

Regulamin świadczenia usługi demontażu przez IKEA Gdańsk

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 - zewnętrzna firma lub pracownicy IKEA, świadczący usługę demontażu na rzecz Klienta.

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

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

CS – *Customer Service* – Dział Obsługi Klienta

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

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. IKEA świadczy opisaną w niniejszym regulaminie Usługę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pozostającym w obszarze sklepu w Gdańsku. Kody pocztowe miejscowości, w których świadczona jest Usługa stanowią Załącznik nr 1 niniejszego Regulaminu.
- 2.2. Klient może zamówić Usługę bezpośrednio w sklepie IKEA w Gdańsku, 80-298, ul. Złota Karczma 26 lub na odległość – poprzez kontakt telefoniczny lub za pośrednictwem czatu na stronie internetowej <http://www.ikea.pl/kontakt>. Usługa dotyczy tylko sklepu IKEA Gdańsk.
- 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.
- 2.4. Z Usługi Demontażu mogą skorzystać Klienci, którzy zakupili usługę montażu i instalacji kuchni METOD, KNOXHULT albo ENHET, usługę montażu blatu/panelu na wymiar lub usługę montażu wyposażenia kuchennego w IKEA.
- 2.5. IKEA świadczy Usługę na podstawie zamówienia złożonego przez Klienta w sposób określony w niniejszym Regulaminie i przy spełnieniu warunku opisanego w pkt 2.4 Regulaminu. 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 ustalana jest przez IKEA na podstawie aktualnie obowiązującego cennika dostępnego w sklepach IKEA oraz na ikea.pl. Ceny zawierają podatek VAT. Ostateczna cena za usługi zamówione przez Klienta wynika z zamówienia. Opłaty za usługi pobierane są z góry.
- 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 Demontażu

3.1. Demontaż kuchni

W zakresie Usługi Demontażu kuchni zawiera się 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, blatów i paneli. Z Usługi Demontażu mogą skorzystać Klienci, którzy zakupili w IKEA usługi o których mowa w pkt 2.4. Regulaminu.

3.2. Demontaż blatów/paneli

W zakresie Usługi Demontażu blatów/paneli zawiera się demontaż posiadanego przez klienta blatu lub panelu, zakupionego w IKEA lub spoza IKEA oraz wszystkich sprzętów (AGD, zlew, bateria, dozownik) osadzonych w tym blacie. Z usługi Demontażu mogą skorzystać Klienci, którzy zakupili usługę wymiarowania blatu lub panelu w IKEA albo zakupili nowy blat lub panel w IKEA wraz z usługą montażu.

3.3. Wymiana frontów

W zakresie usługi wymiany frontów zawiera się demontaż frontów z istniejącej kuchni Klienta, montaż nowych frontów z IKEA wraz z uchwytami (ze zdemontowanych frontów lub nowych, zakupionych w IKEA). Usługa nie obejmuje przerabiania frontów (np. skracania, zwężania, frezowania, itp.)

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 przez planowaną datą wykonania usługi, widniejącą na zamówieniu.

5. Obowiązki Klienta:

Do obowiązków Klienta należą:

- a) Przekazanie Wykonawcy dowodu zakupu usług i Usługi
- b) Przygotowanie pomieszczenia, w którym ma być realizowana usługa:
 - o Zapewnienie miejsca do wykonywania prac oraz miejsca składowania zdemontowanych elementów i/lub wskazanie miejsca wyniesienia znajdującego się w odległości do 50m od pomieszczenia gdzie odbywa się demontaż dla zdemontowanych elementów
 - o Opróżnienie szafek, sprzętów AGD oraz oczyszczenie blatów z przedmiotów należących do Klienta; w przypadku usługi demontażu blatów, Klient powinien zapewnić montażystom dostęp do mocowań blatów,
 - o Zapewnienie odpowiedniego oświetlenia,
 - o Zapewnienie dostępu do toalety,
 - o Zapewnienie odpowiedniej temperatury w pomieszczeniu, wynoszącej min. 16°C
 - o 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.
- c) Obecność Klienta lub osoby przez Niego upoważnionej w trakcie wykonywania prac montażowych

6. Istotne informacje:

- 6.1. IKEA nie ponosi odpowiedzialności za powstałe w czasie realizacji Usługi uszkodzenia elementów kuchni, płytek, ścian, sprzętów AGD i innych, bez ingerencji w które nie mogłaby się odbyć usługa.
- 6.2. IKEA może odmówić wykonania Usługi Demontażu artykułów, które z uwagi na ich zanieczyszczenie stwarzają zagrożenie dla zdrowia lub życia osób przyjmujących zużyty sprzęt.
- 6.3. Wszelkie zdemontowane elementy kuchni są własnością klienta i zostaną pozostawione w miejscu wyznaczonym przez klienta – bezpośrednio w mieszkaniu/domu lub obok wiaty śmietnikowej, celem odbioru przez firmy zajmujące się odpadami wielkogabarytowymi. Klient jest zobowiązany do zabezpieczenia miejsca ich składowania oraz utylizacji.
- 6.4. Sprzęty AGD, zarówno zakupione w IKEA jak i poza, mogą zostać od Klienta odebrane przez firmę transportową w ramach usługi „Odbiór AGD”, zgodnie z obowiązującym Regulamin Świadczenia Usług przez IKEA Retail Sp. z o. o.
- 6.5. W miejscu przeprowadzania prac demontażowych nie może znajdować się inna ekipa remontowo-budowlana.
- 6.6. Klient wyraża zgodę ekipie realizującej Usługę na wykonanie dokumentacji zdjęciowej przed, w trakcie i po zakończonej usłudze.

- 6.7. Wykonawca zabezpiecza przyłącza elektryczne oraz wodne: zakręca zawory wody oraz gazu (jeżeli dotyczy), przewody elektryczne zabezpiecza kostką oraz taśmą izolacyjną.
- 6.8. 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.
- 6.9. W przypadku braku wypełnienia przez Klienta obowiązków zawartych w punkcie 5. niniejszego regulaminu, Wykonawca może odstąpić od wykonania Usługi.

7. Rezygnacja z Usługi

- 7.1. Klient może zrezygnować z Usługi do 48 godzin przed terminem jej wykonania.
- 7.2. O rezygnacji z Usługi Klient zobowiązany jest zawiadomić IKEA za pośrednictwem RCMP lub osobiście w Dziale Obsługi Klienta w sklepie IKEA Gdańsk 80-298, ul. Złota Karczma 26, w terminie nie później niż do 14 dni od dnia rezygnacji z Usługi IKEA zwróci Klientowi kwoty uiszczone z tytułu zakupu Usługi (zwrot kwot nastąpi w całości lub w części, w zależności od tego czy Klient zrezygnował z Usługi w całości lub w 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.
- 7.3. 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

- 8.1. Klient uprawniony jest do reklamacji związanych z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem Usługi.
- 8.2. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi należy składać:
 - bezpośrednio we właściwym Dziale Obsługi Klienta IKEA w sklepie IKEA Gdańsk 80-298, ul. Złota Karczma 26 w formie pisemnej,
 - listownie na adres sklepu IKEA Gdańsk 80-298, ul. Złota Karczma 26 (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](#).
- 8.3. 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).

- 8.4. 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.
- 8.5. IKEA powiadomi Klienta o sposobie rozwiązania 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.

9. Dane osobowe

- 9.1. 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

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. Regulamin obowiązuje od 13 lutego 2025 r.