Regulamin programu lojalnościowego IKEA Family

I. Definicje

IKEA - IKEA Retail Sp. z o.o. z siedzibą w Jankach, Pl. Szwedzki 3, 05-090 Raszyn, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000091681, NIP: 5270103385, REGON: 01057789, kapitał zakładowy: 20.000.000 złotych, adres e-mail: info.ikea.pl@ikea.com, numer telefonu: 22 275 00 00.

Program – program lojalnościowy organizowany przez IKEA, adresowany do klientów IKEA, którzy z tytułu uczestnictwa w Programie będą uprawnieni do Korzyści na podstawie regulaminu.

Karta – oznaczona indywidualnym numerem wirtualna karta imienna (w formie elektronicznego kodu QR lub innej analogicznej formie dopuszczonej przez IKEA) wydana Klubowiczowi przez IKEA, uprawniająca do Korzyści w ramach Programu.

Klubowicz – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z IKEA umowę o uczestnictwo w Programie. gdy Klubowiczem nie jest osoba fizyczna uznaje się, że jest on reprezentowany przez przedstawiciela upoważnionego do reprezentowania Klubowicza w świetle obowiązującego prawa.

Korzyści – Oferty dopasowane, rabaty, zniżki na zakup towarów lub usług, newsletter'y, wydarzenia, warsztaty, konkursy, a także inne korzyści przyznane Klubowiczowi przez IKEA w ramach Programu, z których Klubowicz ma prawo korzystać zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Oferty dopasowane – rabaty, zniżki lub inne korzyści przyznane wybranym Klubowiczom w wyniku zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, na podstawie ustalonych przez IKEA kryteriów.

Partnerzy – podmioty, z którymi IKEA współpracuje w ramach Programu, wymienione na stronie internetowej IKEA (www.ikea.pl).

Domolinia IKEA – Zdalne Miejsce Spotkań z Klientami. Kontakt z Domolinią IKEA możliwy jest poprzez Czat IKEA dostępny na naszej stronie internetowej http://IKEA.pl/kontakt oraz pod numerem telefonu (22) 275 00 00. Godziny otwarcia Domolinii są dostępne na http://IKEA.pl/kontakt.

Czat IKEA - komunikator online dostępny na stronie IKEA.pl Kontakt – IKEA,

umożliwiający, m.in. kontakt pomiędzy Klientem a IKEA.

II. Postanowienia ogólne

1. Organizatorem Programu jest IKEA.
2. Program:
   a. dotyczy towarów i usług, które można nabyć w sklepach IKEA na terenie Rzeczpospolitej Polskiej.
   b. adresowany jest do klientów detalicznych i dotyczy zakupów artykułów IKEA w ilości przeciętnie kupowanej przez gospodarstwa domowe lub na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej. Klubowicz nie może korzystać z Programu dla zakupu artykułów IKEA w celach ich odsprzedaży.
3. IKEA zastrzega sobie możliwość telefonicznego sprawdzenia przez IKEA, lub inny upoważniony do tego podmiot, jakości świadczonych usług.
4. Korzystanie z Programu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa może skutkować utratą statusu Klubowicza.
5. IKEA świadczy Program przez czas nieoznaczony.
6. W ramach korzystania z Programu zakazane jest dostarczanie przez Klubowicza jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.
7. IKEA świadczy usługi w ramach Programu w sposób zgodny z regulaminem.
8. IKEA odpowiada za brak zgodności usług w ramach Programu z umową na zasadach uregulowanych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
9. Klienci będący 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, mogą skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w Załączniku 1.
10. W przypadku niezgodności usług IKEA w ramach Programu z umową, Klient zobowiązany jest do współpracy z IKEA w celu ustalenia przyczyny nieprawidłowego działania ww. usług.

III. Zasady uczestnictwa w Programie

A. <u>Przystąpienie do Programu:</u>

1. Klient może przystąpić do Programu wypełniając formularz zgłoszeniowy m.in. w sklepie IKEA lub poprzez stronę internetową www.ikeafamily.eu. IKEA może modyfikować sposoby przystąpienia do Programu.
2. Przystępując do Programu Klubowicz otrzymuje Kartę.
3. IKEA ma prawo weryfikacji danych wskazanych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania reprezentantów Klubowicza do działania w jego imieniu.
4. Jeżeli formularz zgłoszeniowy w formie papierowej jest nieczytelny lub niekompletny IKEA może nie mieć możliwości zarejestrowania klienta w Programie.

B. Warunki techniczne uczestnictwa w Programie:

1. Minimalne warunki techniczne niezbędne do korzystania z Programu obejmują:
   a. Dostęp do poczty e-mail,
   b. Dostęp do telefonu komórkowego pozwalającego na odbiór połączeń i SMS,
   c. Dysponowanie urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet obsługującym przeglądarki typu: Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari w aktualnej wersji.
   d. połączenie z siecią Internet.

C. Karta:

1. Karta jest przesyłana do Klubowicza na wskazany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail.
2. Karta nie jest kartą płatniczą.
3. Klubowicz ma możliwość zapisania Karty w ramach aplikacji mobilnej IKEA, do której stosuje się wymagania wskazane w opisie aplikacji i regulaminie świadczenia usług na odległość dostępnym tutaj.

D. Rezygnacja z Programu:

1. Klubowicz może w każdym czasie zrezygnować z uczestnictwa w Programie bez wskazania przyczyny oraz ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
2. W celu rezygnacji z uczestnictwa w Programie Klubowicz powinien wypełnić stosowny formularz dostępny w sklepach IKEA lub skorzystać z interaktywnego formularza na stronie internetowej www.ikeafamily.eu/Profil/Twoje-Dane?tab=regulamin-zgody. IKEA może modyfikować sposoby rezygnacji z uczestnictwa w Programie.

E. Opinie Klubowicza:

1. Każdy Klubowicz, który udostępni swój adres e-mail lub numer telefonu, może otrzymać od IKEA propozycję zamieszczenia opinii o zakupionym towarze lub usłudze IKEA lub ich części.

2. Klubowicz może zamieścić opinię poprzez narzędzia dostępne na stronie internetowej IKEA (www.ikea.pl). Opinie mogą dotyczyć wyłącznie cech lub właściwości towaru lub usługi lub ich części.

3. Klubowicz odpowiada za treść opinii oraz ich zgodność ze stanem faktycznym i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Jeżeli treść opinii narusza przepisy prawa, w tym prawa autorskiego lub jest niezgodna z regulaminem, IKEA ma prawo zablokowania dostępu do niej w całości lub części. IKEA nie weryfikuje, czy opinia pochodzi od Klubowicza, który używał lub korzystał z towaru lub usługi, którego dotyczy opinia.

4. Zamieszczając opinię Klubowicz udziela IKEA niewyłącznej, nieodpłatnej, nieograniczonej terytorialnie licencji na czas nieoznaczony na korzystanie z tej opinii, w całości lub w części, w szczególności w celach promocyjnych i marketingowych, na następujących polach eksploatacji:

   a. utrwalanie i zwielokrotnianie opinii – wytwarzanie egzemplarzy opinii dowolną techniką, w tym techniką cyfrową, drukarską (np. prasa, plakaty, broszury, billboardy itp.), reprograficzną, zapisu magnetycznego, zapisu w pamięci komputera;

   b. wprowadzanie do obrotu;

   c. rozpowszechnianie opinii w inny sposób niż poprzez wprowadzenie do obrotu, w tym poprzez publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w tym na stronach internetowych IKEA.

5. Jednocześnie Klubowicz:

   a. zgadza się na opracowanie przez IKEA opinii i wprowadzenie do niej zmian, w szczególności na jej tłumaczenie, przeróbkę lub adaptację, w tym poprzez jej skracanie lub łączenie z innymi opiniami Klubowicza lub opiniami osób trzecich albo wprowadzenie zmian co do formy opinii (np. zmiana czcionki, dodanie lub usunięcie podkreślenia);

   b. upoważnia IKEA do wykonywania praw zależnych do opinii oraz jej opracowań na wszystkich polach eksploatacji wskazanych powyżej.

6. Klubowicz przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że jego opinie będą publikowane anonimowo lub ze skrótowym wskazaniem jego autorstwa np. przy użyciu imienia i pierwszej litery nazwiska.

7. Usunięcie konta Klubowicza z Programu IKEA Family nie powoduje automatycznego usunięcia opinii udzielonych przez Klubowicza i opinie te mogą być nadal prezentowane zgodnie z warunkami licencji, o której mowa powyżej.

F. <u>Zakończenie Programu:</u>

1. IKEA ma prawo zawiesić lub zakończyć Program w każdym czasie z uzasadnionych powodów, w tym w razie potrzeby dostosowania Programu do nowego środowiska technicznego, z innych istotnych względów eksploatacyjnych, a także w przypadku zmian w zakresie usług świadczonych na podstawie niniejszego regulaminu lub zmian przepisów prawa, co jednak nie będzie miało wpływu na prawa Klubowicza nabyte przed zakończeniem lub zawieszeniem Programu.

2. W przypadku zawieszenia lub zakończenia Programu, IKEA poinformuje Klubowicza o takim przypadku z odpowiednim wyprzedzeniem w sklepach IKEA, punktach Partnerów oraz na stronie internetowej IKEA (www.ikea.pl) i Programu (www.ikeafamily.eu).

IV. Korzyści

1. Każdy Klubowicz ma prawo do Korzyści wymienionych w aktualnym katalogu Korzyści dostępnym w sklepach IKEA,

   punktach Partnerów oraz na stronie internetowej IKEA (www.ikea.pl) i Programu (www.ikeafamily.eu).

2. Korzyści komunikowane indywidualnie Klubowiczowi (w tym Oferty dopasowane) mogą być adresowane tylko do wybranych Klubowiczów. Takie korzyści mogą być zawarte w materiałach informacyjnych wysyłanych Klubowiczowi kanałami komunikacji elektronicznej (e-mail, sms lub komunikaty push na stronie internetowej IKEA, Programu, Partnerów lub innych podmiotów, z którymi współpracuje IKEA).

3. Oferty dopasowane przygotowywane są na podstawie indywidualnych kryteriów ustalonych przez IKEA (np. zainteresowania) i przeznaczone są wyłącznie dla ich adresatów.

4. Korzyści o których mowa w pkt. IV 2 i 3 są świadczone przez IKEA danemu Klubowiczowi i nie mogą być przenoszone na inne osoby, chyba że co innego wynika z ich treści.

5. Jeżeli Korzyść jest powiązana z zakupem towaru lub usługi, do jej aktywacji konieczne jest wskazanie numeru Karty przed zakończeniem transakcji.

6. IKEA może, w celu podniesienia atrakcyjności Programu, w każdym czasie aktualizować i zmieniać katalog Korzyści, wprowadzać nowe oferty i usuwać dotychczasowe, a także zmieniać wysokość przyznawanych rabatów, bonusów i innych promocji. Zmiany nie mają wpływu na prawa uzyskane przez Klubowicza przez ich dokonaniem.

7. Szczegółowe zasady udziału w konkursach są zawarte w ich regulaminach, z którymi można zapoznać się tutaj.

8. W celu uniknięcia wątpliwości, program lojalnościowy IKEA Family jest organizowany przez IKEA Retail sp. z o.o. z siedzibą w Jankach. W ramach programu IKEA Retail sp. z o.o. zapewnia określone w programie korzyści

wyłącznie dla Klubowiczów, którzy do niego przystąpili. IKEA Retail sp. z o.o. może nie być w stanie zapewnić korzyści dla osób uczestniczących w analogicznych programach organizowanych przez podmioty z grupy IKEA w krajach innych niż Rzeczypospolita Polska. Na dzień wejścia w życie niniejszego regulaminu takie osoby mogą korzystać jedynie ze specjalnie dla nich przygotowanych ofert w sklepie, restauracji i sklepiku szwedzkim. Oferty te mogą ulec zmianie. Informacja o aktualnych ofertach będzie udostępniana na stronie IKEA (www.ikea.pl) lub w sklepach IKEA. IKEA Retail sp. z o.o. może wprowadzać dodatkowe warunki korzystania z ww. ofert. Jeżeli uczestnik analogicznego programu chce mieć pewność skorzystania z danej korzyści na terenie Rzeczpospolitej Polskiej powinien przystąpić do programu organizowanego przez IKEA Retail sp. o.o.

V. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje związane z uczestnictwem w Programie można przesyłać przy użyciu Czatu IKEA dostępnego na stronie Kontakt – IKEA - IKEA lub telefonicznie poprzez Domolinię IKEA. Reklamacje mogą być również składane pisemnie na adres IKEA wskazany powyżej, a także bezpośrednio w sklepie IKEA w Dziale Obsługi Klienta IKEA.
2. Zgłaszając reklamację należy podać następujące informacje: imię i nazwisko lub nazwę, adres Klubowicza oraz powód reklamacji.
3. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni od daty otrzymania przez IKEA.

VI. Dane osobowe

IKEA przetwarza dane osobowe Klubowicza na zasadach określonych w Polityce Prywatności IKEA w zakładce "IKEA Family", dostępnej na stronie www.IKEA.pl/daneosobowe.

VII. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla stosunków wynikających z niniejszego regulaminu i dla rozstrzygania wszelkich sporów związanych z niniejszym regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. W przypadku Klubowicza niebędącego konsumentem ani osobą fizyczną, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej 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.

3. IKEA jest uprawniona do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z uzasadnionych powodów, w tym w razie potrzeby dostosowania Programu do nowego środowiska technicznego, z innych istotnych względów eksploatacyjnych, a także w przypadku zmian w zakresie usług świadczonych na podstawie niniejszego regulaminu oraz zmian przepisów prawa. Każda zmiana będzie dokonywana z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiana warunków regulaminu pozostanie bez wpływu na prawa Klubowicza nabyte przed wejściem w życie zmian do regulaminu.

4. IKEA zastrzega sobie prawo zmiany listy Partnerów. Każda zmiana będzie dokonywana z odpowiednim wyprzedzeniem. Nie stanowi ona zmiany regulaminu.

5. IKEA dokłada starań, aby ewentualne spory z jej klientami rozwiązać polubownie w ramach bezpośrednich kontaktów. IKEA zachęca do zgłaszania wszelkich problemów przy użyciu czatu IKEA dostępnego na stronie Kontakt – IKEA - IKEA. Niezależnie od tego, IKEA informuje, że konsumenci mają możliwość rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z zawartymi przez nich umowami - platforma znajduje się na stronie:

   http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Adres poczty elektronicznej IKEA to: info.ikea.pl@ikea.com. Konsumenci mogą także skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji pozarządowych działających na rzecz konsumentów. Więcej informacji znajduje się na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (http://www.uokik.gov.pl).

6. Regulamin obowiązuje od 14 lipca 2023 roku.

Załącznik 1

Informacja o ustawowym prawie do odstąpienia od umowy

I. Postanowienia ogólne.

1. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy przysługuje wyłącznie Klubowiczowi będącemu konsumentem oraz Klubowiczowi będącemu osobą fizyczną, który zawarł z IKEA umowę 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.
2. Klubowicz, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się z dniem jej zawarcia.
4. W celu wykonania prawa odstąpienia, Klubowicz powinien złożyć IKEA jednoznaczne oświadczenie w tym zakresie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. Oświadczenie może zostać złożone m.in. na formularzu wskazanym poniżej, przy użyciu Czatu IKEA dostępnego na stronie Kontakt – IKEA - IKEA, a także w sklepie stacjonarnym IKEA. Oświadczenie można również złożyć poprzez Domolinię IKEA.
6. Jeżeli Klubowicz złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy wysyłając wiadomość e-mail lub telefonicznie, IKEA niezwłocznie potwierdzi Klubowiczowi otrzymanie takiego oświadczenia przesyłając mu wiadomość e-mail.
7. W chwili odstąpienia od umowy wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Klubowicza, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez IKEA lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z IKEA.
8. Odinstalowanie aplikacji mobilnej IKEA nie jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy uczestnictwa w Programie IKEA Family.

II. Skutki odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

1. W przypadku odstąpienia umowę uważa się za niezawartą.
2. Po odstąpieniu od umowy IKEA nie będzie wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Klubowicza w trakcie uczestnictwa w Programie, z wyjątkiem treści, które:
    a. są użyteczne wyłącznie w związku z Programem;
    b. dotyczą wyłącznie aktywności Klubowicza w trakcie korzystania z Programu;
    c. zostały połączone przez IKEA z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;

d. zostały wytworzone przez Klubowicza wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.

3. Po odstąpieniu od umowy, IKEA uniemożliwi Klubowiczowi dostęp do Programu i Korzyści, a także zablokuje Kartę.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Imię i nazwisko klienta: .....

Adres klienta: .....

Telefon kontaktowy (o ile jest dostępny):

.....

E-mail (o ile jest dostępny): .....

Numer karty IKEA Family:

Niniejszym odstępuję od umowy uczestnictwa w Programie IKEA Family

Data zawarcia umowy:

Data:	Podpis: (jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej .....