

Regulamin świadczenia usługi demontażu i odbioru przez IKEA

1. Definicje

IKEA - IKEA Retail Sp. z o.o. z siedzibą w Jankach, Raszyn 05-090 Pl. Szwedzki 3, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000091681, NIP: 5270103385, REGON: 010577890, kapitał zakładowy: 20.000.000 złotych, numer telefonu: 22 275 00 00.

Klient - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zamawia w IKEA usługę. Gdy Klientem nie jest osoba fizyczna, uznaje się, że jest on reprezentowany przez przedstawiciela upoważnionego do reprezentowania Klienta w świetle obowiązującego prawa.

Wykonawca - pracownicy IKEA, lub podwykonawcy IKEA świadczący Usługę Demontażu i Odbioru na rzecz Klienta.

Firma transportowa – zewnętrzna firma, przy pomocy której IKEA wykonuje na rzecz Klienta usługę dostawy i/lub odbioru

RCMP – *Remote Client Meeting Point* – Zdalne Miejsce Spotkań z Klientami, dawniej Domolinia IKEA

CS – *Customer Service* – Dział Obsługi Klienta

Usługa Demontażu i Odbioru – usługa, o której mowa w pkt 3. regulaminu

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. IKEA świadczy opisane w niniejszym regulaminie Usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pozostającym w obszarze sklepu IKEA Janki. Kody pocztowe miejscowości, w których świadczona jest usługa stanowią załącznik nr 1 niniejszego Regulaminu.
- 2.2. Klient może zamówić Usługę bezpośrednio w sklepie IKEA, Janki 05-090 Raszyn, pl. Szwedzki 1.
- 2.3. Warunki składania zamówień na odległość poprzez kontakt telefoniczny lub chat z RCMP albo przez stronę internetową www.ikea.pl wskazane są w Regulaminie zamawiania usług na odległość.
- 2.5. Z Usługi mogą skorzystać Klienci, którzy zakupili i opłacili Usługę Demontażu i Odbioru.
- 2.4. IKEA świadczy Usługę na podstawie zamówienia złożonego przez Klienta w sposób określony w niniejszym Regulaminie. Na potwierdzonym przez IKEA zamówieniu (w formie elektronicznej lub papierowej) widoczne są istotne informacje dotyczące zamówienia, tj. opis zamówionych Usług, cena, adres realizacji Usługi (o ile ma zastosowanie) oraz termin realizacji.
- 2.5. Klient składający zamówienie jest zobowiązany do podania prawdziwych i kompletnych danych teleadresowych oraz informowania IKEA o wszelkich zmianach w zakresie przekazanych informacji. Jeżeli zamówienie zawiera

nieprawidłowe dane, może to spowodować opóźnienie lub nawet uniemożliwić IKEA wykonanie Usługi, za co IKEA nie ponosi odpowiedzialności.

- 2.6. Cena Usługi ustalane są przez IKEA na podstawie aktualnie obowiązującego cennika dostępnego w sklepach IKEA oraz na www.ikea.pl. Ceny zawierają podatek VAT. Ostateczna cena za Usługi zamówione przez Klienta wynika z zamówienia. Opłaty za Usługi pobierane są z góry. O ile co innego nie wynika z innych regulaminów IKEA, w tym w szczególności regulaminów promocji organizowanych przez IKEA dostępnych [tutaj](#), „cena regularna” oznacza jednocześnie najniższą cenę Towaru lub Usługi, jaka obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
- 2.7. Klient ma prawo upoważnić na piśmie osobę trzecią do wydawania IKEA wiążących poleceń i odbioru usługi. Osoba taka przekazuje IKEA upoważnienie w chwili rozpoczęcia danego etapu Usługi.

3. Zakres usługi

3.1. Demontaż i odbiór kuchni

- 3.1.1 Demontaż całego zestawu kuchennego lub jego części, z IKEA lub spoza IKEA do pojedynczych składowych w postaci obudów, wyposażenia wewnętrznego szafek, frontów, sprzętu AGD, zlewu, baterii, dozownika.
- 3.1.2 Demontaż posiadanego przez klienta blatu lub panelu, zakupionego w IKEA lub spoza IKEA oraz wszystkich sprzętów (AGD, zlew, bateria, dozownik) osadzonych w tym blacie, wraz z odłączeniem od istniejących instalacji.
- 3.1.3 Wyniesienie, odbiór, segregację oraz utylizację demontowanych przez IKEA artykułów meblowych oraz demontowanego AGD.

3.2. Wyłączenia

- 3.2.1. Usługa nie obejmuje zmiany struktury aktualnej zabudowy kuchennej polegającej na demontażu i ponownym montażu elementów z istniejącej kuchni Klienta w innej konfiguracji.
- 3.2.2. Usługa nie obejmuje porządkowania oraz odbioru jakichkolwiek odpadów budowlanych tj. elementów ścian, kafli, paneli podłogowych, elementów stolarki itp.
- 3.2.3. Usługa nie obejmuje modernizacji istniejących instalacji m. in wodno-kanalizacyjnej, gazowej, elektrycznej, wentylacyjnej.

4. Termin wykonania usługi

Usługa realizowana jest w terminie wybranym przez Klienta w procesie składania zamówienia, w ramach dostępnych przedziałów czasowych. Zmiana terminu usługi możliwa jest na 72 godziny przed planowaną datą wykonania usługi, widniejącą na zamówieniu.

5. Obowiązki Klienta:

Do obowiązków Klienta należą:

- a) Przekazanie Wykonawcy dowodu zakupu usługi.
- b) Przygotowanie pomieszczenia, w którym ma być realizowana usługa:
 - Zapewnienie miejsca do wykonywania prac oraz miejsca składowania zdemontowanych elementów
 - Opróżnienie szafek, sprzętów AGD oraz oczyszczenie blatów z przedmiotów należących do Klienta
 - Zapewnienie odpowiedniego oświetlenia
 - Zapewnienie dostępu do toalety
 - Zapewnienie odpowiedniej temperatury w pomieszczeniu, wynoszącej min. 16°C
 - Meble kuchenne, sprzęty AGD i inne demontowane elementy wchodzące w skład kuchni nie mogą być w żaden sposób zanieczyszczone pod rygorem odmowy wykonania usługi przez Wykonawcę
 - Instalacje elektryczne, gazowe, wodno-kanalizacyjne powinny być sprawne i pozwalać na weryfikację szczelności po odłączeniu sprzętów
- c) Obecność Klienta lub osoby przez Niego upoważnionej w trakcie wykonywania prac montażowych.
- d) Klient zobowiązany jest do zapewnienia odpowiedniego – najbliższego względem adresu wykonania usługi (nie dalej jednak niż 100 m od adresu wykonania usługi), wolnego miejsca postojowego, zgodnego z Kodeksem ruchu drogowego dla pojazdu serwisowego. Miejsce to musi umożliwiać bezpieczny dojazd oraz rozładunek lub załadunek narzędzi i materiałów niezbędnych do wykonania usługi. W przypadku braku możliwości zapewnienia miejsca uniemożliwiającego dogodny lub bezpieczny dojazd do adresu dostawy np. słupki blokujące wjazd, zakaz wjazdu na teren osiedla lub zatrzymywania się na osiedlu, krawężnik uniemożliwiający bezpieczne zaparkowanie samochodu z dostawą itp., usługa nie będzie mogła być zrealizowana.

6. Istotne informacje:

- 6.2. IKEA nie ponosi odpowiedzialności za powstałe w czasie realizacji usługi uszkodzenia elementów kuchni, płytek, ścian, sprzętów AGD i innych, bez ingerencji, w które nie mogłyby się odbyć usługi.

- 6.3. IKEA może odmówić wykonania Usługi Demontażu i Odbioru artykułów, które z uwagi na ich zanieczyszczenie stwarzają zagrożenie dla zdrowia lub życia osób przyjmujących zużyty sprzęt.
- 6.4. IKEA może odmówić wykonania Usługi Demontażu i Odbioru artykułów, których odłączenie od istniejącej instalacji stwarza zagrożenie dla zdrowia lub życia.
- 6.5. Wszelkie zdemontowane elementy kuchni stają się własnością IKEA, zostaną odpowiednio posegregowane oraz zutylizowane w bezpieczny sposób.
- 6.6. W miejscu przeprowadzania prac demontażowych nie może znajdować się inna ekipa remontowo-budowlana.
- 6.7. Klient wyraża zgodę ekipie realizującej usługę na wykonanie dokumentacji zdjęciowej przed, w trakcie i po zakończonej usłudze.
- 6.8. Wykonawca zabezpiecza przyłącza elektryczne oraz wodne: zakręca zawory wody oraz gazu (jeżeli dotyczy), przewody elektryczne zabezpiecza kostką oraz taśmą izolacyjną.
- 6.9. Po zakończeniu usługi Klient spisuje wraz z Wykonawcą protokół wykonania usługi i potwierdza ten fakt swoim podpisem. W protokole, Klient może zawrzeć uwagi co do przeprowadzonej usługi.
- 6.10. W przypadku braku wypełnienia przez Klienta obowiązków zawartych w punkcie 3. niniejszego regulaminu, Wykonawca może odstąpić od wykonania usługi.

7. Rezygnacja z usługi

- 7.2. Klient może zrezygnować z usługi do 48 godzin przed terminem jej wykonania
- 7.3. O rezygnacji z usługi Klient zobowiązany jest zawiadomić IKEA poprzez kontakt telefoniczny, chat z RCMP lub osobiście w Dziale Obsługi Klienta w sklepie IKEA, Janki 05-090 Raszyn, pl. Szwedzki 1, w terminie nie później niż do 14 dni od dnia rezygnacji z usługi IKEA zwróci Klientowi kwoty uiszczone z tytułu usługi (lub jej części w zależności od tego czy Klient zrezygnował z usługi w całości lub części) w takiej samej formie płatności, jaką dokonano zapłaty, chyba, że Klient złoży pisemne oświadczenie woli, w którym wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu przedmiotowej kwoty.
- 7.4. Jeżeli Klient zrezygnuje z zakupionej usługi po rozpoczęciu jej realizacji przez IKEA, zobowiązany jest do zapłaty na rzecz IKEA kosztów za czynności wykonane do chwili zawiadomienia IKEA o rezygnacji z zamówienia.

8. Reklamacje

- 8.2. Klient uprawniony jest do reklamacji związanych z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem usługi.
- 8.3. Wszelkie reklamacje dotyczące usługi należy składać:
 - bezpośrednio we właściwym Dziale Obsługi Klienta IKEA w sklepie IKEA 05-090 Raszyn, pl. Szwedzki 1 w formie pisemnej
 - listownie na adres sklepu IKEA Janki 05-090 Raszyn, pl. Szwedzki 1 (kierownik Działu Obsługi Klienta)
 - za pośrednictwem Czat-u IKEA dostępnego na stronie Skontaktuj się z nami – IKEA - IKEA
 - telefonicznie: 22 275 00 00 (opłata zgodnie z taryfikatorem operatora)

- za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie Reklamacje w IKEA - IKEA
- 8.4. Klient zgłaszając reklamację powinien podać następujące informacje: imię i nazwisko Klienta lub nazwę Klienta, numer zamówienia (o ile nim dysponuje), datę realizacji zamówienia, adres Klienta, powód reklamacji, zgłaszane żądanie oraz przekazać kopię protokołu wykonania usługi montażowej (o ile nimi dysponuje).
- 8.5. IKEA i Wykonawca ma prawo na każdym etapie reklamacji do dokonania oględzin w miejscu wykonania usługi w celu weryfikacji okoliczności wynikających z reklamacji, w tym zgłaszanych ewentualnych szkód.
- 8.6. IKEA powiadomi Klienta o sposobie rozwiązywania reklamacji w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji Klienta, przy czym wobec kupującego będącego osobą fizyczną, który zawarł umowę z IKEA bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, art. 7a ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta nie ma zastosowania.
- 8.7. Jeżeli Klientowi przysługuje zwrot środków z tytułu niewykonanej Usługi, IKEA zwróci Klientowi kwoty uiszczone z tytułu Usługi (lub jej części w zależności od tego w jakim zakresie Usługa nie została wykonana) w takiej samej formie płatności, jaką dokonano zapłaty za Usługę, chyba, że Klient złoży pisemne oświadczenie woli, w którym wskaże inny sposób zwrotu przedmiotowej kwoty.

9. Dane osobowe

- 9.2. Administratorem danych osobowych jest IKEA. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach przedstawionych w Polityce Prywatności IKEA, pod adresem www.IKEA.pl/daneosobowe.

10. Postanowienia końcowe

- 10.2. W przypadku Klientów niebędących konsumentami ani osobami fizycznymi, które zawarły umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, jurysdykcję ma sąd właściwy miejscowo dla siedziby IKEA.
- 10.3. IKEA jest uprawniona do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie w przypadku zmian w zakresie świadczonych usług. Każda zmiana będzie dokonywana z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiana warunków regulaminu pozostanie bez wpływu na prawa Klienta nabyte przez Klienta przed wejściem w życie zmian do regulaminu.
- 10.4. Regulamin obowiązuje od 01 czerwca 2025 r.