

# 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 05 75.

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

**Karta** – materialna (plastikowa) lub wirtualna (elektroniczny kod QR lub inna analogiczna forma dopuszczona przez IKEA), oznaczona indywidualnym numerem karta imienna 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 Preferencyjne, 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 Preferencyjne** – rodzaj Korzyści przyznany w wyniku zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania przez IKEA Klubowiczowi na podstawie kryteriów ustalonych przez IKEA; Oferty Preferencyjne mogą być przyznane tylko niektórym Klubowiczom, spośród tych, którzy wyrazili zgodę na przedstawianie im takich ofert.

**Partnerzy** – podmioty, z którymi IKEA współpracuje w ramach Programu, wymienione na stronie internetowej IKEA ([www.ikea.pl](http://www.ikea.pl)).

**Domolinia IKEA** – infolinia IKEA przeznaczona do kontaktu z Klientami, czynna codziennie (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w handlu) w godz.: 09:00 - 21:00, pod numerem telefonu 22 275 00 00.

## II. **Postanowienia ogólne**

1. Organizatorem Programu jest IKEA.
2. Program:
  - a. dotyczy towarów i usług, które można nabyć w sklepach IKEA na terenie Rzeczypospolitej 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. Informacja w sprawie ustawowego prawa do odstąpienia od umowy o uczestnictwo w Programie zawartej na odległość znajduje się w Załączniku 1.
4. IKEA zastrzega sobie możliwość telefonicznego sprawdzenia przez IKEA, lub inny upoważniony do tego podmiot, jakości świadczonych usług.
5. Korzystanie z Programu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa może skutkować utratą statusu Klubowicza.
6. W ramach korzystania z Programu zakazane jest dostarczanie przez Klubowicza jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.

## III. **Zasady uczestnictwa w Programie**

### A. Przystąpienie do Programu

1. Klubowicz może przystąpić do Programu wypełniając formularz zgłoszeniowy m.in. w sklepie IKEA lub poprzez stronę internetową [www.ikeafamily.eu](http://www.ikeafamily.eu). IKEA może modyfikować sposoby przystąpienia do Programu.
2. Przystępując do Programu Klubowicz otrzymuje Kartę, którą może zarejestrować w aplikacji mobilnej Karta IKEA Family.
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 Klubowicza w Programie.

#### B. Karta

5. Karta materialna jest własnością IKEA.
6. W przypadku zgubienia Karty materialnej, Klubowicz powinien zgłosić niezwłocznie ten fakt IKEA poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com).
7. Karta nie jest kartą płatniczą.

#### C. Rezygnacja z Programu

8. Klubowicz może w każdym czasie zrezygnować z uczestnictwa w Programie bez wskazania przyczyny oraz ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
9. 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](http://www.ikeafamily.eu/Profil/Twoje-Dane?tab=regulamin-zgody). IKEA może modyfikować sposoby rezygnacji z uczestnictwa w Programie.

#### D. Opinie Klubowicza

10. 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.
11. Klubowicz może zamieścić opinię poprzez narzędzia dostępne na stronie internetowej IKEA ([www.ikea.pl](http://www.ikea.pl)). Opinie mogą dotyczyć wyłącznie cech lub właściwości towaru lub usługi lub ich części.
12. 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.
13. 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

- c. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.

#### E. Zakończenie Programu

17. IKEA ma prawo zawiesić lub zakończyć Program w każdym czasie, co jednak nie będzie miało wpływu na prawa Klubowicza nabyte przed zakończeniem lub zawieszeniem Programu.
18. 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](http://www.ikea.pl)) i Programu ([www.ikeafamily.eu](http://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](http://www.ikea.pl)) i Programu ([www.ikeafamily.eu](http://www.ikeafamily.eu)).
2. Korzyści komunikowane indywidualnie Klubowiczowi, w tym zawarte w materiałach informacyjnych wysyłanych Klubowiczowi kanałami komunikacji elektronicznej (e-mail, sms lub komunikatów push na stronie internetowej IKEA, Programu, Partnerów lub innych podmiotów, z którymi współpracuje IKEA) mogą być adresowane tylko do wybranych Klubowiczów.
  3. Oferty Preferencyjne 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.
  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 Rzeczpospolita 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](http://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 poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie [www.ikea.pl](http://www.ikea.pl) 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 Klienta 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](http://www.IKEA.pl/daneosobowe).

## VII. **Postanowienia końcowe**

1. Prawem właściwym dla stosunków wynikających z niniejszego regulaminu i dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów związanych z niniejszym regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. W przypadku Klubowicza niebędącego konsumentem jurysdykcję ma sąd właściwy miejscowo dla siedziby IKEA.
3. IKEA jest uprawniona do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie w przypadku zmian w zakresie usług świadczonych na podstawie niniejszego regulaminu. 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 poprzez formularz reklamacyjny wskazany powyżej. Niezależnie od tego, IKEA informuje, że klient lub Klubowicz będący konsumentem, ma 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](mailto: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 20.08.2019 roku.

## **Załącznik 1**

### **Informacja dla konsumentów - ustawowe prawo odstąpienia od umowy**

#### **I. Postanowienia ogólne.**

1. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy o uczestnictwo w Programie zawartej na odległość przysługuje wyłącznie Klubowiczowi będącemu konsumentem.
2. Klubowicz, o którym mowa powyżej, może odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów wskazanych poniżej.
3. Jeżeli Klubowicz złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim IKEA potwierdziła przyjęcie umowy do realizacji, oferta przestaje wiązać.
4. Bieg terminu do odstąpienia rozpoczyna się z dniem zawarcia umowy.
5. W celu wykonania prawa odstąpienia, Klubowicz powinien złożyć IKEA jednoznaczne oświadczenie w tym zakresie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
6. Oświadczenie może zostać złożone m.in. na formularzu wskazanym poniżej poprzez jego wysłanie na podany w nim adres lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com). Oświadczenie można złożyć również poprzez Domolinię IKEA oraz bezpośrednio w sklepie IKEA.
7. 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.
8. 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.

## **II. Skutki odstąpienia od umowy zawartej na odległość.**

1. IKEA, w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwróci Klubowiczowi wszystkie dokonane przez niego na rzecz IKEA płatności w związku z uczestnictwem w Programie (o ile ma zastosowanie).
2. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klubowicz, chyba że Klubowicz wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.



## Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Imię i nazwisko konsumenta:

---

Adres konsumenta:

---

Adres IKEA:

DOMOLINIA IKEA, Al. Krakowska 61, 02-183 Warszawa

adres e-mail: [info.ikea.pl@ikea.com](mailto:info.ikea.pl@ikea.com)

telefon: 22 275 05 75

Niniejszym odstępuję od umowy w zakresie następujących Kart:

Dane umowy: \_\_\_\_\_

Data zawarcia umowy \*: \_\_\_\_\_

*\*niepotrzebne skreślić*

Data złożenia oświadczenia: \_\_\_\_\_

Podpis (w przypadku formularza w wersji papierowej):

---