

# Política de devolucions

## Tens 365 dies per tornar la teva compra

Sabem que els nostres productes enamoren, encara que no sempre l'encertes a la primera. Per això, et donem 365 dies per tornar els teus productes.

- Si l'article encara té l'embalatge original, et tornarem l'import mitjançant el mateix mètode de pagament i ens posarem immediatament a buscar-li una altra llar.
- Si l'article no s'ha fet servir, però s'ha desembalat o muntat, valorarem si està en condicions de donar-li una segona vida. En aquest cas, et tornarem l'import en una targeta devolució perquè puguis trobar-ne un altre que t'agradi més.
- Si vas adquirir l'article en el nostre [HUB circular](#), l'hi tornarem i et reemborsarem l'import en una targeta devolució.

Recorda't de dur el tiquet de compra per realitzar la devolució. Si ets client d'IKEA Family i has utilitzat la teva targeta per pagar, trobaràs el tiquet al teu [perfil](#).

Si vas fer la compra amb una targeta regal, promoció o devolució, et tornarem l'import en el mateix mitjà de pagament.

Pots realitzar la teva devolució a les nostres botigues o sol·licitar-ne la recollida al teu domicili. Consulta com fer-ho a [IKEA.es](#)

## Es poden tornar tots els articles?

Hi ha alguns articles que, a causa de la seva naturalesa, estan exclosos de la política de devolucions:

- Productes personalitzats, incloent-hi els brodats.
- Les fotos impreses al Sistema Quiosc.
- Targetes regal.
- Serveis realitzats.
- Productes d'alimentació frescos.
- Productes d'alimentació secs amb una data de caducitat anterior o igual a la data en què es tramiti la devolució, o si la integritat de l'embalatge o del producte mateix no s'ha mantingut.
- Plantes naturals.
- Pots provar els nostres matalassos, tot i que, si vols tornar-los, no podran estar deteriorats, trencats ni presentar taques ni marques de falta d'higiene.
- No s'admetran devolucions parcials (d'un dels productes) per als articles que formin part de promocions conjuntes i combinacions. Caldrà tornar tot el conjunt o tota la combinació.

Aquesta política s'aplica a la compra de productes per a l'ús particular. Per als clients que no tinguin la consideració de consumidors, de conformitat amb la normativa vigent, i els clients que facin la compra a través de la Xarxa IKEA per a Empreses o amb la seva ajuda, el termini de devolució serà de TRENTA (30) DIES. En aquests casos, no s'aplicarà el termini de devolucions de la Política de devolucions general d'IKEA.

Aquesta Política de devolucions s'aplica amb independència dels drets irrenunciables que, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de consumidors i usuaris, corresponen al consumidor.

Per realitzar la devolució, caldrà portar l'article juntament amb l'embalatge original

## **Com puc fer una devolució?**

### **En una botiga IKEA:**

#### **En una botiga IKEA:**

Les devolucions es fan a les botigues seleccionades que estan preparades per gestionar-les de la millor manera (IKEA A Coruña, IKEA Almería, IKEA Asturias, IKEA Badalona, IKEA Gran Via L'Hospitalet, IKEA Sabadell, IKEA Barakaldo, IKEA Girona, IKEA Granada, IKEA Jerez, IKEA Alcorcón, IKEA Ensanche de Vallecas, IKEA San Sebastián de los Reyes, IKEA Málaga, IKEA Murcia, IKEA Pamplona, IKEA Santander, IKEA Sevilla, IKEA Valencia, IKEA Valladolid, IKEA Vitoria-Gasteiz i IKEA Zaragoza). A les nostres botigues IKEA Leganés i IKEA Torrejón, podràs fer únicament devolucions de productes adquirits al mateix centre. Abans d'anar-hi, fes servir el nostre [cercador de botigues](#) per confirmar a la pàgina local que la botiga que has pensat admet devolucions.

El reemborsament de l'import satisfet es farà al mateix mètode de pagament, un cop que el nostre equip de col·laboradors de la botiga hagi comprovat que l'article que vols tornar es troba en les condicions detallades anteriorment.

#### **En altres punts IKEA:**

- **Botigues urbanes IKEA:** les botigues IKEA Goya, IKEA La Vaguada i IKEA Fuencarral a Madrid, així com IKEA Diagonal i IKEA Glòries a Barcelona, estan dedicades a oferir inspiració, assessorament i solucions per a la llar, de manera que no podràs fer gestions de devolució en aquestes botigues. Per la qual cosa no serà possible fer gestions de devolucions en aquestes botigues.
- **Espais de planificació IKEA:** els nostres espais de planificació estan orientats a la realització de dissenys, comandes i pressupostos. No es podran fer devolucions en aquests punts.
- **Punts de recollida IKEA i punts de recollida gestionats pels nostres proveïdors externs:** en aquests punts la nostra prioritat és lliurar la teva comanda amb la màxima eficàcia possible. Per això, actualment no és possible fer-hi devolucions. Alguns punts de recollida IKEA ofereixen un servei excepcional de devolucions per a les comandes que es

recullen al mateix punt. Consulta'n la pàgina local al nostre [cercadore de botigues](#) per saber quines ofereixen el servei.

### **Des de casa:**

Sol·licita la recollida dels productes a través del nostre telèfon 900 400 922. Enviarem un transportista a recollir la teva comanda a l'adreça que triïs.\*

El cost de retirada és de **39€**.

Passos per fer la devolució a domicili:

1. Truca al telèfon 900 400 922.
2. Empaqueta i prepara la teva comanda. Prepara els productes amb l'embalatge original o semblant. Rebràs un missatge de text per part d'IKEA on t'indicarem la data i hora de recollida de la teva devolució.
3. Entrega el paquet al transportista. En la data i hora indicades, el transportista passarà pel teu domicili per efectuar-ne la recollida. Si vols canviar la cita, pots contactar amb nosaltres al telèfon 900 400 922.
4. Rebràs el teu reemborsament. Des que el paquet arribi als nostres magatzems, passaran 3 dies laborables perquè rebis el reemborsament de l'import de la teva compra a través del mitjà de pagament que vas triar.

\* Aplicable exclusivament dins del territori espanyol peninsular.

### **Més informació**

#### **Quin import se m'abonarà per la devolució d'un producte?**

T'abonem l'import que hagis pagat pels productes després de verificar que els articles estan en bon estat. Tingues en compte que el cost del servei de transport contractat en el moment de la compra no se't reemborsarà.

#### **Quan rebré l'import de la meva devolució?**

En cas que sol·licitis la devolució a una de les nostres botigues, et gestionarem el reemborsament en aquell mateix moment:

- Per a devolucions en targeta, el més habitual és que puguis veure l'import al teu compte de manera immediata, però pot tardar fins a un màxim de 3 dies a veure-s'hi reflectit.
- Per a devolucions en efectiu, et reemborsem l'import de manera immediata.
- Les devolucions en targeta devolució, regal o promoció són immediates.

En cas que sol·licitis la devolució a domicili a través del nostre servei d'atenció al client:

- Rebràs l'import a la teva targeta o compte bancari en un termini de 3 dies laborables des de la recepció de la mercaderia a les nostres botigues.

### **Què necessito per fer una devolució?**

- El tiquet o la factura de la compra.
- Estar dins del termini de 365 dies.
- La targeta amb què vas pagar la compra, per a compres realitzades amb aquest mètode de pagament.
- Si has fet una comanda en línia i no has rebut la teva factura, necessitaríem el teu número de comanda. El pots trobar al correu electrònic de confirmació que vas rebre en fer la compra.

### **Què faig si he rebut un producte que s'ha danyat durant l'enviament?**

Ens esforcem per tal d'assegurar que tots els articles arriben a la seva nova llar en perfectes condicions. No obstant això, si et falta algun article o veus algun defecte, indica'ns-ho per escrit a l'albarà de lliurament perquè ens posem mans a l'obra i ho solucionem al més aviat possible.

En cas de danys no visibles, si us plau, posa't en contacte amb nosaltres a través del nostre telèfon 900 400 922 d'atenció al client (horari de 08:00 a 22:00).

### **Dret de desistiment per a compres en línia**

Pots sol·licitar el desistiment de la teva compra en línia a través del nostre telèfon 900 400 922, o enviant un correu electrònic a l'adreça següent: [csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com](mailto:csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com) amb la [sol·licitud de desistiment](#) emplenada.

Queden exclosos del dret de desistiment els productes que hagin sofert qualsevol mena de desgast o deterioració.

Confiam en la qualitat dels nostres productes. Pots obtenir més informació sobre la garantia dels nostres articles [aquí](#).

