášení Zákazníka

Zákazník bere na vědomí, že výhradním distributorem sortimentu IKEA na území České republiky je Společnost a že Společnost není oprávněna prodávat či distribuovat sortiment IKEA za účelem jeho dalšího prodeje či pronájmu Zákazníkem třetím osobám (v režimu velkoobchodu), a to jak na území České republiky, tak v zahraničí. Zákazník zaplacením objednávky potvrzuje a prohlašuje, že sortiment IKEA, který je jejím předmětem, nakupuje výhradně pro svou vlastní potřebu, že je konečným uživatelem zboží nakoupeného od Společnosti a že toto zboží nebude předmětem podnikání Zákazníka, zejména formou jeho dalšího prodeje k či pronájmu třetím osobám.

Objednání zboží v internetovém obchodě (pokud relevantní)

Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu www.IKEA.cz je informativního charakteru. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije a prezentace zboží není nabídkou ve smyslu tohoto ustanovení.

K objednáni zboží dojde tak, že zákazník vybrané zboží vloží do nákupního košíku a vyplní objednávkový formulář. Společnost si vyhrazuje právo na omezení počtu kusů určitého zboží, které zákazník může zakoupit při nákupu zboží v internetovém obchodě www.IKEA.cz. Toto omezení bude uvedeno u nabídky dotčeného zboží. Službu dopravy nabízí IKEA vždy pouze z nejbližšího obchodního domu dle PSČ zadaném v objednávce. Současně je na internetových stránkách informace, které PSČ se vztahují ke konkrétnímu obchodnímu domu. Před podáním objednávky si zákazník může zkontrolovat všechny vložené údaje a případně je měnit. Objednávku zákazník provede kliknutím na tlačítko „Závazně objednat“. K uzavření kupní smlouvy nedochází odesláním objednávky Zákazníkem.

Kupní smlouva vzniká okamžikem, kdy Společnost objednávku zákazníka potvrdí. Od tohoto okamžiku vznikají mezi Zákazníkem a Společností vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a těmito VOP, které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Uzavření kupní smlouvy bez sjednání všech jejích náležitostí stanovených občanským zákoníkem je ve smyslu ustanovení § 1726 občanského zákoníku vyloučeno. Společnost dále v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3) občanského zákoníku vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou. Po dokončení objednávky bude Zákazníkovi neprodleně zasláno e-mailové potvrzení této objednávky. Přílohou tohoto potvrzení bude aktuální znění VOP a Reklamačního řádu Společnosti ve formátu PDF. Uzavřená smlouva je Společností archivována pouze za účelem jejího úspěšného splnění a splnění případných povinností z odpovědnosti za vady a není přístupná Zákazníkovi ani třetím stranám. Kupní smlouva se uzavírá v českém jazyce.

Cena služby

Cena Služby je uvedena v aktuálních cenících služeb dostupných v obchodních domech a na internetových stránkách Společnosti www.IKEA.cz.

Platební podmínky v internetovém obchodě

Kupní cenu může Zákazník zaplatit on-line platební kartou, zjednodušeným bankovním převodem. Společnost připraví zboží k vyzvednutí až poté, co bude kupní cena v plné výši připsána na účet Společnosti. Všechny ceny zboží jsou konečné a jsou uváděny včetně DPH a dalších poplatků, které je Zákazník případně povinen za zboží zaplatit.



Společnost si vyhrazuje právo provádět změny v internetovém obchodě, včetně změn kupní ceny. Kupní cena akčního zboží, zboží ve výprodeji nebo zboží nabízeného v rámci letákových akcí vystaveného na www.IKEA.cz platí pro počet akčních kusů, který je v nabídce vždy určen, po určenou dobu, případně do vyprodání zásob. Kupní cena je platná v době objednání zboží.

V případě, že zboží, které je součástí objednávky, je v době objednání ve zvýhodněné nabídce vámi vybraného obchodního domu, přeplatek na ceně těchto výrobků Vám Společnost vrátí na platební kartu, ze které bylo placeno nebo na bankovní účet, ze kterého byla objednávka placena.

V případě problému s platbou může být zákazník telefonicky kontaktován pracovníkem IKEA.

Platební podmínky v kamenném obchodě

Cenu Služby hradí Zákazník při uskutečnění Služby v den jejího objednání. Platbu lze provést v hotovosti, platební kartou, dárkovou kartou IKEA, refundační kartou IKEA, platebním linkem, prostřednictvím spotřebitelského úvěru nebo převodem z účtu IKEA for Business.

Vlastnictví zboží

Kupní smlouvou se Společnost zavazuje, že Zákazníkovi odevzdá zboží, která je předmětem koupě, a umožní mu nabytí vlastnické právo k němu, a Zákazník se zavazuje, že zboží převezme a zaplatí Společnosti kupní cenu.

Společnost si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Zákazník stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Společnost Zákazníkovi odevzdá zboží, jakož i doklady, které se ke zboží vztahují, a umožní Zákazníkovi nabytí vlastnického práva ke zboží v souladu se smlouvou.

Zákazníkovi je zboží odevzdáno okamžikem, kdy mu ho dopravce předá.

Odstoupení od smlouvy ze strany Zákazníka

Od uzavřené kupní smlouvy je Zákazník oprávněn odstoupit kdykoliv před dodáním zboží bez udání důvodu na kontaktech viz Informační servis. V souladu s § 1829 občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů do 14 dní od převzetí zboží, resp. od převzetí poslední dodávky zboží, je-li obsahem koupě několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí. Zákazník může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinností. Formulář pro odstoupení od smlouvy je přílohou potvrzení objednávky.

Rozhodne-li se Zákazník pro odstoupení v této lhůtě, Společnost mu vrátí kupní cenu a další platby, které od zákazníka obdržela, včetně nákladů na nejlevnější nabízený způsob dodání zboží. Pro vrácení plateb použije IKEA stejný platební prostředek, který Zákazník použil pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím Zákazníkovi nevzniknou další náklady.

Pokud Zákazník odstoupí pouze od části smlouvy, vrací Společnost kupní cenu vráceného zboží. Další platby Společnost vrací pouze ve výši rozdílu, pokud by se Zákazník odstoupením části smlouvy dostal do nižší cenové hladiny ceny dopravy. Společnost v tomto případě vrací rozdíl mezi těmito cenovými hladinami.

Pro vrácení plateb použije Společnost stejný platební prostředek, který Zákazník použil pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak.

Již zaplacenou kupní cenu vrátí Společnost Zákazníkovi až po obdržení vráceného zboží nebo poté, co Zákazník prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve. Zákazník zboží vrátí Společnost zpět bez zbytečného odkladu v případě nákupu v internetovém obchodě, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy, a to do provozovny Společnosti, ve které objednávku vytvořil. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud Zákazník odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů.

Zákazník nese při odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku přímé náklady spojené s vrácením zboží. Zákazník odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastností zboží, včetně jeho funkčnosti. V tomto případě si Společnost vyhrazuje právo jednostranně započíst svou pohledávku

na náhradu škody způsobené snížením hodnoty zboží proti pohledávce Zákazníka na vrácení kupní ceny.

V externím Výdejním místě je možné Odstoupit od smlouvy pouze od objednávek, které byly pro dané Výdejní místo určeny zákazníkem. Zákazník je povinen předem kontaktovat IKEA Kontaktní centrum.

Zákazník není oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy v případech uvedených v ust. § 1837 občanského zákoníku, zejména nemůže odstoupit od smlouvy:

- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka

Odstoupení od smlouvy ze strany Společnosti



Společnost je oprávněna odstoupit od smlouvy uzavřené se Zákazníkem, pokud se zboží již nevyrábí nebo nedodává nebo pokud dodavatel není schopen dodat Společnosti zboží za původně udávanou cenu a také v případě zjevné chyby v kupní ceně zboží (tj. ceny zjevně jiné než je cena pro tento typ/druh zboží obvyklá).

Za zjevnou chybu v kupní ceně zboží se považuje například o jednu číslici (řád) nižší kupní cena, než je obvyklé (tj. když při zadávání ceny „vypadne“ jedna číslice); zjevně nízká cena zboží (např. o 50 % nižší kupní cena, než je pro tento druh a typ zboží obvyklé, aniž by u zboží bylo uvedeno, že se jedná o výprodej či o jinou slevovou akci); a jiné zjevné chyby v psaní, zjevné chyby v popisu zboží, obrázku atd.

Společnost je dále oprávněna odstoupit od kupní smlouvy uzavřené se Zákazníkem v případě, že se Prohlášení Zákazníka ukáží jako nepravdivá nebo vzniknou-li důvodné pochybnosti ohledně pravdivosti či úplnosti těchto prohlášení. Společnost si rovněž vyhrazuje právo pozastavit vyřízení objednávky a dodání zboží Zákazníkovi do doby vyjasnění vzniklých pochybností ohledně pravdivosti či úplnosti Prohlášení Zákazníka.

Společnost je také oprávněna odstoupit od smlouvy uzavřené se Zákazníkem v případě, že v době připravování objednávky není skladem zboží do hodnoty 1.000 Kč včetně DPH za kus, které svojí funkčností nesouvisí se zbytkem objednávky. V tomhle případě Společnost odstupuje od smlouvy pouze na dané zboží.

V případě, že se Společnost rozhodne využít svého práva odstoupit od kupní smlouvy, bude o této skutečnosti neprodleně informovat Zákazníka. V případě odstoupení od smlouvy vrátí Společnost Zákazníkovi již zaplacenou kupní cenu, a to v nejkratším možném termínu, nejpozději však do 10 pracovních dnů od odstoupení od smlouvy, na bankovní účet, který Zákazník Společnosti písemně (e-mailem) sdělí, pokud není dohodnuto jinak (vrácení v hotovosti).

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.

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.

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.

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).

Doprava s výnosem

Provedení přepravy zajišťuje Společnost pro obchodní dům IKEA Praha-Zličín.

Provedení přepravy zajišťuje Společnost prostřednictvím svého smluvního partnera Hral s. r. o. (dále jen „Dopravce“) pro všechny obchodní domy IKEA v České republice.



Pokud si Zákazník zvolí dodání zboží na místo určení, zajistí Společnost přepravu zboží na území České republiky na adresu uvedenou Zákazníkem v objednávce (max. jedna bytová jednotka). Zákazník v objednávce uvede kontaktní údaje, které jsou nezbytné k úspěšné přepravě zboží, tj. jméno, příjmení, telefonní číslo, adresu místa doručení zboží, množství a název přepravovaného zboží, příp.

i e-mailovou adresu.

V objednávce také Zákazník vybere preferované datum a termín doručení zboží, které je následně potvrzeno ze strany Společnosti. Zákazník je povinen zajistit v tomto termínu převzetí zboží.

Předpokládaný termín a čas doručení Zásilky sdělí Dopravce Zákazníkovi telefonicky nebo krátkou textovou zprávou před doručením Zásilky. Zákazník je povinen zajistit v tomto termínu převzetí Zásilky.

Zákazník je povinen si zaplacené a dodané zboží převzít od Dopravce. Pokud si Zákazník přeje znovu zboží doručit, musí učinit novou objednávku služby dopravy.

Pro doručení Zásilky na místo určení je nutné, aby byla v místě zpevněná přístupová cesta. Zákazník je povinen zajistit v místě doručení zboží ve vchodu do domu a bytu a na chodbách dostatek místa pro bezpečné vynesení zboží. Pracovníci dopravní firmy jsou povinni dodržovat veškeré náležitosti vyplývající z předpisů o bezpečnosti práce (zejména používání pracovních pomůcek, pracovní obuvi atd.).

Při převzetí zboží je Zákazník povinen vždy pečlivě zkontrolovat neporušenost obalu a počet dodaných kusů. Dopravce poskytne Zákazníkovi přiměřený čas ke kontrole. V přepravním dokumentu (dále jen „Dodací list“) Zákazník potvrdí svým podpisem správnost dodávky, tj. že byl dodán správný počet kusů zboží a že není viditelně poškozené. Pokud je zboží nekompletní nebo je viditelně poškozené, Zákazník uvede v Dodacím listě zápis o nekompletnosti nebo poškození zboží s popisem chybějícího zboží nebo způsobené škody. Zápis o nekompletnosti nebo poškození zboží není uplatněním nároku na náhradu škody. Zákazník má právo na náhradu škody vzniklé na přepravovaném zboží v době od převzetí zboží Dopravcem od Společnosti do doby převzetí zboží Zákazníkem od Dopravce.

Při uplatnění práva na náhradu škody předloží Zákazník Společnosti Dodací list, v případě nekompletní nebo viditelně poškozené zásilky Zboží se zápisem o nekompletnosti nebo poškození zboží, a případně fotodokumentaci poškozeného zboží. IKEA vyřídí uplatněné právo na náhradu škody do 30 dnů od jeho uplatnění.

Při ztrátě nebo zničení zboží během přepravy obdrží Zákazník od Společnosti náhradní zboží. Pokud to nebude možné, nahradí Společnost Zákazníkovi cenu, kterou zboží mělo v době, kdy bylo předáno Dopravci.

Za zpoždění v dodávce Zboží zaviněné udáním nekompletních kontaktních údajů Zákazníka Společnost neodpovídá. Na pozdější reklamace viditelného poškození a nekompletnosti Zboží způsobené během přepravy, které bylo převzato Zákazníkem jako bezvadné a kompletní, nebude brán zřetel. Na reklamace vad zboží (tj. na vady zboží nezpůsobené přepravou) se nevztahují tyto VOP, ale Reklamační řád Společnosti.