

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 1, 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 poskytování služeb zákazníkům (dále jen „VOP“), které upravují základní podmínky poskytování jednotlivých služeb.

Tyto VOP pro službu Plánování mají účinnost dnem 17. 3. 2020 a nahrazují předcházející znění těchto podmínek.

Společnost si vyhrazuje právo tyto VOP pro službu Plánování měnit a doplňovat podle vlastního uvážení. Změny či doplnění těchto VOP se nebudou vztahovat na objednávky služeb uskutečněné před dnem účinnosti takové změny či doplnění.

Tyto VOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a jsou neoddělitelnou součástí každé Smlouvy o dílo uzavřené mezi Společností, a jejími zákazníky (dále jen „Zákazník“). Zákazník podpisem objednávky nebo potvrzením služby ze strany Společnosti (dále jen „Objednávka“) souhlasí, že byl s obsahem VOP seznámen a bez výhrad je přijímá.

Na základě Objednávky uzavírají Společnost a Zákazník smlouvu o dílo (dále jen „Služba“).

V případě objednávky Služby přes internetové stránky bude Zákazníkovi neprodleně zasláno emailové potvrzení této Objednávky. Přílohou tohoto potvrzení je aktuální znění VOP a reklamčního řádu IKEA ve formátu PDF.

Uzavřená Objednávka je Společností archivována pouze za účelem jejího úspěšného splnění a splnění případných povinností z odpovědnosti za vady a není přístupná Zákazníkovi ani třetím stranám. Objednávka se uzavírá v českém jazyce.

2. Objednávka služby Plánování

Na základě objednávky Zákazníka poskytne Společnost službu spočívající ve vytvoření návrhu ze sortimentu IKEA, a to v termínu uvedeném v Objednávce. Služba Plánování je poskytována odborným zaměstnancem IKEA ve vybraném obchodním domě IKEA popř. na dálku, dle zvolené preference zákazníka, a to po předem dohodnutou dobu.

Zákazník zajistí, že od doby realizace vypracovaného návrhu nebudou prováděny žádné dispoziční změny, které by mohly mít vliv na instalaci nebo montáž podle návrhu (např. zednické práce, obklady, ...). Pokud budou takovéto dispoziční změny provedeny, neodpovídá Společnost za to, že instalace nebo montáž podle návrhu nebude možná. Na základě rozměrů místa instalace nebo montáže a doplňujících informací dojde v předem dohodnutém termínu ke schůzce. Během schůzky bude vytvořen návrh v aplikaci Plánovač IKEA. Po skončení plánování Zákazník obdrží vizualizaci návrhu společně se seznamem použitého zboží a přístupové údaje (login a heslo) do aplikace Plánovač IKEA, kde je uložený návrh a předběžná kalkulace kupní ceny. Zákazník též v případě zájmu obdrží předběžnou kalkulaci ceny za poskytnutí doplňkových služeb (doprava, instalace...).

Po dokončení návrhu je možné bezplatně požádat o drobné úpravy (např. změna barvy dveří, roštů, změna pracovní desky...). V případě požadavku na zásadní změnu původního návrhu, např. z důvodu jiných rozměrů, se bude jednat o zcela novou zpoplatněnou službu.

Pokud Zákazník zakoupí projekt ve Společnosti a prokáže se na pokladně originální účtenkou se zaplacenou cenou za Službu a objednávkou s razítkem „Vrácení poplatku za službu Plánování“, bude mu poskytnuta sleva z kupní ceny ve výši ceny zaplacené za tuto službu. Slevu z kupní ceny je možné poskytnout pouze jednou, a to bez ohledu na skutečnost, kolikrát Zákazník Službu využil.

Nábytek, doplňky a služby, které jsou součástí vytvořeného návrhu, vychází z aktuální nabídky a cen zboží a služeb v okamžiku vytvoření návrhu. Při objednání návrhu bude rozhodující nabídka a ceny zboží a služeb aktuální v okamžiku objednávky.

Grafický návrh a cenová kalkulace z aplikace Plánovač IKEA nezaručuje dostupnost zboží na skladě.

Na základě Zákazníkem dodaných rozměrů místa návrhu a doplňujících informací dojde v předem dohodnutém termínu ke schůzce v místě uvedeném v Objednávce (obchodní dům IKEA nebo plánování na dálku) uvedeném v Objednávce služby. V případě plánování na dálku je Zákazník povinen zajistit, aby byl ze svých zdrojů schopen se na schůzku připojit. O technických požadavcích je Zákazník informován v průběhu objednání služby a následně emailem po zaplacení služby plánování na dálku. Během schůzky bude vytvořen návrh v aplikaci Plánovač IKEA. Po skončení plánování Zákazník obdrží vizualizaci návrhu společně se seznamem použitého zboží a přístupové údaje (login a heslo) do aplikace Plánovač IKEA, kde je uložený návrh a předběžná kalkulace kupní ceny.

3. Cena služby

Cena za Službu je uvedena v aktuálně platném ceníku Společnosti, který je dostupný v obchodních domech a na internetových stránkách www.IKEA.cz. Platba Objednávky v obchodním domě je možná hotově, platební kartou, kartou IKEA nebo úvěrem. Platba Objednávky online, je možná pouze platební kartou.

4. Odstoupení od smlouvy ze strany Zákazníka

Od uzavření Objednávky je Zákazník oprávněn odstoupit nejpozději 24 hodin před započítáním Služby bez udání důvodu na infolince 234 567 890 nebo na www.ikea.cz/napistenam

Pro vrácení plateb použije Společnost stejný platební prostředek, který Zákazník použil pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím Zákazníkovi nevzniknou další náklady.

5. Odstupné

V případě, že Zákazník zruší podepsanou/potvrzenou Objednávku a odstoupí tak od smlouvy o dílo méně než 24 hodin před jejím započítáním, Zákazník zaplatí Společnosti odstupné ve výši ceny Služby. Společnost započte svou pohledávku na odstupné a pohledávku Zákazníka na vrácení ceny Služby.

6. Informační servis

Společnost odpovídá na dotazy Zákazníků na telefonním čísle: 234 567 890 nebo na adrese IKEA.cz/napistenam každý den od 9 do 21 hod., popř. v jakémkoliv obchodním domě IKEA na území České republiky.

7. 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.uouu.cz.

8. 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.

9. Kontakty pro uplatnění práv

Pisemně 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.

10. 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).