

CONDICIONS GENERALS DE LA VENDA A DISTÀNCIA (EN LÍNIA, TELEFÒNICA I PER XAT)

Aquest document, juntament amb els annexos, regula les condicions per les quals es regeix l'ús d'aquest lloc web, www.IKEA.es, així com la compra de productes i la contractació de serveis a través del lloc web i per telèfon (o xat); en endavant, les "Condicions generals de la venda a distància" o simplement, les "Condicions generals".

En fer una comanda, el client consent quedar vinculat per un contracte que està format per:

- El document de confirmació de la comanda, en el qual es detallen els serveis contractats pel client, els preus i la data acordada per a la prestació, i la factura corresponent.
- Aquestes condicions generals, formades per aquest document i els annexos.
- Qualsevol document annex que signin les parts sobre els serveis prestats.
- Els termes i condicions web <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/terms-conditions/terminos-condiciones-web-pub417ec831>.
- La política de galetes <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/politica-cookies/>.
- La política de privacitat <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/politica-privacidad/>.

Amb caràcter addicional a allò que es disposa a la política de privacitat, IKEA informa el client, amb relació a la compra de productes IKEA i la contractació de serveis a distància, que:

- Les dades que el client faciliti a IKEA en virtut d'aquest contracte queden sota la responsabilitat d'IKEA IBÉRICA, SAU (CIF A28812618), avinguda Matapiñonera, núm. 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid (d'ara endavant, "IKEA").
- Les dades personals que es recullin del client es tractaran de conformitat amb la llei i s'utilitzaran exclusivament per al següent:
 1. Identificar-te i poder contactar amb tu. Tant IKEA com els prestadors de serveis amb qui calgui compartir les teves dades personals per a l'execució correcta dels serveis contractats podran contactar amb tu a través de qualsevol mitjà (telèfon, adreça electrònica, WhatsApp, SMS) en relació amb la teva comanda o el servei prestat.
 2. Dur a terme les gestions necessàries per a la prestació del servei que s'ha sol·licitat i contractat.
 3. Fer enquestes de qualitat sobre els serveis prestats.
 4. Analitzar les dades internament i elaborar estudis, informes i estadístiques per veure com podem millorar els serveis, els productes i la pàgina web amb fins exclusivament interns.
- La base legítima per al tractament de les dades amb les finalitats que es preveuen als punts 1 i 2 és aquest contracte i, en el cas dels punts 3 i 4, l'interès legítim d'IKEA.
- IKEA cedirà les teves dades:

1. Per donar compliment a obligacions legals; IKEA tractarà les teves dades personals per complir amb les obligacions legals que, en cada moment, siguin exigibles i sorgeixin d'aquest contracte.
 2. Per fer-te arribar els productes que hagi comprat i prestar-te els serveis contractats; IKEA comunicarà les teves dades i en permetrà l'accés als prestadors de serveis de transport, lliurament i muntatge amb qui treballa.
 3. Per facilitar la prestació dels serveis de muntatge que hagi contractat; IKEA cedirà les teves dades personals a Taskrabbit, Inc., el prestador de serveis al qual IKEA li encarregarà la realització del servei de muntatge que hagi contractat, perquè pugui enviar-te un correu electrònic per confirmar-te l'assignació d'un "tasker" i la resta de detalls sobre la cita o convidar-te a donar-te d'alta voluntàriament a la plataforma de Taskrabbit, així com informar-te d'aquesta possibilitat, per disposar de funcionalitats addicionals, com ara xatejar amb la persona que s'encarregarà específicament del servei de muntatge (d'ara endavant, "tasker"), sol·licitar la reprogramació de la cita o comunicar l'assignació d'un tasker per al muntatge i altres detalls sobre la prestació del servei. La base legítima per a la cessió de dades amb aquesta finalitat és aquest contracte vinculant.
- Els nostres proveïdors en països fora de l'EEE poden tractar les teves dades personals d'acord amb les clàusules contractuals tipus que ha aprovat la Comissió Europea i s'han incorporat als nostres contractes. Si tens cap pregunta sobre les transferències internacionals de dades i les salvaguardes que hem implementat per garantir la protecció de les teves dades personals, posa't en contacte amb nosaltres a través del formulari ARSOPOL disponible al nostre lloc web www.ikea.es.
 - A través del formulari ARSOPOL disponible al nostre lloc web (<https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/privacy-policy/>), el client pot exercir els drets següents:
 1. Accés, rectificació, supressió i oposició
 2. Sol·licitar la limitació del tractament de les dades personals
 3. Portabilitat
 4. Reclamar a l'Agència de Protecció de Dades o una autoritat de control

Si tens cap dubte relacionat amb el tractament de les teves dades, pots posar-te en contacte amb la delegada de protecció de dades d'IKEA per correu electrònic a: tusdatos@ikea.com.
 - El client declara que tota la informació i dades que faciliti a IKEA són veraces i es corresponen amb la realitat. Si el client no proporciona tota la informació necessària, no es podrà cursar la comanda ni es podran prestar els serveis contractats; en aquest cas, el client eximeix IKEA de qualsevol responsabilitat per aquesta circumstància.

1. LES NOSTRES DADES

El venedor i entitat que opera aquest lloc web és:

IKEA IBÉRICA SA, CIF A28812618, amb domicili a l'avinguda Matapiñonera, núm. 9, 28703, San Sebastián de los Reyes (Madrid). Inscrita en el Registre Mercantil de Madrid al tom 1251, secció 8a, foli 102, full 23549,

amb telèfon 900 400 922 i adreça electrònica terminos.condiciones.es@ikea.com (d'ara endavant, "IKEA").

2. INFORMACIÓ I MANIFESTACIONS PRÈVIES A LA CONTRACTACIÓ.

- El client podrà accedir a aquestes condicions generals, arxivar-les i imprimir-les amb caràcter previ a la contractació o durant el procés de compra.
- Tota la informació i dades personals subministrades en utilitzar aquest lloc web i en fer una compra a distància es tractaran de conformitat amb la política de privacitat d'IKEA, d'acord amb el tractament de dades que s'especifica en aquestes condicions generals i segons les opcions que el client hagi marcat en el moment de l'acceptació de les condicions de compra.
- El client es compromet a no realitzar cap comanda falsa o fraudulenta, i IKEA es reserva, en aquestes circumstàncies, la facultat de cancel·lar-la i prendre les accions oportunes.
- El client declara que és major de 18 anys i disposa de la capacitat legal i d'obra necessàries per subscriure contractes de contingut econòmic. En cas de persones jurídiques, les persones físiques que actuïn en el seu nom i representació, a través d'aquest lloc web, garanteixen davant IKEA i tercers vinculats per a la prestació dels serveis contractats que ostenten poder de representació suficient en el moment en què es realitza la compra i que, en el moment en què es duu a terme la transacció, no estan vulnerant drets de cap tercer i que les dades i informació relativa a les persones jurídiques són veraces, exactes i fiables. IKEA no es responsabilitzarà de cap dany, pèrdua o perjudici a persones o béns que resultin o es relacionin amb l'anterior declaració.

3. ÀMBIT GEOGRÀFIC

Els productes que s'ofereixen a través de la venda a distància (en línia, per telèfon o xat) estan únicament disponibles per al seu enviament o recollida en territori espanyol peninsular; per tant, queden excloses les illes Canàries i Balears, Ceuta i Melilla.

4. PRODUCTES

IKEA

El client declara que coneix que tots els productes que es venen a IKEA estan destinats a un ús domèstic i han estat sotmesos a mètodes d'assaig conforme a les normes i estàndards corresponents. Això vol dir que el client és responsable de les accions següents:

- a. Fer un ús adequat dels productes d'acord amb les especificacions tècniques i les instruccions corresponents.
- b. Verificar la ubicació correcta del producte d'acord amb els requeriments de l'immoble: llibre de l'edifici, obligacions d'ús i manteniment de l'immoble, manuals d'emergència i evacuació, etc.

No obstant això, alguns articles de l'assortiment han estat provats per a un ús professional o públic i compleixen els requisits de seguretat, durabilitat i estabilitat que estableixen les normes tècniques corresponents als usos esmentats.

Les garanties que ofereix IKEA respecte a tots els seus productes estan condicionades amb caràcter general

al seu ús domèstic. El client, en tot cas i amb caràcter previ a efectuar la compra d'un article IKEA, haurà d'assegurar-se que és idoni per a l'ús que en vol fer. Per a això, existeixen fitxes descriptives de producte disponibles per consultar-les a les botigues IKEA i a [www.IKEA.es](http://www.ikea.es).<http://www.ikea.es/>

IKEA no es fa responsable de les possibles reclamacions derivades d'un ús diferent d'aquell per al qual està concebut l'article IKEA.

El client declara que coneix que IKEA no té sistemes de gestió de certificats conforme a estàndards internacionals (ISO9000, ISO 14000, EMAS, SA8000, etc.). IKEA té l'objectiu que la marca IKEA sigui per si mateixa garantia de confiança per als seus clients, tant dels processos que segueixen com dels articles que venen, respecte a qüestions de qualitat, seguretat, medi ambient i responsabilitat corporativa. Per això, disposa de sistemes de gestió i protocols interns que abracen tots els seus processos i que auditen internament per assegurar que es porten a terme correctament en totes les seves unitats.

La fabricació dels seus productes està sotmesa a estàndards de qualitat, medi ambient i responsabilitat corporativa propis d'IKEA, que es basen en principis internacionals i que són comuns als que s'estableixen en les normes com les esmentades més amunt. A més, té auditors interns que verifiquen contínuament la seva correcta implantació en tots els proveïdors de productes i de serveis que ofereix IKEA.

5. MÈTODES TÈCNICS PER CORREGIR ERRORS

El lloc web d'IKEA mostra finestres de confirmació de les dades facilitades que al capdavant no permeten continuar amb la compra si les dades que s'hi introdueixen no tenen el format correcte. En qualsevol cas, abans de realitzar el pagament, el client podrà visualitzar a la pàgina web els productes seleccionats i el detall de la seva comanda perquè, en cas que sigui necessari, pugui modificar les dades. Si es detecta un error amb posterioritat a la finalització del procés de pagament, cal contactar amb el servei d'Atenció al client al telèfon 900 400 922 o l'adreça electrònica terminos.condiciones.es@ikea.com.

6. PRODUCTES EXCLOSOS

Queden exclosos de la compra a distància les plantes naturals, els productes d'alimentació, la tela a metres, els taulells a mida (només s'exclouen de la venda en línia), les catifes perses, els articles d'Oportunitats/Circular Hub i els productes dels quals no se'n puguin diferenciar amb referències tots els colors o mides en què estigui disponible, així com els productes personalitzats.

7. COM ES POT REALITZAR UNA COMANDA

7.1. EN LÍNIA

Per fer una comanda, el client haurà de seguir els passos següents:

Llegir i entendre la descripció dels productes tal com apareix en aquest lloc web, les característiques essencials i tècniques dels productes, que estan disponibles als apartats d'informació de producte i informació tècnica del lloc web. Entre elles, qualsevol declaració relativa a normes tècniques i prestacions rellevants per a l'ús que el client en vulgui fer. En cas de dubte, el client haurà de posar-se en contacte amb IKEA a través de l'adreça electrònica terminos.condiciones.es@ikea.com, per trucada telefònica a Atenció al client al 900 400 922, dirigint-se a la botiga IKEA més propera, o bé a través del xat a l'enllaç <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.

1. Cal consultar al lloc web el preu indicat dels productes i serveis que es volen adquirir i les possibles promocions aplicables, on es podrà visualitzar i conèixer el preu final amb IVA o l'impost que en cada cas pugui ser aplicable. S'informa i el client declara que reconeix i accepta expressament que el preu dels articles i serveis que figura al lloc web d'IKEA pot variar, a la baixa, en funció de les promocions vigents en cada moment en cadascuna de les botigues IKEA, i que són aplicables a la comanda del client aquelles promocions que s'apliquin a la botiga IKEA des de la qual es tramiti la comanda.

3. Un cop hagi seleccionat tots els productes que vulgui comprar, el client haurà de triar el servei que vol contractar, d'entre els que estiguin disponibles i dels quals s'hagi informat al lloc web d'IKEA.

4. Un cop feta la selecció, el client podrà visualitzar els productes i serveis seleccionats i el seu preu final després d'aplicar-ne els descomptes segons les condicions de les ofertes vigents aplicables.

5. Per poder fer la comanda, el client haurà d'emplenar les dades per identificar-se. El client té l'obligació de verificar les dades proporcionades en el formulari i l'exactitud dels productes i serveis escollits, i haurà de retrocedir en el lloc web per corregir les dades introduïdes o qualsevol dels detalls de la comanda, en cas que no siguin exactes.

6. En cas de conformitat, el client haurà d'efectuar el pagament fent clic sobre el botó "Paga ara". Després del pagament, IKEA li informará immediatament per correu electrònic de la confirmació de la seva comanda i li enviarà l'ordre de compra.

7. IKEA proporcionarà al client un enllaç en el correu electrònic de confirmació de la comanda per modificar la data i hora de lliurament, en cas que sigui necessari. L'opció de modificar la data i hora de lliurament estarà visible sempre que l'estat de la comanda i el tipus de servei contractat en permeti la modificació. En el cas que es contractin serveis addicionals associats a un servei de transport, el client haurà de posar-se en contacte amb IKEA al telèfon 900 400 922 per sol·licitar la modificació de les dates de la resta de serveis. NOTA: si IKEA encarrega la prestació del servei de muntatge a Taskrabbt, Inc., proveïdor d'IKEA, t'informem que pots donar-te d'alta voluntàriament a la plataforma de Taskrabbt per disposar de funcionalitats addicionals, com ara xatejar amb la persona que s'encarregarà específicament del servei de muntatge (d'ara endavant, "tasker") o sol·licitar la reprogramació de la cita. Per donar-te d'alta a la plataforma de Taskrabbt, hauràs d'acceptar els termes i condicions d'aquesta aplicació. IKEA no forma part d'aquesta relació contractual. Per obtenir més informació sobre la plataforma de Taskrabbt i donar-t'hi d'alta, pots accedir a través de l'enllaç següent: www.taskrabbt.es.

8. En cas de formalitzar-se la comanda, IKEA no arxivará en format paper el document de formalització del contracte.

7.2. VENDA PER TELÈFON (O XAT)

IKEA ofereix un servei de venda telefònica a través del Servei d'Atenció al Client al telèfon 900 400 922 en horari de 8:00 a 22:00 de dilluns a dissabte, i de 10:00 a 20:00 diumenges i festius, o a través del xat a l'enllaç <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, amb el mateix horari.

Per fer una comanda, el client haurà de seguir els passos següents:

1. Llegir i entendre la descripció dels productes tal com apareix en aquest lloc web, les característiques essencials i tècniques dels productes, que estan disponibles als apartats d'informació de producte i informació tècnica del lloc web (o a les botigues IKEA). Entre elles, qualsevol declaració relativa a normes

tècniques i prestacions rellevants per a l'ús que el client en vulgui fer. En cas de dubte, el client haurà de posar-se en contacte amb IKEA a través de l'adreça electrònica terminos.condiciones.es@ikea.com, per trucada telefònica a Atenció al client al 900 400 922, dirigint-se a la botiga IKEA més propera, o bé a través del xat a l'enllaç <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.

2. Cal consultar al lloc web (o a la botiga) el preu indicat dels productes i serveis que es volen adquirir i les possibles promocions aplicables, on es podrà visualitzar i conèixer el preu final amb IVA o l'impost que en cada cas pugui ser aplicable. S'informa i el client declara que reconeix i accepta expressament que el preu dels articles i serveis que figura al lloc web d'IKEA pot variar, a la baixa, en funció de les promocions vigents en cada moment en cadascuna de les botigues IKEA, i que són aplicables a la comanda del client aquelles promocions que s'apliquin a la botiga IKEA des de la qual es tramiti la comanda.

3. Cal contactar amb IKEA a través del telèfon 900 400 922 (o del xat) i comunicar els productes que es volen adquirir.

4. Un cop feta la selecció dels articles, IKEA procedirà a l'enviament de la comanda feta per telèfon o xat a l'adreça electrònica facilitada pel client. El client rebrà un enllaç de pagament al mateix correu. Haurà de procedir a la lectura i l'acceptació de les condicions legals, així com al pagament de la mercaderia i els serveis corresponents.

5. En cas de conformitat, el client haurà d'efectuar el pagament fent clic al botó "Paga". Després del pagament, IKEA li informará immediatament per correu electrònic de la confirmació de la seva comanda i li enviarà l'ordre de compra.

6. IKEA proporcionarà al client un enllaç en el correu electrònic de confirmació de la comanda per modificar la data i hora de lliurament, en cas que sigui necessari. L'opció de modificar la data i hora de lliurament estarà visible sempre que l'estat de la comanda i el tipus de servei contractat en permeti la modificació. En el cas que es contractin serveis addicionals associats a un servei de transport, el client haurà de posar-se en contacte amb IKEA al telèfon 900 400 922 per sol·licitar la modificació de les dates de la resta de serveis. NOTA: si IKEA encarrega la prestació del servei de muntatge a Taskrabbbit, Inc., proveïdor d'IKEA, t'informem que pots donar-te d'alta voluntàriament a la plataforma de Taskrabbbit per disposar de funcionalitats addicionals, com ara xatejar amb la persona que s'encarregarà específicament del servei de muntatge (d'ara endavant, "tasker") o sol·licitar la reprogramació de la cita. Per donar-te d'alta a la plataforma de Taskrabbbit, hauràs d'acceptar els termes i condicions d'aquesta aplicació. IKEA no forma part d'aquesta relació contractual. Per obtenir més informació sobre la plataforma de Taskrabbbit i donar-t'hi d'alta, pots accedir a través de l'enllaç següent: www.taskrabbbit.es.

8. En cas de formalitzar-se la comanda, IKEA no arxivará en format paper el document de formalització del contracte.

8. DISPONIBILITAT DELS PRODUCTES

IKEA mostrarà al seu web una informació actualitzada de la disponibilitat i estoc dels productes. Tot i així, és possible que un producte, la disponibilitat del qual hagi estat confirmada per IKEA, s'hagi esgotat durant el procés de realització de la comanda a distància, per la qual cosa, en aquest supòsit, IKEA posarà en coneixement del client aquesta situació a través del correu electrònic i/o telefònicament, i li oferirà les alternatives següents:

- El lliurament del producte en un termini superior a aquell que es va indicar inicialment prèvia conformitat del client d'aquesta solució, sense cost addicional.

- La devolució del preu cobrat en un termini màxim de tres dies laborables des que el client indiqui que aquesta és l'alternativa triada, mitjançant el mateix mètode de pagament utilitzat en el moment d'abonar la comanda. En el cas que suposi la devolució total de la comanda, l'import a tornar inclourà les despeses del servei de lliurament del producte que hagi pagat el client. En cas d'una devolució parcial en què els articles objecte de la devolució canviessin les característiques de la modalitat de lliurament de la comanda inicial i, per tant, el preu del servei, es procedirà a ajustar aquesta diferència de preu en la devolució.

9. SERVEIS I PREUS DELS SERVEIS

IKEA no transportarà, muntarà ni emmagatzemarà articles que no hagin estat comprats a través dels canals de venda d'IKEA.

A IKEA oferim una àmplia varietat de serveis als clients, tot i que només una part d'ells es pot contractar a distància. Tota la informació sobre els serveis disponibles, les seves condicions i preus vigents en cada moment es pot trobar al lloc web d'IKEA <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/>.

A més, a la pàgina de cada producte es poden veure els serveis disponibles per a aquell producte en concret.

Tots els serveis de transport, enviament i lliurament (excepte Click & Collect) necessiten una comanda mínima de productes IKEA per un import de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic per cada comanda, que es calcularà després d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en el moment de finalitzar la compra i abans de qualsevol càrrec per qualsevol mena de servei o despesa d'enviament. Per a comandes inferiors a aquest import, no s'oferirà el servei de transport, enviament ni lliurament (excepte Click & Collect). Amb caràcter explicatiu, en els nostres "N'hem abaixat el preu", "Preus especials", "Outlet" o "Últimes unitats", el preu a tenir en compte per a aquest mínim serà el de venda al públic en aquell moment i no el "Preu anterior".

El client rebrà, en qualsevol cas i amb caràcter previ a la compra d'un article IKEA, el cost dels serveis que s'ofereixen per al canal a distància.

IKEA només respon dels serveis que contracta el client amb IKEA i no respon, en cap cas, dels serveis que el client contracti a un tercer aliè a IKEA.

10. PROMOCIONS APLICABLES ALS SOCIS DEL CLUB IKEA FAMILY

S'informarà de totes les promocions aplicables en el moment de la compra i les condicions particulars al lloc web i es transmetran al client per via telefònica abans de fer la comanda. En concret, perquè la promoció es pugui aplicar, les promocions dirigides als socis d'IKEA Family requeriran que el soci s'identifiqui durant el procés de compra o abans d'iniciar-lo. En cas que no ho faci, la promoció no es podrà aplicar. És responsabilitat exclusiva del client identificar-se com a soci d'IKEA Family, i IKEA no serà responsable de cap dany i perjudici que se'n derivi. Amb caràcter general, les promocions que ofereix IKEA no són acumulables, tret que s'indiqui expressament el contrari a les condicions concretes.

11. PREU I PAGAMENT

Els preus de què informa IKEA inclouen l'IVA i són els vigents en cada moment, incloent-hi les promocions vigents que fossin aplicables.

Els preus dels productes exclouen les despeses dels serveis, que s'afegiran a l'import total abans de procedir-ne al pagament.

El client pot fer servir com a forma de pagament qualsevol de les que estiguin disponibles en cada moment, que es mostraran al client en el moment de fer el pagament, com per exemple, i sense perjudici que puguin ser modificades en cada moment a discreció d'IKEA, PayPal o targetes VISA, Mastercard i AMEX de crèdit o dèbit, targetes de devolució, targetes regal, transferència bancària o la targeta IKEA VISA.

NOTA: en cas d'efectuar el pagament amb una targeta IKEA VISA, podrà optar per fraccionar el pagament de la compra d'acord amb les condicions de finançament de la targeta IKEA VISA, que es poden consultar a <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/finance-options/ikea-visa-pubb0737a90>.

IKEA ha contractat empreses externes que garanteixen la seguretat de les transaccions al web. Totes les dades proporcionades a aquests efectes són encriptades per garantir la seva màxima seguretat, i s'allotgen en un servidor segur certificat segons el protocol SSL.

La comanda es considera realitzada en el moment en què el client abona a la caixa el preu total i no abans. Cal recordar que no es tramitarà cap comanda que no s'hagi abonat totalment.

IKEA no es fa responsable de la falta de veracitat de les dades que inclou el client en el moment de realitzar la comanda ni, especialment, dels danys que es generin a tercers per l'ús il·legítim per part del client dels mitjans de pagament.

12. FACTURACIÓ

En general, el client rebrà la factura per la compra dels productes i els serveis contractats en format digital, per correu electrònic, en el moment de confirmació de la compra.

13. SERVEI DE TRANSPORT I LLIURAMENT

13.1. GENERALITATS DEL SERVEI DE TRANSPORT I LLIURAMENT

Què inclou. IKEA transporta els productes que hagi adquirit al punt d'Espanya que ens indiquis en fer la comanda, excepte a les illes Balears, les illes Canàries, Ceuta i Melilla.

Mercaderia amb terminis de lliurament diferents. IKEA enviarà la comanda en el termini acordat amb el client segons la modalitat de lliurament. Si hi ha articles amb una data de lliurament posterior a l'arribada de la resta de la mercaderia, el client, si fa la contractació per telèfon o xat, podrà optar per les opcions següents; si ha fet la contractació en línia, IKEA el contactarà per explicar-li les diferents opcions que té, que poden ser les opcions següents o unes altres, en funció de les circumstàncies particulars del cas:

- a. Esperar que arribi tota la mercaderia per al lliurament conjunt i, en aquest cas, pagar les despeses d'emmagatzematge segons el document de la comanda.
- b. Pagar diversos transports segons la disponibilitat dels productes; en aquest cas, IKEA n'informaria de la disponibilitat en el moment en què es realitza la comanda.

Lliurament. S'entén que el lliurament s'ha portat a terme quan el client o un tercer que hagi designat prengui possessió material dels productes. Per confirmar que es duu a terme el lliurament, el client ha de signar l'albarà de lliurament de la comanda.

Compliment del termini de lliurament. IKEA garanteix el compliment dels terminis acordats, excepte en casos de força major que impedeixin la prestació dels serveis en les condicions pactades, la qual cosa no

suposarà l'incompliment del contracte per part nostra. Enfora d'aquesta circumstància, atès que, per causes imputables a IKEA, no puguem lliurar-te la mercaderia el dia acordat, tindràs el dret de reclamar el cost total del transport que hagi pagat prèviament.

Segon transport. Si no et trobes al lloc, la data i l'hora acordats, et trucarem per concertar una nova data i hauràs d'abonar el cost del segon transport. Si, en establir la data nova, se superen els 7 dies d'emmagatzematge gratuït que ofereix IKEA, també hauràs d'abonar les despeses d'emmagatzematge.

Canvis de lloc i data de lliurament. Hauràs de ser al domicili en què es presti el servei el dia i l'hora acordats, o bé designar una persona perquè et substitueixi. Si canvies la ubicació de lliurament, la comanda es cancel·larà i et tornarem l'import de la mercaderia i dels serveis. D'altra banda, s'haurà de fer una altra comanda i acordar una data de lliurament nova. Per a qualsevol modificació de la data, l'hora i el lloc previstos, cal avisar IKEA amb, almenys, 48 hores (laborables) d'antelació. (IMPORTANT: cal consultar les excepcions i les condicions especials per a cada classe de lliurament a l'annex 2). Si no s'avisava en els terminis establerts, s'haurà d'abonar l'import d'un segon desplaçament abans que es dugui a terme el servei nou. També hauràs d'abonar les despeses d'emmagatzematge.

No es fan lliuraments en apartats postals ni llocs públics. No s'admeten lliuraments en apartats postals ni llocs públics. En cas que el muntador o instal·lador hagi de desplaçar-se per segon cop per un error a les dades, el client haurà d'abonar el cost d'aquest desplaçament o lliurament segons la tarifa de la comanda.

Verificació de la mercaderia en el moment del lliurament. En cas de contractar el servei de transport i lliurament, el client és responsable de verificar la quantitat de paquets que rep i, si n'hi ha, els danys visibles en el moment del lliurament. S'haurà de signar la conformitat (o no) amb el nombre i l'estat dels paquets després d'haver examinat la mercaderia. A l'albarà que es proporciona juntament amb la mercaderia, cal assenyalar per escrit qualsevol pèrdua i/o dany visible que s'hagi produït als paquets durant el transport. Quan hi hagi danys al producte i no siguin visibles durant el lliurament, s'aplicarà la garantia legal i comercial de cadascun dels productes.

Altres qüestions que cal considerar en el moment del lliurament. En el moment en què rebis la mercaderia, has d'acordar amb la persona que ha dut a terme el transport els aspectes següents: a) on es col·locaran els productes lliurats, en el cas que el lliurament es produeixi dins del domicili; b) els horaris i les condicions d'ús d'ascensors, muntacàrregues i patis de l'edifici, si escau; i c) qualsevol altra qüestió rellevant per al lliurament correcte, de conformitat amb el contracte.

Lliuraments voluminosos. El client ha de comprovar les dimensions dels paquets de la mercaderia que ha comprat i del transport que està contractant. Aquesta informació està disponible a les botigues IKEA i al web d'IKEA. El client garanteix que la mercaderia pot introduir-se, si escau, a la casa, l'edifici o el domicili, en funció del tipus de servei que hagi contractat, pels mitjans habituals (portes, ascensors, muntacàrregues o escala). Per això, si un cop s'ha transportat la mercaderia, no es pot introduir dins de la casa, l'edifici o el domicili, en funció del tipus de servei que hagi contractat, a conseqüència de les dimensions, t'oferirem dues opcions:

- a. Deixar-la al portal.
- b. Contractar un servei de retirada de la mercaderia. En aquest cas, et compromets a abonar el cost d'aquest servei (IKEA t'oferirà un pressupost previ).

En cap dels casos anteriors se't tornarà l'import que hagi pagat pel servei de transport.

Potes de sofà. Els lliuraments de sofàs no inclouen la instal·lació de les potes ni la col·locació de fundes; cal contractar-les a part. Tingues en compte que hi ha models als quals no se'ls pot ficar la funda amb les potes col·locades; en aquests casos, si no has contractat el servei de muntatge, és recomanable tenir-ho en compte.

13.1.1. En el cas de les comandes amb lliurament al replà de comandes mitjanes o lliurament dins del domicili, si no és possible que IKEA efectui el lliurament en la data i franja horària acordades amb el client, la comanda es retornarà al nostre magatzem i IKEA es posarà en contacte amb el client per concertar un nou lliurament.

13.1.2. Per a comandes de paqueteria amb lliurament al replà, l'empresa de transport de paqueteria durà a terme un intent de lliurament i, si finalment no es produeix el lliurament, la comanda passarà a un punt de lliurament de l'empresa de transport de paqueteria on el client podrà recollir-la en un termini màxim de 10 dies.

13.1.3. Per a comandes de paqueteria amb lliurament en una oficina de Correus, el client disposarà d'un termini màxim de 15 dies naturals des de l'arribada del paquet a l'oficina de Correus per recollir la comanda.

13.2. MODALITATS DE LLIURAMENT

Consulta l'annex 2.

13.3. SERVEI D'EMMAGATZEMATGE

Per endarrerir la data de transport que hagi contractat, pots posar-te en contacte amb IKEA, sempre que faltin almenys 48 hores laborals per al lliurament de la comanda. Si ho fas:

- a. Els primers 7 dies (naturals) des de la contractació són de franc.
- b. Un cop hagi finalitzat aquest termini, IKEA aplicarà l'import setmanal que s'indica a la comanda pel concepte de servei d'emmagatzematge.

El servei d'emmagatzematge tindrà una durada màxima de 2 mesos a partir de la contractació del transport; un cop hagi transcorregut aquest termini, IKEA anul·larà la comanda i tornarà al client l'import que hagi abonat per la mercaderia i pel servei. Tot i així, serà a càrrec del client la quantitat corresponent al preu d'emmagatzematge, tal com s'indica a l'apartat b).

14. SERVEI DE MUNTATGE

El servei de muntatge no es pot iniciar fins que no es lliuri la comanda sencera amb tota la mercaderia.

Què inclou. El servei de muntatge inclou el muntatge segons les instruccions d'IKEA, la col·locació de l'article al lloc que el client indiqui, l'anivellament de l'article i la instal·lació de les portes i els calaixos corresponents. El servei de muntatge no inclou la retirada d'embalatges, el muntatge de quadres, lleixes, miralls, llums o estors ni la instal·lació d'electrodomèstics, paviments o banys, entre d'altres. En aquests casos, caldrà contractar els serveis d'instal·lació específics.

Ancoratge. El servei de muntatge no inclou la instal·lació o fixació a parets i sostres, tret que l'ancoratge s'especifiqui a les instruccions de l'article; en aquest cas, serà obligatori. Per motius de seguretat per als nostres clients, el muntatge cal que es faci, sempre i sense excepció, seguint les instruccions corresponents. En contractar el servei de muntatge, si les instruccions ho indiquen, el client accepta que es dugui a terme l'ancoratge a la paret o el sostre, segons correspongui. Les conseqüències que es derivin per no acceptar o permetre l'ancoratge a la paret o el sostre, segons correspongui, seran responsabilitat exclusiva del client, que eximeix IKEA de qualsevol responsabilitat per aquesta circumstància.

Seguretat. La seguretat és una prioritat per a IKEA. Cal que el client s'asseguri que les condicions de l'espai

i d'accés, així com l'alçària del lloc on es realitzaran els serveis contractats, són adequades. Per exemple, en el cas que es contracti el muntatge d'un armari PAX que fa 2,36 m d'alçària, el client ha de tenir en compte que, perquè es pugui muntar segons les instruccions de muntatge corresponents, es necessita una altura mínima de la cambra de 2,39 m, si les portes són abatibles, i de 2,41 m, si les portes són corredisses. És l'alçària mínima obligatòria amb el terra anivellat. Per això, en contractar qualsevol servei, el client declara que el lloc on es durà a terme reuneix les condicions de dimensions, seguretat i accessibilitat necessàries.

D'aquesta manera, si l'accés al lloc, al domicili o a estances concretes on s'ha de realitzar el servei contractat no és segur (per exemple, perquè està en obres) o si, tot i seguir les instruccions de muntatge, les condicions del lloc on es duu a terme impliquen un risc per a les persones o els béns, IKEA podrà, a través de la persona prestadora dels serveis, negar-se a dur a terme el muntatge o el servei contractat. Tanmateix, això no suposarà l'incompliment per part d'IKEA, ja que es tornaran al client els diners abonats, un cop descomptat l'import del desplaçament de l'equip de professionals que s'estableix a les nostres tarifes. En qualsevol cas, s'informarà el client amb caràcter previ al cobrament d'aquest import. En el cas que el proveïdor assignat al servei de muntatge sigui Taskrabit, l'import serà de 23 euros. De la mateixa manera, en cas de tractar-se d'un servei de lliurament dins del domicili, IKEA podrà deixar la mercaderia en una estança diferent de l'acordada inicialment sense que aquesta acció suposi un incompliment de l'entrega per part d'IKEA i, per tant, es considerarà que el servei s'ha realitzat correctament.

Altres qüestions que cal considerar en el moment del muntatge. En el moment en què es dugui a terme el muntatge, cal acordar amb la persona que s'ha encarregat del transport: a) on es col·locaran els productes mentre es munten; b) on es col·locaran els cartons i la resta de materials de rebuig durant el muntatge; c) la direcció d'obertura de les portes (cap a la dreta o cap a l'esquerra) i la posició dels agafadors i els accessoris; i d) qualsevol altra qüestió rellevant per a l'execució correcta del muntatge segons el contracte.

15. SERVEI DE RECOLLIDA I RETIRADA D'ARTICLES I ALTRES RESIDUS.

Per cada producte nou adquirit, IKEA ofereix la possibilitat de sol·licitar el servei de retirada d'articles i altres residus del domicili del client (mobiliari, matalassos, sofàs i electrodomèstics). A aquest efecte, únicament es retirarà un producte per cada producte nou adquirit, sempre que els dos productes tinguin característiques (volum i pes) i funcionalitats similars, que el producte que es retiri estigui complet i que el client hagi contractat el servei de transport a domicili (vegeu les condicions especials sobre la condició de la contractació del servei de transport i lliurament per a cada tipus de producte més endavant).

La retirada es durà a terme simultàniament al lliurament del nou producte adquirit a IKEA en el domicili del client. El servei de recollida i retirada no està disponible per als lliuraments de pelfuts, paqueteria i d'altres. Només ho està per als lliuraments que es contracten per a l'interior del domicili.

El client ha de garantir que les dimensions del sofà, matalàs, electrodomèstic o moble que es retirarà en permeten la retirada. Si no, el client haurà de desmuntar-lo prèviament amb mitjans propis i a càrrec seu. El servei de retirada d'articles i altres residus no inclou cap mena de desinstal·lació, desancoratge ni desmuntatge dels productes que es retiren per part d'IKEA.

Per a la realització completa i efectiva del servei de retirada de matalassos per part d'IKEA, serà essencial que el Client embali el matalàs que es retirarà. IKEA es reserva el dret d'oposar-se a la retirada si el matalàs no es troba embalat correctament, sense que aquesta negativa es pugui considerar en cap cas un incompliment per part d'IKEA. Per tant, no podrà donar lloc a cap mena d'indemnització que el client pugui reclamar. A aquest efecte, es considerarà que l'embalatge és correcte quan el matalàs que s'ha de retirar es trobi totalment cobert (paper d'embalar, paper film, etc.) i completament aïllat de l'exterior.

Per tal que aquests residus es gestionin de manera correcta, es dipositaran als punts adequats.

Aquest servei no inclou el trasllat d'articles vells a cap altre local o domicili.

El servei de retirada d'electrodomèstics i matalassos és gratuït per al client i el preu del servei de retirada de sofàs i altre mobiliari es comunicarà al client amb caràcter previ a la contractació. El client també pot consultar el preu d'aquest servei en cada moment a <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/services/removal/>.

El client, per formalitzar la sol·licitud d'aquest servei de recollida i retirada, ha de comunicar expressament la voluntat d'acollir-se a aquest servei a l'hora de fer la comanda a distància i marcar una de les dues opcions següents, que apareixeran al lloc web durant la tramitació de la comanda en línia, o comunicar a la teleoperadora l'opció triada de les dues que s'explicaran al client per telèfon, de la manera següent:

- a. Sol·licito la retirada en el moment del lliurament del producte nou adquirit. Es retirarà únicament un producte per cada producte nou adquirit, sempre que tots dos productes tinguin característiques similars de volum i pes.
- b. Renuncio expressament a la retirada.

A efectes explicatius, el servei de recollida i retirada només es pot contractar en línia per a sofàs, matalassos i electrodomèstics. En cas de tractar-se d'un altre tipus de mobiliari, només està disponible si la compra associada es realitza mitjançant el xat o per telèfon (o físicament en una botiga IKEA).

En cas que el client sol·liciti la retirada al lloc de retirada caldrà emplenar, juntament amb el prestador de serveis de transport, l'albarà de lliurament dels productes rebutjats.

Si el client que sol·licita el servei de retirada finalment renuncia a la retirada del producte en el moment de la retirada, ha de fer constar aquesta renúncia expressament a l'albarà de lliurament dels productes rebutjats.

A continuació, s'indiquen les condicions especials per a la retirada d'alguns productes:

A. ELECTRODOMÈSTICS I APARELLS ELECTRÒNICS.

IKEA informa que està habilitada per a la venda d'aquests productes segons la inscripció al Registre Integrat Industrial corresponent a nom d'IKEA Supply AG amb el número de productori 4435, tal com es pot consultar a la pàgina següent:

<https://industria.gob.es/registros-industriales/RAEE/Consultas/Paginas/consultasPublicas.aspx>

La recollida es farà al domicili del client.

Segons la normativa sobre residus d'aparells elèctrics, el prestador de serveis de transport que duu a terme el lliurament de les comandes d'IKEA està autoritzat per traslladar els productes rebutjats pels nostres clients a la botiga, a la plataforma logística o a instal·lacions de reciclatge.

En cas que el client sol·liciti la retirada al lloc de retirada caldrà emplenar, juntament amb el prestador de serveis de transport, l'albarà de lliurament dels productes rebutjats, tot indicant la data de recollida, el tipus de producte, el model, la marca i el número de sèrie (aquesta última dada només si és possible).

Si el client que sol·licita el servei de retirada finalment renuncia a la retirada del producte en el moment de la retirada, ha de fer constar aquesta renúncia expressament a l'albarà de lliurament dels productes

rebutjats.

En cas que el client no vulgui que es retiri el producte o aparell elèctric o electrònic rebutjat o l'aparell rebutjat no estigués complet, el client disposa d'un (1) mes addicional per efectuar l'entrega, de forma física i directa en qualsevol botiga IKEA, del producte o aparell elèctric o electrònic rebutjat, tot presentant el tiquet corresponent de compra de l'aparell nou equivalent.

B. MATALASSOS, SOFÀS I ALTRES TIPUS DE MOBILIARI.

S'exclouen d'aquest servei de lliurament i retirada els taulells a mida de pedra i ceràmica.

16. POSTVENDA

En cas que el client tingui una incidència amb la gestió de la recepció, la recollida de la comanda, el contingut, possibles danys a la mercaderia, una qüestió de garanties o qualsevol altra incidència, haurà de posar-se en contacte amb

- a. la botiga IKEA més propera;
- b. a través del bot de conversa disponible a l'enllaç web <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/contact-us/>, en horari de 8 a 22 hores, de dilluns a dissabte, i de 10 a 20, els diumenges, excepte festius nacionals;
- c. el servei d'atenció al client d'IKEA, a través del telèfon 900 400 922, en horari de 8 a 22 hores, de dilluns a dissabte, i de 10 a 20 hores, els diumenges, excepte festius nacionals;
- d. Correu: terminos.condiciones.es@ikea.com.

El client haurà d'aportar tota la informació que IKEA consideri rellevant per poder valorar la queixa, el suggeriment o la reclamació, incloent-hi, si escau, un escrit descriptiu i fotografies de qualsevol dany o incidència.

En tot cas, IKEA informa que posa a la disposició dels clients una plataforma de resolució de litigis en línia que es troba disponible en el següent enllaç:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

17. CANCEL·LACIÓ, DESISTIMENT I DEVOLUCIÓ

Cancel·lació de la comanda

IKEA proporcionarà al client un enllaç al correu de confirmació de la comanda que permetrà cancel·lar-la. El client també podrà cancel·lar la comanda a través del Servei d'Atenció al Client trucant al telèfon 900 400 922 o en una botiga IKEA. La cancel·lació de la comanda comporta la cancel·lació dels serveis de transport i muntatge que s'hagin contractat.

La comanda es pot cancel·lar durant 1 hora després de la realització de la comanda, sempre que el lliurament no estigui previst en un termini inferior a 48 hores (laborables). En aquest cas, IKEA procedirà a tornar l'import íntegre de la compra, incloent-hi el cost del transport. En aquests casos, s'abonarà l'import pel mateix sistema de pagament utilitzat en el moment d'abonar la comanda en un termini màxim de tres dies laborables des de la comunicació de la cancel·lació.

Transcorregut aquest termini d'1 hora des de la realització de la comanda, IKEA no garanteix que la comanda no hagi sortit de les nostres instal·lacions. Si aquest fos el cas, en el reemborsament de l'import es deduiran els costos del servei de transport de la mercaderia prèviament pagats.

En qualsevol cas, si es cancel·la la comanda i n'hi ha previst el lliurament en un termini inferior a 48 hores (laborables), en el reemborsament de l'import es deduiran els costos del servei de transport de la mercaderia prèviament pagats.

No s'admetran cancel·lacions parcials de la comanda; en aquest cas, el client haurà de cancel·lar la comanda en la seva totalitat i fer-ne una de nova. No obstant això, s'admetrà la sol·licitud de modificació o cancel·lació del servei de muntatge per separat, sense que calgui cancel·lar la comanda sencera.

Sol·licitud de modificació o cancel·lació del servei de muntatge per separat

Per als casos en què el prestador de serveis associat a la prestació del servei de muntatge sigui Taskrabbbit, el client pot:

- a. Sol·licitar la modificació de la data de prestació del servei amb un mínim de 24 hores (naturals) d'antelació a la seva prestació, de forma gratuïta; En cas contrari (si es fa amb menys antelació), es cobraran al client 23 euros.
- b. sol·licitar la cancel·lació del servei de muntatge, de franc; IKEA reintegrarà l'import que s'hagi pagat pel servei, si es cancel·la amb, almenys, 24 hores (naturals) abans de la data prevista del servei de muntatge. Si el client cancel·la el servei de muntatge amb menys anticipació, es descomptarà l'import del desplaçament dels prestadors del servei de muntatge que s'estableix a les nostres tarifes, les quals es comunicaran sempre amb caràcter previ al cobrament d'aquest import. En el cas que el proveïdor assignat al servei de muntatge sigui Taskrabbbit, l'import serà de 23 euros.

Dret de desistiment

Un cop rebuda la mercaderia, el client, si actua en condició de consumidor, disposarà de 14 dies naturals des de la recepció de l'últim producte d'una mateixa comanda per exercir el seu dret de desistiment.

En cas de desistiment, IKEA tornarà al client, mitjançant la mateixa forma de pagament que el consumidor hagi fet servir per a la transacció inicial, els pagaments rebuts per la mercaderia tornada i les despeses de lliurament, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què s'hagi comunicat la decisió de desistiment del contracte del client.

Per exercir el dret de desistiment, el client s'haurà de dirigir, dins d'aquest termini de 14 dies naturals des del lliurament, a IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA, C/ Me falta un tornillo, 5, Arroyo de la Encomienda 47195 (Valladolid).

IKEA facilita, adjunt a aquests termes i condicions, un document de desistiment que el client pot utilitzar si ho vol a aquest efecte. Així mateix, el client pot enviar a IKEA el formulari de desistiment per correu electrònic a l'adreça: csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com.

El client assumirà els costos directes de devolució dels béns quan exerceixi el desistiment. El client també pot sol·licitar qualsevol de les modalitats de devolució de la mercaderia que es detallen a www.ikea.com/es/ca/customer-service/returns-claims/returns/. En aquest cas, els costos derivats de la devolució aniran a càrrec del client i seran els que s'indiquen en aquesta web per a cada modalitat. Aquest cost es compensarà de l'import total de devolució que es torni al client. Quan per la naturalesa dels béns no es puguin tornar per correu, IKEA es farà càrrec dels costos de devolució.

Devolució

Transcorregut el termini per exercir el dret legal de desistiment, IKEA ofereix al client la possibilitat de

devolució per canvi d'opinió dels productes adquirits, que el client podrà fer efectiva dins del termini de 365 dies des de la compra. La política de devolucions no s'aplica a la contractació dels serveis ni a la resta dels productes exclosos expressament a la política.

El client pot consultar les condicions de la política de devolucions vigent en cada moment en www.ikea.es.

En el cas que la devolució s'hagi tramés en una targeta de devolució, s'informa al client que, per fer servir les targetes de devolució com a mitjà de pagament, cal tenir en compte, en tot cas, allò que s'estableix a la Llei 7/2012, de 29 d'octubre, de modificació de la normativa tributària i pressupostària i d'adequació de la normativa financera per a la intensificació de les actuacions en la prevenció i lluita contra el frau, tal com resulti modificada, així com les limitacions preceptuades de la mateixa.

El client serà responsable de la disminució del valor dels productes a retornar, resultat d'una manipulació d'aquests aliena a la derivada de la seva naturalesa, de les seves característiques i/o del seu funcionament, i això comportarà que en aquests casos no s'admeti l'exercici del dret de desistiment ni la garantia comercial de devolució oferta per IKEA.

Per exercir aquests drets i garanties, el client ha de presentar sempre el justificant de compra dels productes.

Les devolucions per a les quals el client vulgui, a més, contractar el servei de desmuntatge i retirada de mercaderia del domicili tenen un cost de desmuntatge i retirada, que pots comprovar aquí: <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/returns-claims/return-policy/>. En el cas que es contracti el servei de desmuntatge i retirada de mercaderia per a devolució, el preu de l'article que es torna haurà de ser igual o superior al cost del desmuntatge i retirada, ja que el cost d'aquest servei es descomptarà de l'import de la devolució.

S'exclouen expressament del servei de desmuntatge els armaris encastrats o similars, així com els treballs de desancoratge de mobles. El client s'encarregarà de la posada a disposició d'IKEA dels articles perquè estiguin totalment preparats per al desmuntatge.

Per fer una devolució amb retirada de mercaderia del domicili, cal preparar els productes amb l'embalatge original.

Condicions especials de devolucions amb paqueteria en oficina de Correus

Per dur a terme devolucions mitjançant el servei de paqueteria en oficina de Correus, la devolució haurà de complir els criteris següents: des que es duu a terme la sol·licitud, el client disposa de 14 dies per lliurar la devolució en una oficina de Correus. Tots els productes tornats hauran d'enviar-se en un sol paquet i tots els productes inclosos hauran de correspondre a la mateixa comanda. No es poden tornar en un mateix paquet productes de comandes diferents. El total de productes tornats no pot superar els 30 kg de pes total. Si el paquet per a la devolució té un format de caixa, la suma de la llargada, l'altura i l'amplada no pot excedir els 210 cm i la dimensió més gran no pot superar els 120 cm. Si el paquet per a la devolució té format de rotlle o tub, la llargada no pot superar els 120 cm. El cost del servei es descomptarà del total de la devolució després de rebre i validar els productes a la botiga.

En el cas que la mercaderia tornada correspongui a l'article que s'indica a l'ordre de devolució i l'article estigui inclòs en el tiquet de compra o número de comanda que ha indicat el client:

- En compres en línia: es tornarà a la targeta de crèdit que el client hagi fet servir per a la compra.
- En compres a la botiga: s'abonarà per transferència bancària (al número de compte que s'indiqui al formulari).

Si amb el paquet arriba un article IKEA diferent d'aquell que el client ha indicat al formulari i l'article està inclòs en el tiquet, es procedirà a tornar l'import que apareix al tiquet de l'article rebut.

Si amb el paquet arriba un article en mal estat, no és un article IKEA o l'article és IKEA, però no està inclòs en el tiquet que ha indicat el client, no es procedirà a fer cap mena d'abonament i es contactarà amb el client (per qualsevol dels mitjans de contacte que s'indiquin al formulari) per fer-s'ho saber i donar-li un termini de 30 dies per retirar l'article lliurat. IKEA no es farà responsable en el cas que el client no retiri l'article en el termini indicat.

18. GARANTIA.

Els productes i els serveis que es contracten a IKEA gaudeixen, en virtut de les disposicions del Reial Decret Legislatiu 1/2007 del 16 de novembre i quan el client sigui consumidor, de la garantia legal corresponent. Per a determinats productes, IKEA ofereix una garantia comercial addicional a la legal per a defectes de fabricació i/o de materials, amb caràcter voluntari (garantia comercial). Les condicions específiques d'aquestes garanties i la seva cobertura, així com les instruccions de manteniment dels productes per donar-los el millor tractament possible, es poden consultar a <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/garantia-ikea/>.

Les garanties comercials que ofereix IKEA respecte els seus productes estan condicionades a un ús domèstic. No s'aplicarà aquesta garantia en cas que s'evidenciï un ús distint, per exemple, un ús professional vinculat a una activitat empresarial (excepte productes provats per a aquest fi) i en tot cas pel seu ús en institucions i administracions públiques.

La garantia dels productes adquirits per al desenvolupament d'un negoci o activitat professional es regularà de conformitat amb el que estipula el Codi de Comerç i el Codi Civil.

19. MODIFICACIÓ D'AQUESTES CONDICIONS GENERALS

IKEA podrà modificar aquestes condicions generals en qualsevol moment i sense previ avís per adequar-les a canvis en la normativa o els nostres serveis, o per qualsevol altre motiu. Per tant, cal que les revisis amb regularitat i, en tot cas, amb caràcter previ a fer una compra a distància a IKEA.

IKEA publicarà les condicions generals que substituiran aquestes a la pàgina web d'IKEA per tal que el client les conegui i revisi en qualsevol moment. El client accepta que s'aplicaran les condicions generals (i els termes i condicions web, la política de privacitat i la política de galetes) que estiguin disponibles en aquest lloc web en cada moment. L'acceptació d'aquestes condicions i polítiques sempre serà un pas previ i indispensable per fer una compra a distància a IKEA.

IKEA exclou qualsevol responsabilitat pels danys i perjudicis de qualsevol naturalesa derivats de l'exercici d'aquesta facultat.

20.	LEGISLACIÓ	APLICABLE.	SUBMISSIÓ	AL	FUR
------------	-------------------	-------------------	------------------	-----------	------------

Aquestes condicions generals es regiran per la legislació espanyola que sigui d'aplicació en tot allò que aquest contracte no disposi en matèria d'interpretació, validesa i execució.

En cas de desacord que es derivi de la compra de productes i la contractació de serveis a distància, d'aquestes condicions generals, i per a la resolució de qualsevol conflicte, les parts acorden sotmetre's, amb renúncia a qualsevol altre fur o jurisdicció a què poguessin tenir dret, als jutjats i tribunals de la ciutat corresponent al domicili del client. En el cas de les empreses, els Jutjats i Tribunals competents seran els que preveu la normativa vigent per a cada cas.

21. ALTRES

Excepte consentiment exprés de la persona afectada, no es permet la captació o la gravació de la sessió o l'execució del servei corresponent per part del client, ni tampoc la reproducció o difusió, total o parcial, independentment del mitjà o dispositiu que s'utilitzi. Qualsevol actuació indeguda comportarà una vulneració de la normativa vigent, segons la qual es derivaran les responsabilitats legals pertinents.



ANNEX 1. Model de formulari de desistiment

Aquest formulari només s'ha d'emplenar i enviar si voleu desistir del contracte.

A l'atenció de:

IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA

C/ Me falta un tornillo, 5

47195 – Arroyo de la Encomienda (Valladolid)

Telèfon: 900 400 922

terminos.condiciones.es@ikea.com

Amb aquest formulari us comunico que desisteixo del meu contracte de compravenda de la següent comanda i del bé o béns i serveis que inclou:

Núm. de comanda: _____ Data de recepció: _____

Nom i cognoms del consumidor: _____

Domicili del consumidor: _____

Firma del consumidor

Data:

(Només si aquest formulari es presenta en format imprès)

ANNEX 2. MODALITATS DE LLIURAMENT

A2.1. RESUM DE LES MODALITATS DE LLIURAMENT DISPONIBLES EN FUNCIÓ DEL TIPUS DE PRODUCTE ADQUIRIT

Lliurament al replà de comandes petites tipus paqueteria

Sempre que el servei estigui disponible, les comandes facin menys de 25 kg i cap dels articles superi les mesures de 78,5×55×39 cm, s'enviaran per mitjà del servei de paqueteria. A la pàgina del producte, fent clic a "Mostra més informació sobre el producte", hi ha tots els detalls de les mides i el volum dels nostres articles. Queden exclosos d'aquest mètode d'enviament els electrodomèstics i els articles per als quals no es puguí garantir les condicions òptimes per al lliurament dels béns.

Lliurament al replà de comandes mitjanes

Enviarem al domicili del client, amb lliurament al replà, les comandes que compleixin aquestes característiques:

- Pes total màxim: 100 kg
- Pes màxim de cadascun dels articles: 25 kg
- Longitud màxima de cadascun dels articles: 150 cm

Lliurament dins del domicili

Està disponible per a comandes mitjanes i voluminoses; és a dir, totes les comandes que superin les característiques de les comandes mitjanes, i no estan incloses les comandes petites tipus paqueteria.

Lliurament exprès

Disponible amb lliurament dins del domicili per a comandes que compleixin les condicions següents:

Pes total màxim: 155 kg

Per al lliurament en codis postals en un radi aproximat de 25 km des de la botiga IKEA que ofereixi aquesta classe de lliurament. Consulta si el teu codi postal és inclòs dins de la llista amb aquest servei disponible [aquí](#).

Lliurament en 24 h

Contractació del servei subjecta sempre a disponibilitat en funció de les capacitats i les franges de transport. El client no podrà dur a terme cap canvi de lloc, data ni hora de lliurament, ni tampoc cancel·lar el servei de lliurament que s'hagi contractat (vegeu l'apartat Cancel·lació), atès el curt termini de lliurament previst des de la contractació, el qual implica que, en el moment de la contractació, s'hagin d'iniciar immediatament els tràmits per a la gestió corresponent.

Click & Collect

Recollim la comanda i la tenim preparada perquè el client vingui a buscar-la a la botiga IKEA que triï.

Servei disponible només a les botigues habilitades. El client pot comprovar la disponibilitat del servei a la botiga que triï durant el procés de compra.

Click & Collect: locker

Recollim la comanda i la deixem preparada als armariets que es troben a l'exterior de les nostres botigues. Quan la comanda estigui preparada, enviarem un SMS al número de telèfon que el client hagi indicat a la comanda amb el codi que haurà de fer servir per obrir l'armariet i recollir la comanda. L'obertura de l'armariet amb el codi indicat implicarà automàticament la recepció dels béns. Qualsevol incidència relacionada amb la comanda s'haurà de notificar el dia de la recollida, a través del servei d'Atenció al client. El codi que IKEA facilita és personal i intransferible i IKEA no es fa responsable de la cessió, divulgació o ús inadequat del codi per part del client o de terceres persones.

Servei disponible només a les botigues habilitades. El client pot comprovar la disponibilitat del servei a la botiga que triï durant el procés de compra.

Click & Collect Pick Up Point: punt de recollida

Apropem la comanda al punt de recollida que triï el client.

Servei disponible només als punts de recollida habilitats. El client pot comprovar la disponibilitat del servei al punt de recollida que triï durant el procés de compra.

Paqueteria a oficina de Correus

Tots els enviaments a domicili de menys de 25 kg, sempre que cap dels articles superi les mesures de 78,5×55×39 cm, s'enviaran per mitjà del servei de paqueteria amb recollida a oficines de Correus. A la pàgina del producte, fent clic a "Mostra més informació sobre el producte", hi ha tots els detalls de les mides i el volum dels nostres articles. Queden exclosos d'aquest mètode d'enviament els electrodomèstics i els articles per als quals no es pugui garantir les condicions òptimes per al lliurament dels béns.

A2.2. DETALL DEL FUNCIONAMENT DE CADASCUNA DE LES MODALITATS DE LLIURAMENT

A2.2.1. CLICK & COLLECT. RECOLLIDA DELS ARTICLES A LA BOTIGA, UN LOCKER O UN PUNT DE RECOLLIDA

Aquesta modalitat de lliurament només necessiten una comanda mínima de IKEA per un import de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic per cada comanda, que es calcularà després d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en el moment de finalitzar la compra i abans de qualsevol càrrec per qualsevol mena de servei o despesa d'enviament. Per a comandes inferiors a aquest import, no s'oferirà el servei de transport, enviament ni lliurament (excepte Click & Collect). Amb caràcter explicatiu, en els nostres "N'hem abaixat el preu", "Preus especials", "Outlet" o "Últimes unitats", el preu a tenir en compte per a aquest mínim serà el de venda al públic en aquell moment i no el "Preu anterior".

Quan realitzi la comanda, el client haurà de triar la data desitjada de recollida. Després del pagament, el client rebrà una confirmació per correu electrònic que inclourà els productes comprats i la data de recollida.

El client haurà de recollir els productes a l'establiment d'IKEA, locker o punt de recollida d'IKEA el dia que s'hagi seleccionat, en l'horari que cada establiment, locker o punt de recollida disposi per a la recollida i a les zones de retirada de mercaderia habilitades.

Per a les modalitats de recollida a la botiga i el locker, el client disposarà de la comanda durant la franja que s'hagi seleccionat, amb un temps de preparació mínim de la comanda de 24 hores.

En cas que el client no reculli la mercaderia el dia triat a l'establiment IKEA, locker o punt de recollida, IKEA enviarà un recordatori per SMS, correu electrònic o telèfon, indicant que es podrà retardar un màxim de 24 hores des de la data original de recollida de la mercaderia escollida pel client, dins dels horaris d'obertura de recollida dels establiments que s'indiquen a l'enllaç següent: <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/nuestros-servicios/transporte/>.

Si després de 24 hores a partir de la data escollida per a la recollida, el client no la duu a terme, s'entendrà que ha renunciat a la compra i IKEA procedirà a rescindir el contracte, cancel·lar la comanda i fer-ne la devolució mitjançant el mateix mètode de pagament que es va utilitzar per fer la compra. IKEA tornarà

l'import en un termini màxim de 3 dies laborables, a partir del termini màxim que tenia el client per recollir la mercaderia en una de les nostres botigues o punts de recollida. En aquest cas, les despeses derivades del servei prestat no es reembossaran.

Per tal de possibilitar la recollida de la mercaderia a les botigues IKEA, lockers o punts de recollida, el titular de la comanda haurà d'identificar-se i mostrar, si escau i a l'efecte de la seguretat del mateix client, el seu document nacional d'identitat, la targeta de residència comunitària, el passaport o, en cas d'actuar en nom d'una persona jurídica, el document que n'acrediti la representació, en vigor. En cas de designar un tercer per a la recollida de la mercaderia, aquest haurà de presentar la còpia o número de comanda i també un document d'identificació.

A2.2.3. LLIURAMENT MITJANÇANT EL SERVEI D'ENVIAMENT A DOMICILI O PAQUETERIA A OFICINA DE CORREUS

IKEA ofereix la possibilitat de contractar els serveis de transport dels articles adquirits a IKEA, així com altres serveis addicionals, segons s'estableix en aquestes condicions.

Formen part d'aquestes condicions generals de contractació els següents documents: (a) el tiquet de compra (b) el document/ordre de comanda en què es detallen els serveis contractats pel client, el seu preu, així com la data acordada per a la seva prestació, (c) qualsevol altre document annex que, en el seu cas, signin les parts en relació al desenvolupament dels serveis prestats.

Amb l'acceptació d'aquestes condicions, el client autoritza que el servei sigui prestat per tercers designats per IKEA. Així mateix, el client manifesta l'acceptació de les condicions exposades a continuació, i la veracitat de les dades facilitades.

En funció de la modalitat de lliurament que el client hagi seleccionat, s'aplicarà el següent:

➤ Per al servei de paqueteria amb lliurament al replà:

Tots els serveis de transport, enviament i lliurament (excepte Click & Collect) necessiten una comanda mínima de productes IKEA per un import de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic per cada comanda, que es calcularà després d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en el moment de finalitzar la compra i abans de qualsevol càrrec per qualsevol mena de servei o despesa d'enviament. Per a comandes inferiors a aquest import, no s'oferirà el servei de transport, enviament ni lliurament (excepte Click & Collect). Amb caràcter explicatiu, en els nostres "N'hem abaixat el preu", "Preus especials". "Outlet" o "Últimes unitats", el preu a tenir en compte per a aquest mínim serà el de venda al públic en aquell moment i no el "Preu anterior".

Terminis de lliurament: s'ofereix una data de lliurament de 30 dies des de la data de la comanda, de dilluns a divendres, a l'Espanya peninsular. Els clients poden realitzar el seguiment del seu lliurament des del nostre localitzador: [Localitza i gestiona la teva compra | Historial de compres \(ikea.com\)](#)

Sense perjudici dels paràgrafs anteriors, els temps de servei que estiguessin disponibles poden ser superiors als habituals, d'acord amb la informació i els terminis que es poden comprovar, segons la comanda que es faci.

Un cop el transportista hagi rebut la compra a les seves instal·lacions, el client rebrà una notificació amb la data definitiva de l'enviament. La notificació inclourà un enllaç al web_on el client podrà modificar l'adreça

de lliurament a un punt de conveniència, amb una antelació superior a 1 hora respecte de la data de lliurament notificada. En aquest cas, el servei de transport de paqueteria s'haurà de concertar abans del termini de 5 dies, a partir de la data en què es va realitzar la comanda inicial, i aquesta modificació no tindrà cap cost per al client.

El mateix dia del lliurament, el client rebrà una altra notificació per informar-li de la franja horària en què està previst el lliurament. En cas que aquesta franja no s'adapti a les seves necessitats, podrà seguir modificant l'adreça de lliurament, la data o el punt de conveniència amb una antelació superior a 1 hora respecte a l'hora de lliurament.

L'empresa de transport de paqueteria durà a terme un intent de lliurament i, si finalment no es produeix el lliurament, la comanda passarà a un punt de l'empresa de transport de paqueteria on el client podrà recollir-la en un termini màxim de 10 dies. Quan el paquet arribi a un punt de l'empresa de paqueteria, l'empresa enviarà al client una notificació per SMS/correu electrònic amb l'adreça on pot anar a recollir-lo.

En cas que no sigui possible concertar una nova cita o no es pugui prestar el servei per causa imputable al client, s'entendrà anul·lada la comanda i el client haurà d'assumir el cost del servei de transport prèviament pagat. Un cop transcorregut el termini màxim, IKEA tornarà al client l'import de la mercaderia de la comanda inicial en un termini de 3 dies laborables des de la recepció de la mercaderia per part d'IKEA, al mateix compte, targeta o mètode de pagament amb què es va pagar la comanda.

Totes les comandes estan subjectes a la disponibilitat dels productes. Si hi hagués dificultats quant al subministrament de productes o si no hi ha estoc, s'aplicaran les condicions descrites a l'apartat de. *Disponibilitat dels productes.*

IKEA proporcionarà al client un enllaç en el correu electrònic de confirmació de la comanda per fer cancel·lacions, en cas necessari. La comanda es podrà cancel·lar durant l'hora següent a la seva realització i sempre que es cancel·li amb més de 48 hores d'antelació a la data de lliurament. En aquest cas, IKEA procedirà a tornar l'import íntegre de la compra, incloent-hi el cost del transport.

➤ **Per al servei de paqueteria amb lliurament a les oficines de Correus:**

Tots els serveis de transport, enviament i lliurament (excepte Click & Collect) necessiten una comanda mínima de productes IKEA per un import de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic per cada comanda, que es calcularà després d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en el moment de finalitzar la compra i abans de qualsevol càrrec per qualsevol mena de servei o despesa d'enviament. Per a comandes inferiors a aquest import, no s'oferirà el servei de transport, enviament ni lliurament (excepte Click & Collect). Amb caràcter explicatiu, en els nostres "N'hem abaixat el preu", "Preus especials". "Outlet" o "Últimes unitats", el preu a tenir en compte per a aquest mínim serà el de venda al públic en aquell moment i no el "Preu anterior".

Terminis de lliurament: s'ofereix una data de lliurament d'entre 3 i 5 dies hàbils des de la data de la comanda, de dilluns a dissabte, a l'Espanya peninsular. Hi ha 2.300 oficines de Correus disponibles a l'Espanya peninsular. Durant el procés de compra es mostren fins a 20 oficines dins un radi de 500 km.

El mateix dia que la compra arribi a l'oficina de Correus escollida, el client rebrà una notificació per correu electrònic.

En cas de designar un tercer per a la recollida de la mercaderia, haurà de presentar una autorització de recollida i una còpia del DNI/NIE/passaport del destinatari de la comanda.

Si el client no passa a recollir la compra en un termini de 5 dies naturals a partir de la data de recepció del paquet a l'oficina de Correus, rebrà una segona notificació per correu electrònic.

Un cop hagin transcorregut 10 dies naturals, Correus tornarà la comanda i es comunicarà la cancel·lació de la compra al client. Es reembossarà tot l'import de la compra menys les despeses associades al transport.

➤ **Per al servei de lliurament al replà de comandes mitjanes i de lliurament dins del domicili:**

Tots els serveis de transport, enviament i lliurament (excepte Click & Collect) necessiten una comanda mínima de productes IKEA per un import de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic per cada comanda, que es calcularà després d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en el moment de finalitzar la compra i abans de qualsevol càrrec per qualsevol mena de servei o despesa d'enviament. Per a comandes inferiors a aquest import, no s'oferirà el servei de transport, enviament ni lliurament (excepte Click & Collect). Amb caràcter explicatiu, en els nostres "N'hem abaixat el preu", "Preus especials". "Outlet" o "Últimes unitats", el preu a tenir en compte per a aquest mínim serà el de venda al públic en aquell moment i no el "Preu anterior".

Serà el servei que s'aplicarà per a l'enviament a domicili quan no compleixi les característiques de paqueteria.

1. La data concertada amb el client per al transport es podrà modificar a petició del client, sempre que la nova data es concerti amb IKEA amb un preavís superior a 48 hores d'antelació a la data inicial establerta per efectuar el servei de transport de la comanda.

2. Si el client canvia el lloc de lliurament, suposarà un cost addicional, que dependrà de la nova zona designada per al servei. En aquest cas, s'informarà prèviament al client sobre el cost que suposarà el canvi de lloc de lliurament per a la seva acceptació.

1. Si a la data i hora acordades el client es troba absent, IKEA contactarà amb el client telefònicament per concertar una nova data en els terminis indicats. En aquest cas, haurà d'abonar el cost d'un nou transport.

2. Els serveis s'encarreguen i es paguen en el moment de compra del servei. IKEA no acceptarà pagaments posteriors d'un client com a cobrament d'un servei addicional, tret que ho pugui justificar mitjançant una factura del servei corresponent. IKEA només respondrà dels serveis contractats directament, i en cap cas de serveis addicionals o fora de l'àmbit del contracte firmat per IKEA.

3. IKEA proporcionarà al client un enllaç en el correu electrònic de confirmació de la comanda per fer cancel·lacions, en cas necessari. La comanda es podrà cancel·lar durant 1 hora després de la realització. En aquest cas, IKEA procedirà a tornar l'import íntegre de la compra, incloent-hi el cost del transport.