

365 giorni per cambiare idea

Per noi la tua soddisfazione è importante. Se il tuo acquisto non ti soddisfa del tutto o semplicemente se cambi idea, puoi restituire i tuoi prodotti a IKEA entro 365 giorni. Presentando la prova d'acquisto e, se possibile, restituendo i prodotti nell'imballaggio originale, ti rimborseremo l'intero importo.

IKEA ti rimborserà con lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto. Puoi restituire qualunque prodotto, anche già montato, purché sia in perfette condizioni e non sia stato utilizzato. Nel caso in cui un prodotto non rispetti questi requisiti, potremmo non effettuare il rimborso oppure offrire una sostituzione o un buono.

Questa politica integra i tuoi diritti legali e le garanzie commerciali IKEA e si applica nel caso in cui tu cambi idea.

Questa politica di restituzione si applica agli articoli IKEA acquistati in un negozio IKEA o online sul sito IKEA. La politica di restituzione non include i servizi IKEA (trasporto, montaggio, ecc.), per i quali si applicano Termini e condizioni specifici.

Domande e risposte

I Termini e le condizioni di cui alla presente politica si applicano a tutti i prodotti acquistati presso IKEA Svizzera, sia in negozio che online o per telefono.

Posso annullare il mio ordine?

Certo! Quando ordini un prodotto da IKEA, puoi annullare il tuo ordine in qualsiasi momento fino a un massimo di 2 giorni prima della data di consegna. Ti rimborseremo l'intero importo dell'acquisto e delle spese di consegna.

Puoi anche annullare il tuo ordine a meno di 2 giorni dalla data prevista per la consegna; in tal caso, tuttavia, le spese di consegna non ti saranno rimborsate.

Dopo aver ricevuto il tuo ultimo ordine, hai il diritto di restituire, per qualsiasi motivo, il prodotto o i prodotti acquistati entro 365 giorni, con la garanzia che ti verrà rimborsato l'intero importo dell'acquisto.

Posso annullare il mio ordine per un servizio?

Se hai ordinato un servizio, per esempio di montaggio, puoi annullare il tuo ordine per qualsiasi motivo entro i 2 giorni precedenti all'effettuazione del servizio.

Non avrai il diritto di annullare il servizio richiesto nel caso in cui tu abbia già dato il tuo espresso consenso all'inizio del servizio e preso conoscenza dell'impossibilità di annullare il servizio effettuato. Ti sarà rimborsato solo l'importo dei servizi non ancora effettuati al momento del tuo annullamento dell'ordine.

Come posso annullare il mio ordine?

È sufficiente comunicarcelo per telefono o per iscritto.

- Chiamaci al numero 0848 801 100 (max CHF 0.08/min. da rete fissa). Tieni a portata di mano l'e-mail di conferma dell'ordine in modo da poterci comunicare il numero d'ordine e specificare ciò che intendi annullare.
- Oppure utilizza il modulo di contatto che trovi sul sito http://www.ikea.com/ch/it/customer_service/contact_us/contact.html. Nell'e-mail devi inserire il tuo numero d'ordine e specificare ciò che intendi annullare.

L'annullamento dell'ordine sarà effettivo dal giorno dell'invio della tua comunicazione.

Come faccio a essere sicuro che il mio ordine è stato annullato?

Se annulli un ordine presso di noi, ti invieremo conferma dell'annullamento per e-mail.

Posso provare i prodotti che ho ordinato da IKEA?

Sì, puoi montare i prodotti acquistati e provarli direttamente a casa tua! Se decidi di restituirceli, ti chiediamo però la cortesia di riportarci o rispedirceli nel loro imballaggio originale. Se al termine della prova effettuata per valutare la natura, le caratteristiche e il funzionamento di un prodotto, quest'ultimo risulta eccessivamente danneggiato, ci riserviamo il diritto di non rimborsarti l'intero importo a causa del deprezzamento subito dal prodotto.

Come faccio a restituire i prodotti acquistati?

Ti offriamo tre diverse opzioni di restituzione, tra cui potrai scegliere quella più comoda per te:

1. Puoi riportare i prodotti che intendi restituire in qualsiasi negozio IKEA della Svizzera. Presentaci la prova d'acquisto e, nel caso, la carta con cui hai effettuato il pagamento.
2. IKEA si offre anche di ritirare direttamente i prodotti che intendi restituire. In tal caso, per la restituzione dei prodotti si applica una tariffa pari alle spese di consegna. Ti preghiamo di consultare le Condizioni generali di consegna e di montaggio su IKEA.ch e di contattare il Servizio Clientela al numero 0848 801 100 (max CHF 0.08/min. da rete fissa). Presentaci il numero d'ordine e la bolla di consegna. N.B.: i prodotti estratti dall'imballaggio o montati devono essere in condizioni trasportabili.
3. I prodotti meno ingombranti possono essere restituiti a IKEA per posta all'indirizzo IKEA AG – Customer Relation IKEA Spreitenbach, – Müslistrasse 16 – 8957 Spreitenbach. La spedizione è a tuo carico. Non dimenticarti di inserire il tuo nome e il numero d'ordine, per consentirci di processare rapidamente e correttamente il reso.

I prodotti da restituire non devono essere stati utilizzati e devono essere in condizioni perfette, preferibilmente nel loro imballaggio originale. In ogni caso, è sempre doverosa una ragionevole cura dei prodotti acquistati dal momento della consegna fino al momento della restituzione a IKEA.

Quali sono le condizioni per il ritiro dei prodotti da restituire?

Per facilitare il ritiro dei prodotti da restituire, ti chiediamo di comunicare a IKEA il maggior numero possibile di dettagli relativi all'indirizzo presso il quale devono essere ritirati, es. a quale piano, se sono presenti porte strette, ecc. Il luogo in cui avverrà il ritiro dei prodotti da restituire deve inoltre essere comodamente accessibile.

Se il nostro rappresentante ritiene che il ritiro dei prodotti da restituire possa causare un danno ai prodotti stessi o ai beni di tua proprietà, te lo segnalerà e lo annoterà sul documento di ritiro. Se vuoi che il nostro rappresentante proceda comunque al ritiro dei prodotti da restituire, decliniamo qualsiasi responsabilità per ogni eventuale danno causato (purché in presenza di una ragionevole cura durante la presa in carico dei prodotti).

Per confermare il ritiro dei prodotti da restituire, ti verrà chiesto di firmare l'apposito documento esibito dal nostro rappresentante. Se non puoi essere fisicamente presente per accettare il ritiro dei prodotti da restituire, puoi chiedere a un'altra persona adulta di farlo in tua vece.

Quale importo mi verrà rimborsato?

Presentando la prova d'acquisto, ti rimborseremo l'intero importo dei prodotti restituiti entro 365 giorni. IKEA si riserva il diritto di ridurre l'importo rimborsato nel caso in cui ravvisi un deprezzamento dei prodotti restituiti, perché eccessivamente danneggiati dopo essere stati maneggiati per testarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.

Come avviene il rimborso?

Ti rimborsiamo con lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto.

Quando avviene il rimborso?

Riceverai il rimborso quando avremo ricevuto i prodotti che intendi restituire o la prova che ce li hai inviati.