

Regulamin usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy przez IKEA Kraków

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, przy pomocy której IKEA może wykonywać Usługi na rzecz Klientów.

Domolinia IKEA – Zdalne Miejsce Spotkań z Klientem. Kontakt z Domoliną IKEA możliwy jest poprzez Czat IKEA dostępny na naszej stronie internetowej www.ikea.pl/kontakt oraz pod numerem telefonu (22) 275 00 00 lub poprzez komunikator Facebook Messenger na oficjalnym profilu IKEA. Godziny otwarcia Domolinii są dostępne na www.ikea.pl/kontakt.

Towar – rzecz ruchoma zakupiona w IKEA.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. IKEA świadczy opisaną w niniejszym Regulaminie usługę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pozostającym w obszarze sklepu IKEA Kraków. Kody pocztowe miejscowości, w której świadczona jest Usługa stanowią Załącznik nr 1 niniejszego Regulaminu.
- 2.2. Klient może zamówić usługę bezpośrednio przez stronę internetową www.ikea.pl / aplikację IKEA, (podczas składania zamówienia Klient zaznacza okienko dla usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy) albo przekazując informację w sklepie IKEA Kraków ul. Josepha Conrada 66, 31-357 Kraków przed dokonaniem płatności lub za pośrednictwem telefonu oraz zakupy za pośrednictwem czatu IKEA dostępnego na stronie www.ikea.com/kontakt.
- 2.3. Warunki składania zamówień na odległość dostępne są poprzez kontakt telefoniczny pod numerem 22 275 00 00, przez stronę internetową www.ikea.pl wskazane są w Regulaminie świadczenia usług na odległość.
- 2.4. Z usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy mogą skorzystać Klienci, którzy zakupili usługę dostawy z wniesieniem lub usługę dostawy z wniesieniem o wybranej porze dnia i jednocześnie łączna maksymalna waga zamówionych Towarów nie przekracza 200 kg (w tym waga i wymiar najdłuższego boku pojedynczego artykułu nie przekracza 30 kg i 200 cm). Cena usługi ustalana jest przez IKEA na podstawie aktualnie obowiązującego cennika usług w IKEA dostępnego na stronie www.ikea.pl oraz w sklepach IKEA.
- 2.5. Usługa Dostawy pod nieobecność odbiorcy nie jest realizowana w ramach dostawy z wniesieniem lub dostawy z wniesieniem o wybranej porze dnia dla Towarów na indywidualne zamówienie.
- 2.6. 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 oraz termin realizacji.

- 2.7. Usługa Dostawy pod nieobecność odbiorcy jest wykonywana w ramach realizacji usługi dostawy zgodnie z pkt. 2.4 Regulaminu, bez dodatkowych opłat oraz na podstawie Regulaminu świadczenia usług przez IKEA Retail sp. z o.o. dostępnego na stronie www.ikea.pl w zakładce Regulaminy oraz w sklepach IKEA.
- 2.8. W przypadku braku możliwości realizacji usługi dostawy z wniesieniem lub usługi dostawy z wniesieniem o wybranej porze dnia z usługą dostawy pod nieobecność Klienta z przyczyn niezależnych od IKEA, następny termin dostawy będzie realizowany z wyłączeniem usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy.

3. Obowiązki Klienta

- 3.1. Usługa realizowana jest w terminie wybranym przez Klienta w procesie składania zamówienia, w ramach dostępnych przedziałów czasowych. Zmiana terminu usługi możliwa jest 48 godzin przed planowaną datą wykonania usługi, widniejącą na zamówieniu.
- 3.2. Klient składający zamówienie jest zobowiązany do podania prawdziwych i kompletnych danych teleadresowych oraz informowaniu 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.
- 3.3. Klient na etapie składania zamówienia za pośrednictwem strony internetowej www.ikea.pl lub aplikacji IKEA chcąc skorzystać z usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy oznacza okienko dedykowanej usługi przed dokonaniem płatności na etapie wyboru sposobu dostawy. W przypadku zamówienia składanego w sklepie IKEA Kraków lub za pośrednictwem telefonu, lub zakupy za pośrednictwem czatu IKEA dostępnego na stronie www.ikea.com/kontakt Klient przekazuje odpowiednią informację pracownikowi IKEA wraz z opisem miejsca pozostawienia zamówienia, przed dokonaniem płatności na etapie wyboru sposobu dostawy.
- 3.4. Ryzyko utraty lub uszkodzenia zamówionych Towarów przechodzi na Klienta w chwili pozostawienia przez Wykonawcę zamówionego Towaru.
- 3.5. IKEA nie ponosi odpowiedzialności za pozostawiony Towar, a akceptacja niniejszego Regulaminu wiąże się z ryzykiem utraty Towaru na skutek nie przewidzianych okoliczności takich jak np.: przywłaszczenie lub uszkodzenie przez osoby trzecie, zalanie lub inne zdarzenia losowe.
- 3.6. IKEA nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo danych osobowych oraz innych informacji dołączonych do Towaru w postaci dokumentów lub etykiet. Akceptując niniejszy Regulamin Klient potwierdza, iż jest świadomy ryzyka związanego z potencjalnym ujawnieniem tych informacji osobom nieupoważnionym mogącym uzyskać dostęp do miejsca wskazanego przez Klienta.

4. Obowiązki Wykonawcy

- 4.1. Na około 1 godzinę przed planowanym przyjazdem do Klienta, celem awizacji dostawy, Wykonawca kontaktuje się z Klientem telefonicznie. W przypadku otrzymania informacji o niedostępności Klienta pod wskazanym adresem dostawy, Wykonawca weryfikuje czy Klient zgodnie z pkt. 2.4 Regulaminu korzysta z usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy. W przypadku braku informacji o korzystaniu przez Klienta z usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy, usługa ta nie może zostać zrealizowana i

zastosowanie mają zapisy Regulaminu Świadczenia usług przez IKEA Retail Sp. z o.o. dostępnym na stronie www.ikea.pl.

- 4.2. Do Wykonawcy pozostaje ostateczna decyzja o pozostawieniu zamówionego Towaru. Przy ocenie przez Wykonawcę czy usługa Dostawy pod nieobecność odbiorcy może być prawidłowo zrealizowana, będą brane pod uwagę takie kwestie jak: bezpieczeństwo (weryfikacja przez Wykonawcę, czy pozostawione przez Wykonawcę Towary nie stanowią zagrożenia dla otoczenia oraz czy nie zostaną naruszone m.in. przepisy przeciwpożarowe), warunki atmosferyczne (w tym m.in. teren podmokły, woda opadowa), możliwość pozostawienia Towarów pod stałym zadaszeniem oraz osłoną minimum z trzech stron.
- 4.3. Po pozytywnej weryfikacji możliwości realizacji usługi zgodnie z pkt. 4.2 Regulaminu, Wykonawca pozostawia paczkę/paczki z zamówienia w pozycji leżącej,
- 4.4. W przypadku braku spełnienia warunków opisanych w pkt. 4.2 Regulaminu zastosowanie mają zapisy z Regulaminu Świadczenia usług przez IKEA Retail Sp. z o.o. dostępnym na stronie www.ikea.pl Sekcja III *Zorganizowanie dostawy – zasady wspólne* pkt 7a *Z zastrzeżenie punktu b poniżej, w przypadku braku możliwości zrealizowania dostawy w umówionym terminie z przyczyn leżących po stronie Klienta, IKEA zapewni maksymalnie jedną dodatkową próbę dostarczenia zamówienia („Dostawa Dodatkowa”) w najbliższym możliwym terminie. Klient zostanie poinformowany sms-em (24h przed planowanym wykonaniem usługi) o planowanym terminie dostawy. W przypadku nieskutecznego dostarczenia Towaru pomimo Dostawy Dodatkowej Towar zostanie zwrócony do IKEA. Dalsze postępowanie określa pkt. III 9 regulaminu.*
- 4.5. Po zakończeniu realizacji usługi Wykonawca sporządzi dokumentację zdjęciową obejmującą zamówione Towary w miejscu dostawy, na potrzeby udokumentowania realizacji usługi.

5. Postanowienia końcowe

- 5.1. Klient uprawniony jest do reklamacji związanych z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem Usługi dostawy pod nieobecność odbiorcy
- 5.2. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi należy składać:
- Bezpośrednio we właściwym Dziale Obsługi Klienta IKEA w sklepie IKEA [xxx] w formie pisemnej.
 - Listownie na adres sklepu IKEA Kraków ul. Josepha Conrada 66, 31-357 Kraków (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](#).
 - Poprzez komunikator Facebook Messenger na oficjalnym profilu IKEA.
- 5.3. Reklamację będą rozpatrzone w terminie 14 dni.
- 5.4. Pisemna reklamacja powinna zawierać: dane kontaktowe z Klientem tj. imię i nazwisko, adres, telefon, numer zamówienia oraz opis i powód reklamacji.
- 5.5. Regulamin usługi Dostawy pod nieobecność odbiorcy dostępny jest w sklepie IKEA Kraków oraz na stronie internetowej www.ikea.pl w zakładce regulaminy.
- 5.6. Wszelkie spory wynikłe z tytułu wykonania zobowiązań związanych z niniejszą usługą będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.

- 5.7. W odniesieniu do Klientów będących konsumentami lub 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, IKEA odpowiada za brak zgodności z Towarów i Usług IKEA z umową na zasadach uregulowanych w art. 43a i nast. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W odniesieniu do pozostałych Klientów IKEA odpowiada za wady Towarów na zasadach uregulowanych w art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego.
- 5.8. 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.
- 5.9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia: 09.07.2025

Załącznik nr. 1

Lista kodów pocztowych dla których jest świadczona usługa Dostawy pod nieobecność odbiorcy.

35-000	35-001	35-002	35-005	35-006	35-011	35-010	35-015	35-016	35-017	35-021	35-020	35-026
35-025	35-030	35-029	35-033	35-032	35-036	35-037	35038	35-040	35-042	35-046	35-045	35-050
35-051	35-052	35-056	35-055	35-061	35-060	35-065	35-064	35-068	35-070	35-069	35-074	35-073
35-075	35-077	35-078	35-080	35-079	35-083	35-082	35-084	35-086	35-100	35-103	35-101	35-102
35-104	35-306	35-612	36-073	37-210	37-724	38-243	38-533	39-211	35-056	35-211	35-503	39-120
35-106	35-309	35-611	36-072	37-220	37-723	38-246	38-540	39-213	35-055	35-212	35-502	39-122
35-105	35-307	35-614	36-100	37-224	37-731	38-245	38-542	39-212	35-061	35-213	35-504	39-123
35-107	35-308	35-615	36-101	37-225	37-732	38-247	38-541	39-215	35-060	35-214	35-506	39-124
35-111	35-311	35-616	36-105	37-222	37-733	38-400	38-544	39-216	35-065	35-215	35-505	39-126
35-112	35-313	35-617	36-106	37-223	37-734	38-401	38-543	39-218	35-064	35-216	35-509	39-127
35-114	35-310	35-620	36-107	37-230	37-741	38-402	38-600	39-217	35-068	35-223	35-508	39-200
35-115	35-312	35-623	36-110	37-231	37-740	38-404	38-601	39-220	35-070	35-224	35-507	39-202
35-113	35-315	35-622	36-121	37-232	37-742	38-406	38-606	39-223	35-069	35-222	35-512	39-201
35-116	35-314	35-625	36-122	37-301	37-743	38-409	38-604	39-221	35-074	35-225	35-510	39-205
35-118	35-316	35-624	36-123	37-306	37-744	38-410	38-608	39-225	35-073	35-230	35-511	39-204
35-119	35-317	35-626	36-125	37-500	37-750	38-411	38-607	39-224	35-075	35-231	35-513	39-203
35-117	35-322	35-629	36-130	37-501	37-752	38-420	38-610	39-230	35-077	35-233	35-515	39-106
35-120	35-321	35-628	36-147	37-503	37-753	38-422	38-612	39-231	35-078	35-232	35-516	39-107
35-122	35-323	35-630	36-145	37-502	37-751	38-423	38-623	39-232	35-080	35-236	35-601	39-111
35-124	35-324	35-900	36-200	37-504	37-754	38-430	38-700	39-316	35-079	35-235	35-602	39-110
35-125	35-328	35-959	36-203	37-506	37-755	38-440	38-709	39-442	35-083	35-234	39-206	35-047
35-202	35-327	36-001	36-204	37-505	38-100	38-442	38-711	39-443	35-082	35-241	39-207	35-045
35-201	35-326	36-002	36-206	37-511	38-103	38-441	38-710	39-450	35-084	39-121	39-208	38-532
35-203	35-329	36-003	36-207	37-512	38-102	38-450	38-713	39-451	35-086	38-524	39-209	38-535
35-205	35-330	36-004	36-211	37-514	38-111	38-451	38-712	39-460	38-516	38-530	39-210	38-534
35-207	35-332	36-007	36-212	37-541	38-114	38-454	38-714	35-305	35-609	36-071	37-206	37-720
35-208	35-333	36-017	36-213	37-542	38-112	38-456	38-722	35-303	35-605	36-065	37-202	37-713
35-206	35-404	36-016	36-220	37-543	38-116	38-455	39-100	35-302	35-607	36-067	37-203	37-717
35-209	35-410	36-020	36-221	37-545	38-115	38-457	39-102	35-301	35-608	36-069	37-207	37-716
35-210	35-501	36-024	36-231	37-552	38-120	38-459	39-103	35-304	35-610	36-068	37-205	37-722
35-211	35-503	36-025	36-230	37-550	38-121	38-458	39-104	35-241	35-604	36-062	37-201	37-712
35-212	35-502	36-030	36-233	37-555	38-122	38-460	39-105	35-242	35-603	36-063	37-204	37-714
35-213	35-504	36-039	36-245	37-554	38-123	38-462	35-235	35-602	36-060	37-127	37-706	38-211
35-214	35-506	36-040	37-100	37-560	38-125	38-471	35-234	35-606	36-061	37-200	37-710	38-214
35-215	35-505	36-041	37-111	37-561	38-124	38-473	38-230	38-241	38-222	38-506	37-705	38-213
35-216	35-509	36-042	37-112	37-562	38-126	38-480	38-232	38-242	38-223	38-507	38-504	38-505
35-223	35-508	36-043	37-110	37-565	38-130	38-481	38-220	38-512	35-236	35-601	36-055	37-126
35-224	35-507	36-046	37-114	37-564	38-131	38-485	35-232	35-516	36-054	37-125	37-704	38-212
35-222	35-512	36-047	37-120	37-602	38-200	38-483	35-233	35-515	36-053	37-124	37-703	38-207
35-225	35-510	36-050	37-122	37-700	38-201	38-501	38-503	37-123	37-702	38-204	38-502	36-051
5-230	35-511	36-052	37-121	37-701	38-203	38-500	35-231	35-513				