

CONDICIONS GENERALS DE COMPRA A IKEA IBÉRICA, SA

1. INTRODUCCIÓ A LES CONDICIONS GENERALS DE COMPRA A IKEA IBÉRICA, SA

Aquestes Condicions generals de compra a IKEA IBÉRICA, SA (d'ara endavant, les "**CGC**", les "**Condicions generals de compra**" o les "**Condicions generals de compra a IKEA**"), juntament amb els seus annexos, regulen les condicions per les quals es regeix la compra de productes, tant a l'establiment comercial com a distància (en línia al web www.ikea.es i a l'aplicació IKEA], per telèfon i a través del xat), i la contractació per part del client dels serveis següents a IKEA IBÉRICA, SA (d'ara endavant, "**IKEA**"), així com les condicions d'ús del lloc web www.IKEA.es i l'autorització perquè IKEA et presti els serveis per si mateixa o perquè designi un tercer perquè ho faci:

- Transport
- Emmagatzematge
- Muntatge
- Instal·lació
- Recollida i retirada d'articles i altres residus

En fer una compra a IKEA, el client accepta quedar vinculat pels documents següents:

- aquestes Condicions generals de compra a IKEA i els seus annexos, si n'hi hagués;
- en cas de contractació dels serveis associats, el full de comanda (en cas de compra a l'establiment) o el document de confirmació de la comanda (en cas de compra a distància), els quals també poden anomenar-se "ordre de comanda" i on es detallen els serveis que contracta el client, el preu, i la data i franja horària que s'han acordat per a la prestació;
- la factura corresponent; i
- qualsevol document annex que signin les parts pel que fa als productes o els serveis contractats.

Els termes i condicions que es recullen en aquestes Condicions generals de compra a IKEA no s'aplicaran, per tant, als productes i serveis que el client hagi contractat amb tercers aliens a IKEA.

Per a la compra de productes i serveis per part de clients de la Xarxa IKEA per a Empreses, s'aplicaran els termes i condicions d'aquesta Xarxa i no se'ls aplicaran, per tant, aquestes Condicions generals de compra a IKEA, tret exclusivament de manera subsidiària.

2. LES NOSTRES DADES

Els establiments físics IKEA i la resta dels canals de venda a distància (en línia al web i l'aplicació, per telèfon i a través del xat) per al territori nacional peninsular espanyol tenen com a operador i venedor a IKEA IBÉRICA, SAU, amb CIF A28812618 i domicili a Avenida Matapiñonera, núm. 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid (Espanya). 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

3. ÀMBIT GEOGRÀFIC

Aquestes Condicions generals de compra a IKEA IBÉRICA, SA, tenen com a àmbit geogràfic el territori nacional peninsular espanyol; per tant, és únicament en aquest territori on IKEA comercialitza els seus productes i serveis i s'exclouen les illes Canàries i Balears, Ceuta, Melilla i qualsevol altre territori. Igualment, els productes que s'ofereixen a través dels canals de venda a distància (en línia al web i l'aplicació, per telèfon i a través del xat) estan únicament disponibles per a l'enviament o recollida de serveis associats dins del territori nacional peninsular espanyol.

4. COM TRACTEM LES TEVES DADES PERSONALS

Les dades que el client faciliti a IKEA en adquirir productes o serveis queden sota la responsabilitat d'IKEA IBÉRICA, SAU (CIF A28812618), avinguda Matapiñonera, núm. 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid.

- 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 són aquestes Condicions generals de compra a IKEA 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 Taskrabbbit, 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 Taskrabbbit, 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.

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.

- 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.
- El client pot, a través del formulari ARSOPOL disponible al nostre web ([Privacy Web Form: https://privacyportal-eu.onetrust.com/webform/4934e273-6e7a-4e95-8a2f-48f0f901d3cd/de1bbdfc-6e33-4900-84a9-4be213494958](https://privacyportal-eu.onetrust.com/webform/4934e273-6e7a-4e95-8a2f-48f0f901d3cd/de1bbdfc-6e33-4900-84a9-4be213494958)), 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.

Tanmateix, el client queda subjecte a:

- la política de galetes d'IKEA, disponible a <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/> ; i
- la política de privacitat d'IKEA, disponible a <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>

5. INFORMACIÓ I MANIFESTACIONS PRÈVIES A LA CONTRACTACIÓ

- El client podrà accedir a aquestes Condicions generals de compra a IKEA, arxivar-les i imprimir-les amb caràcter previ a la contractació o durant el procés de compra.
- El client es compromet a no dur a terme cap comanda o compra 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 actuen en el seu nom i representació 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 fa 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.

6. TARGETES REGAL IKEA I PRODUCTES IKEA

6.1 . 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 requisits 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 s'han provat 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 IKEA ofereix respecte a tots els seus productes estan condicionades amb caràcter general al seu ús domèstic i s'apliquen únicament al territori nacional peninsular espanyol. 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, hi ha fitxes descriptives de producte disponibles per consultar-les a les botigues IKEA i a 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 correcta implantació per part de tots els proveïdors de productes i de serveis que ofereix IKEA.

6.2. TARGETES REGAL IKEA

Les targetes regal IKEA poden adquirir-se als establiments físics d'IKEA i a distància al web d'IKEA (www.ikea.es). Les targetes regal IKEA adquirides a distància tindran format digital (codi QR per correu electrònic).

El Client podrà seleccionar, en el moment de la compra, l'import de la Targeta Regal segons les opcions disponibles.

Si el Client compra, accepta i/o utilitza una targeta regal IKEA, manifesta la seva conformitat a quedar vinculat per aquestes condicions de compra a IKEA i per les condicions d'ús de la targeta regal d'IKEA, informades en aquest document i amb més detall a cada moment a [Targetes regal IKEA - IKEA](#) (en particular i sense limitació el llistat dels altres establiments IKEA que no pertanyen a IKEA IBÉRICA, S.A. en què es poden utilitzar les targetes regal IKEA en cada moment. En aquest cas, IKEA podrà aplicar el tipus de canvi més recent i cobrar una comissió per la conversió de moneda, quan escaigui).

El Client pot decidir si incorpora a Apple o Google Wallet la targeta regal IKEA adquirida. En aquest cas, el Client manifesta que sap que aquestes aplicacions estan subjectes a termes i condicions de tercers aliens a IKEA i que no podrà reclamar res a IKEA en relació amb l'ús d'aquestes aplicacions.

Les targetes IKEA no tenen data de caducitat. Això no obstant, si el client va adquirir o aconseguir la targeta regal IKEA en el marc d'una acció promocional, les condicions legals d'aquesta promoció podrien establir una data de caducitat concreta. En aquest cas, s'apliquen les condicions particulars de la promoció corresponent.

La targeta regal IKEA es pot fer servir tants cops com es vulgui fins que s'esgoti l'import total pel qual s'ha emès. El saldo disponible a la targeta IKEA en cada moment és la diferència entre el saldo disponible en el moment immediatament anterior a fer una compra i l'import corresponent utilitzat per al pagament de la compra en qüestió. El Client podrà consultar el saldo de la targeta regal IKEA a [Targetes regal IKEA - IKEA](#). Si la compra que es vol fer supera el saldo disponible de la targeta IKEA, la diferència podrà pagar-se amb qualsevol forma de pagament que s'accepti en cada moment.

Les targetes regal IKEA es poden fer servir per adquirir productes IKEA i serveis associats, així com a la botiga d'alimentació sueca, al bistro i al restaurant IKEA, però no es podran fer servir per pagar targetes regal IKEA. D'acord amb la llei 11/2021 del 9 de juliol sobre mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal, aquesta targeta regal IKEA no serà vàlida per fer pagaments totals o parcials en compres que igualin o superin la quantitat de 1.000€.

Les targetes regal IKEA no són recarregables ni es poden bescanviar per diners en efectiu.

La targeta regal IKEA és un document al portador. La responsabilitat de l'ús i la custòdia de la targeta correspon exclusivament al tenidor/a. No es reemplaçarà la targeta ni es tornarà el saldo en cas de robatori, pèrdua o deteriorament, ni IKEA es responsabilitzarà de les possibles compres fetes amb ella.

Les targetes regal IKEA no es poden tornar. No obstant això, per a les targetes regal IKEA adquirides a distància a IKEA IBÉRICA, S.A., segons aquestes Condicions Generals de Compra a IKEA, s'apliquen els elements disposats a l'apartat de "Dret de Desistiment" d'aquest document. Segons això, el termini per al desistiment comença a comptar a partir de la recepció de la targeta regal IKEA en format digital al correu electrònic.

Si el Client té qualsevol incidència amb la targeta regal IKEA, pot posar-se en contacte amb IKEA pels mitjans establerts a l'apartat de "Postvenda" d'aquest document.

IKEA es reserva el dret a refusar el canvi i/o a suspendre o desactivar una targeta regal IKEA, quan IKEA sospiti que la targeta s'ha obtingut de manera fraudulenta, en incompliment dels elements disposats aquestes Condicions Generals de Compra a IKEA, o en infracció de la normativa aplicable o d'altres termes i condicions aplicables d'IKEA. IKEA no serà responsable ni assumirà cap responsabilitat davant del client ni de tercers per qualsevol conducta il·lícita o fraudulenta portada a terme pel client o per tercers en relació amb qualsevol targeta regal IKEA.

7. PRODUCTES EXCLOSOS

Queden exclosos de la compra a distància (i, per tant, no es podran comprar 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 al web i l'aplicació), 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 estiguin disponibles, així com els productes personalitzats.

Queden exclosos i no es podran contractar els serveis de transport i lliurament associats a productes que s'hagin comprat a l'establiment comercial en el cas que els productes siguin plantes naturals, productes d'alimentació, tela a metres, catifes perses, articles d'Oportunitats/Circular Hub (tret

d'algunes unitats per a les quals sí que estan habilitats; s'informarà degudament el client d'això) o productes dels quals no se'n puguin diferenciar amb referències tots els colors o mides en què estiguin disponibles, així com els productes personalitzats.

8. MÈTODES TÈCNICS PER CORREGIR ERRORS

Abans de finalitzar el pagament de la compra, el client haurà de confirmar tots els extrems i detalls de la comanda per, si escau, modificar les dades que fossin incorrectes. Si el client detectés un error un cop finalitzat el procés de pagament, haurà de posar-se en contacte amb IKEA a través d'una de les opcions següents:

- En el cas d'una compra a distància (en línia al web o l'app, per telèfon o a través del xat), caldrà que truqui al Servei d'Atenció al Client al 900 400 922 o envii un correu electrònic a terminos.condiciones.es@ikea.com.
- En el cas d'una compra a l'establiment comercial, haurà de dirigir-se a l'àrea d'atenció al client de l'establiment mateix.

9. COM ES FA UNA COMANDA A IKEA

9.1. EN LÍNIA (AL WEB www.ikea.es I L'APLICACIÓ IKEA)

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

1. Llegir i entendre la descripció dels productes tal com apareix al web i l'aplicació, les característiques essencials i tècniques dels productes, que estan disponibles als apartats d'informació de producte i informació tècnica del lloc web i l'aplicació. 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 l'aplicació 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 el client hagi seleccionat els productes que vol comprar, 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 o l'aplicació 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 l'informarà immediatament per correu electrònic de la confirmació de la seva comanda i li enviarà l'ordre de compra. El client no podrà pagar si no ha acceptat abans les Condicions generals de compra a IKEA, el qual és un pas previ imprescindible per poder finalitzar el pagament de la 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. 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.
8. IKEA no arxivarà en format paper l'acceptació de les Condicions generals de compra, les quals el client pot descarregar electrònicament en qualsevol moment del procés de compra. També rebrà un enllaç a una còpia de les Condicions generals de compra per correu electrònic, juntament amb l'ordre de compra.

9.2. PER TELÈFON (O A TRAVÉS DEL XAT)

IKEA ofereix un servei de venda telefònica a través del Servei d'Atenció al Client al telèfon 900 400 922 o a través del xat a l'enllaç <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, els horaris dels quals es poden consultar també en aquest enllaç.

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 i serveis associats, IKEA enviarà 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 l'informarà immediatament per correu electrònic de la confirmació de la seva comanda i li enviarà l'ordre de compra. El client no podrà pagar si no ha acceptat abans les Condicions generals de compra a IKEA, el qual és un pas previ imprescindible per poder finalitzar el pagament de la 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. 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.
7. IKEA no arxivarà en format paper l'acceptació de les Condicions generals de compra, les quals el client pot descarregar electrònicament en qualsevol moment del procés de compra. També rebrà un enllaç a una còpia de les Condicions generals de compra per correu electrònic, juntament amb l'ordre de compra.

9.3. A L'ESTABLIMENT IKEA

El client podrà fer comandes i compres als establiments IKEA disponibles per a aquest ús, dins de l'horari comercial de cada establiment que s'indica a la botiga mateixa i al web d'IKEA.

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

1. Dirigir-se a un establiment IKEA i comunicar que té interès a fer una comanda. A la botiga, es proporcionarà al client la informació relativa als productes, les característiques essencials i tècniques, la declaració relativa a normes tècniques i les prestacions rellevants a l'ús que el client vol donar al producte. Igualment, el client pot consultar tota aquesta informació al lloc web d'IKEA, als apartats d'informació de producte i informació tècnica.
2. A l'establiment IKEA, es comunicarà al client el preu dels productes i serveis que vol 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 el client, el qual declara que reconeix i accepta expressament que el preu dels productes i serveis que figura a l'establiment 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 feta la selecció d'articles i serveis associats, IKEA crearà la comanda corresponent i, per a això, se sol·licitarà al client certa informació personal. El client pot pagar la comanda amb qualsevol dels mètodes de pagament disponibles a l'establiment IKEA.

Si el mètode de pagament és un enllaç de pagament, el client rebrà al correu electrònic que es proporciona en fer la comanda un enllaç de pagament. Haurà de procedir a la lectura i l'acceptació de les condicions legals, així com al pagament de la mercaderia i els serveis corresponents. En cas de conformitat amb la comanda, el client haurà d'efectuar el pagament fent clic al botó "Paga". El client no podrà pagar si no ha acceptat abans les Condicions generals de compra a IKEA, el qual és un pas previ imprescindible per poder finalitzar el pagament de la compra.

4. IKEA proporcionarà al client un enllaç en el correu electrònic de confirmació de la comanda per modificar la data i hora de lliurament. 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 cas de contractar un servei de transport associat, el client ho haurà d'indicar a l'establiment IKEA, on li explicaran com ho ha de fer.
5. IKEA no arxivarà en format paper l'acceptació de les Condicions generals de compra, les quals el client pot descarregar electrònicament. També rebrà un enllaç a una còpia de les Condicions generals de compra per correu electrònic, juntament amb l'ordre de compra.

10. DISPONIBILITAT DELS PRODUCTES

IKEA mostrarà al seu web una informació actualitzada de la disponibilitat i estoc dels productes. Així i tot, 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, per la qual cosa, en aquest supòsit, IKEA posarà en coneixement del client aquesta situació a través del correu electrònic 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, s'ajustarà aquesta diferència de preu en la devolució.

11. 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.

IKEA ofereix una àmplia varietat de serveis als clients, tot i que només una part d'ells es pot contractar a distància (en línia al web i l'aplicació, per telèfon i a través del xat). 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/> i a la botiga IKEA. A més, a la pàgina de cada producte del web, el client pot veure els serveis disponibles per a la contractació a distància d'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 segons el seu interès i del canal a través del qual s'estigui fent la compra.

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.

El client ha de romandre al domicili on es prestarà el servei corresponent a la data i hora acordades i omplir al domicili tots els camps de l'albarà corresponent, incloent-hi l'apartat de les possibles incidències que haguessin sorgit arran de la prestació dels serveis, sense perjudici de les garanties legals i comercials aplicables.

El Client haurà d'informar, en el moment de la contractació dels serveis, si existeix alguna circumstància que pugui influir en la correcta prestació d'aquests, en particular i sense limitació, restriccions de trànsit al lloc de lliurament o als accessos corresponents, restriccions d'aparcament, obres, etc. El Client haurà de sol·licitar les autoritzacions, permisos i/o llicències corresponents davant les autoritats competents perquè els serveis es puguin prestar sense inconvenients. En cas que el servei no es pugui dur a terme per alguna incidència d'aquestes característiques que no hagués estat prèviament i expressament comunicada a IKEA en el moment de la contractació del servei, en cap cas es podrà considerar un incompliment per part d'IKEA, sinó del Client. IKEA podrà reclamar els danys i perjudicis derivats d'aquesta circumstància (en particular i sense limitació, les multes o sancions que es poguessin imposar a IKEA per aquest motiu) i, addicionalment, el Client haurà d'assumir l'import del desplaçament dels prestadors de serveis establert a les nostres tarifes (del qual el Client serà informat prèviament al seu cobrament en tots els casos).

Segons serveis. Si no ets al lloc, en la data i l'hora acordades, o si el servei no es pot prestar per una causa imputable al Client, et contactarem per concertar una nova data i hauràs d'abonar el cost del

desplaçament dels prestadors de serveis establert a les nostres tarifes (del qual el Client serà informat prèviament al seu cobrament en tots els casos). Si, en fixar la nova data, se superen els 7 dies d'emmagatzematge gratuït que ofereix IKEA, també hauràs d'assumir els costos d'emmagatzematge.

12. 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 a l'establiment IKEA i en línia (al web i l'aplicació), o bé 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.

13. 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 mètode de pagament qualsevol dels quals hi hagi disponibles en cada moment, que se li mostraran en el moment de pagar. IKEA pot modificar-los a discreció en qualsevol moment.

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

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 de pagament al web. Totes les dades proporcionades a aquests efectes són encriptades per garantir-ne la màxima seguretat i s'allotgen en un servidor segur certificat segons el protocol SSL.

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

14. FACTURACIÓ

El client rebrà una factura per la compra dels productes i serveis contractats, que arribarà en format digital per correu electrònic en el moment que es confirmi la compra, en el cas de les compres a distància. En el cas de les compres a l'establiment IKEA, la podrà obtenir a la caixa de l'establiment o, si escau, al Servei d'Atenció al Client o a través del lloc web d'IKEA.

15. SERVEI DE TRANSPORT I LLIURAMENT

15.1. 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 a l'establiment, per telèfon o per xat, podrà optar per les opcions següents; si ha fet la contractació en línia (al web o l'aplicació), IKEA hi 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 fa 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 ets al lloc, en la data i l'hora acordades, o si el servei no es pot prestar per una causa imputable al Client, et trucarem per concertar una nova data i hauràs d'abonar el cost del segon transport. Si, en establir la nova data, se superen els 7 dies d'emmagatzematge gratuït que ofereix IKEA, també hauràs d'assumir els costos 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 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 comprometem 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.

15.1.1. 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.

15.1.2. 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.

15.1.3. 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.

15.1.4. Per a comandes de paqueteria amb lliurament a Inpost, el client disposarà d'un termini màxim de 5 dies naturals des de l'arribada del paquet al punt de recollida (punt de recollida / locker) per recollir la comanda.

15.2. MODALITATS DE LLIURAMENT

Consulta l'annex 2.

15.3. 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 vençut 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. Així i tot, serà a càrrec del client la quantitat corresponent al preu d'emmagatzematge, tal com s'indica a l'apartat b).

16. 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 deriven 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 prestaran 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, el domicili o les habitacions concretes on s'ha de prestar el servei contractat no és segur (per exemple, perquè el domicili o alguna habitació 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 (per exemple, per qüestions de salubritat i higiene; perquè l'habitació on s'ha de prestar el servei no està completament acabada i amb les preses corresponents instal·lades, com ara les d'electricitat; o perquè hi ha treballadors d'altres empreses duent a terme tasques al domicili o l'habitació que poguessin interferir-hi), 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 Taskrabbt, 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.

17. SERVEIS D'INSTAL·LACIÓ

17.1. GENERALITATS DEL SERVEI D'INSTAL·LACIÓ

Què inclou. La instal·lació de productes adquirits a IKEA de conformitat amb les disposicions dels articles següents, en funció del tipus de producte.

En el moment en què es dugui a terme la instal·lació, cal acordar amb la persona que s'encarrega de la instal·lació: a) les normes d'ús de les connexions de llum i aigua, dels lavabos i dels accessos a la propietat; i b) qualsevol altra qüestió rellevant per a l'execució correcta de la instal·lació segons el contracte.

El servei d'instal·lació inclou el següent:

- La instal·lació de tots els articles que figuren a la comanda.

- El material de fixació i segellament adequat per al suport: guix, ciment, pladur, rajola, etc.
- El material elèctric necessari.
- La retirada de tot el material d'embalatge.
- El servei d'instal·lació no inclou el següent: Els treballs d'obra de paleta, decoració, lampisteria, electricitat i pintura.
- Les connexions o desconnexions d'instal·lacions de gas ni la instal·lació d'elements de gas (plaques, forns).

No s'instal·larà ni es manipularà cap article que no hagi estat adquirit a IKEA en la comanda adjunta a aquest document, inclosos els necessaris per efectuar connexions d'electrodomèstics.

Important: la cuina que haguem de verificar/mesurar o instal·lar no pot estar en obres; ha d'estar finalitzada i ha de disposar de subministrament elèctric i d'aigua per poder prestar els serveis i comprovar la instal·lació.

Si el Client contracta els serveis d'instal·lació, la botiga IKEA corresponent li podrà requerir la signatura de documentació addicional durant el procés de venda i contractació dels serveis, com ara, entre d'altres, el full de verificació, l'ordre de treball o el disseny de la cuina. Tota la documentació que formi part del procés de venda i contractació dels serveis associats tindrà caràcter contractual i es considerarà adjunta al present document com si es tractés d'un annex.

.

17.2. INSTAL·LACIÓ DE CUINES

17.2.1. Servei previ de verificació i mesurament

El Client ha de contractar necessàriament els serveis de verificació/mesurament amb caràcter previ a la contractació, si escau, del servei d'instal·lació de cuina.

- Si realitzes una verificació i finalment no contractes el servei d'instal·lació, IKEA et cobrarà el servei de verificació/mesurament realitzat. Si contractes el servei d'instal·lació de cuina, l'import cobrat pel servei de verificació/mesurament es descomptarà del preu del servei d'instal·lació. Si l'import del servei d'instal·lació és inferior a l'import de la verificació, no es retornarà al Client la diferència de preu.
- Si canvies d'opinió respecte al disseny inicial de la cuina elaborat després de realitzar la verificació d'acord amb aquest disseny i els teus canvis comporten la necessitat d'una segona o successives verificacions/mesuraments, IKEA et cobrarà el nou servei de verificació tantes vegades com siguin necessàries noves verificacions.
- Si finalment contractes el servei d'instal·lació, IKEA et retornarà l'import de la primera verificació i només et cobrarà les posteriors.
- En el cas que l'aigüera i/o els electrodomèstics que el Client vulgui instal·lar a la cuina objecte de verificació no siguin adquirits a IKEA juntament amb la resta del mobiliari de cuina que s'hagi d'instal·lar en virtut de la comanda, el Client haurà de tenir-los al domicili el dia de la verificació per tal de poder prendre les mesures corresponents.
- En el cas que el Client vulgui conservar el taulell de treball (encimera) que ja tenia prèviament, haurà d'encarregar-se pel seu compte de la seva desinstal·lació i posterior

instal·lació; IKEA no es fa responsable dels danys que es puguin ocasionar al taulell ni dels danys que es puguin ocasionar a la cuina instal·lada per IKEA en col·locar-hi el Client el seu propi taulell.

- Si la verificació es realitza amb la cuina anterior encara instal·lada perquè així ho requereix el Client, IKEA no es fa responsable que no es pugui dur a terme la instal·lació del disseny de cuina elaborat per IKEA a causa de, entre altres i sense limitació, possibles variacions en les mesures un cop enderrocada la cuina anterior, canvis en les preses d'aigua, endolls o altres instal·lacions, anomalies ocultes a les parets com desnivells, curvatures o similars. En aquest cas serà necessari elaborar un nou disseny, per a la qual cosa caldrà efectuar una nova verificació amb la cuina ja finalitzada, a càrrec del Client.
- El Client haurà d'estar present al domicili durant la prestació dels serveis tant de verificació com d'instal·lació, dins del dia i la franja horària acordats. Si no hi pot ser, haurà de designar una persona autoritzada, que serà qui signarà la conformitat del servei en nom del Client.
- La verificació realitzada té una validesa de sis (6) mesos. En el cas que el Client vulgui adquirir la cuina i els serveis associats a IKEA un cop transcorregut aquest termini, haurà de contractar una nova verificació, assumint-ne el cost corresponent.
- Els resultats d'una verificació poden ser:

Apte: la cuina del Client s'adapta al disseny de cuina elaborat per IKEA.

Apte amb modificacions: el Client ha de realitzar modificacions a la seva cuina perquè aquesta sigui apta i s'adapti al disseny de cuina elaborat per IKEA; així mateix, el Client es compromet a efectuar els canvis necessaris a la cuina i a les seves instal·lacions perquè es pugui prestar correctament el servei d'instal·lació de cuina.

- Si el Client realitza les modificacions proposades en la verificació, el servei d'instal·lació de cuina es podrà executar.
- Si el Client no realitza les modificacions proposades en la verificació, el servei d'instal·lació de cuina no es podrà executar i, únicament en el cas que els prestadors de serveis s'hagin desplaçat al domicili després de la confirmació per part del Client que aquestes modificacions havien estat realitzades correctament i, un cop allà, es comprovi que no és així, el Client haurà d'assumir l'import del desplaçament dels prestadors de serveis establert a les nostres tarifes (del qual el Client serà informat prèviament al cobrament de l'import corresponent).

No apte i sense possibilitat de modificació:

- Canvis d'opinió del Client que facin necessari refer el disseny.
- La cuina no és apta per instal·lar-hi una cuina a causa de problemes estructurals, de l'estat de les parets, de l'estança en general o similars.
- Les mesures i instal·lacions de la cuina no es poden adaptar al disseny plantejat (a títol exemplificatiu, quan la ubicació del desguàs de l'aigua o dels endolls no sigui compatible amb el disseny d'IKEA que podria encaixar a la cuina d'acord amb les especificacions i els productes escollits pel Client a IKEA) i el Client no pot o no vol adaptar la cuina i les instal·lacions per fer-les compatibles amb el disseny de cuina seleccionat.

Els resultats, anotacions i conclusions del servei previ de verificació/mesurament són propietat exclusiva d'IKEA i s'utilitzaran únicament amb la finalitat d'elaborar el disseny corresponent o els ajustos necessaris al disseny de cuina IKEA. Les mesures i/o verificacions efectuades en virtut d'aquest servei no podran ser utilitzades pel Client per a cap altra finalitat que no sigui concretar el disseny de la cuina amb IKEA i adaptar la cuina perquè sigui apta per a la instal·lació. En cap cas el Client podrà reclamar res a IKEA pels resultats, anotacions i conclusions d'aquest servei si decideix utilitzar-los, contravenint el que aquí es disposa, per a altres finalitats, inclosa la realització d'un disseny de cuina amb qualsevol tercer o pel seu propi compte, atès que la verificació i el mesurament d'IKEA estan concebuts específicament per adaptar-se a les cuines IKEA.

17.2.2 Servei d'instal·lació d'electrodomèstics

- Connexions al subministrament elèctric (però no serveis d'electricitat).
- Connexió al subministrament d'aigua i als desguassos de tots els electrodomèstics IKEA (separació màxima de l'eix: 30 cm).

El servei d'instal·lació d'electrodomèstics no inclou:

- El cable de la placa ni els connectors dels articles en què aquests no estiguin inclosos.
- Connexions o desconnexions d'instal·lacions de gas, ni la instal·lació d'elements de gas (plaques de cocció, forns). En el cas d'electrodomèstics combinats de gas i electricitat, només s'instal·larà la part elèctrica.
- La desinstal·lació d'electrodomèstics antics.
- Formació, explicació o demostració als Clients sobre l'ús dels electrodomèstics adquirits.

17.2.3. Servei d'instal·lació de taulells de cuina

17.2.3.1. Taulells a mida (laminats, de fusta massissa o de pedra). Verificació:

Servei de verificació de taulells. El servei de verificació d'un taulell a mida consisteix a determinar si el disseny és vàlid per a la cuina on el client el vol instal·lar. Aquest servei de verificació és independent del servei de verificació previ a la instal·lació de cuines i tindrà un cost addicional al cost del servei de verificació previ i al cost del servei d'instal·lació de cuines.

Atès que aquests taulells són personalitzats, un cop se signa la verificació no es pot realitzar cap canvi relatiu a les mesures de la cuina ni del taulell. La verificació del taulell es fa un cop s'ha instal·lat la resta de la cuina, ja que els mesuraments del taulell depenen de com s'hagi configurat i instal·lat finalment la cuina in situ.

Instal·lació de taulells. Un cop s'hagi dut a terme la verificació, et proporcionarem un document on caldrà que ens comuniquis les característiques del taulell que has demanat i la mida (aquesta es facilitarà després de la verificació del taulell). El client reconeix i accepta que IKEA pot dur a terme les últimes tasques d'adaptació, tall i retoc al taulell en el moment de deixar-lo col·locat al seu domicili.

Nota important: s'informa el client que el termini de lliurament dels taulells a mida és més ampli que el termini habitual per al lliurament de la resta de productes IKEA, a conseqüència d'una producció personalitzada i a mida després del servei de verificació de taulells corresponent. Per això, si bé, amb

caràcter general, la prestació del servei que es contracta tindrà lloc la data i hora que s'indiquen al document de la comanda, per al cas del lliurament i instal·lació del taulell a mida, aquest termini s'ha d'entendre ampliat fins a **80 dies** des del moment en què el client abona el preu.

17.2.3.2. Taulells pretallats per a cuines ja instal·lades.

Per contractar la instal·lació d'un taulell pretallat en una cuina ja instal·lada, cal verificar l'espai on s'instal·larà el taulell, per la qual cosa el client ha d'adquirir el servei de verificació de l'espai corresponent, que comporta un cost que figura al document de la comanda.

17.3. SERVEI D'INSTAL·LACIÓ DE BANYS

Perquè el servei d'instal·lació de banys es pugui prestar correctament, el client ha de disposar on es durà a terme la instal·lació dels elements següents:

- Corrent elèctric.
- Subministrament d'aigua.
- Preses i desguassos necessaris d'acord amb les instruccions.

La instal·lació de banys no inclou la realització de treballs de lampisteria. Si el client no contracta el servei d'instal·lació completa de banys, es cobraran a part les fixacions d'accessoris, segons el document de la comanda.

17.4. SERVEI D'INSTAL·LACIÓ D'AIXETES

Si no s'inclou obra ni lampisteria, el servei d'instal·lació d'aixetes es pot contractar independentment. El preu del servei figura al document de la comanda.

17.5. SERVEI D'INSTAL·LACIÓ AL SOSTRE O LA PARET

El servei d'instal·lació al sostre o la paret inclou el següent:

- El muntatge dels productes (llums de sostre o paret) i connexió elèctrica. No s'inclouen les obres que comportin la modificació de la instal·lació elèctrica existent ni cap altre servei d'electricitat per part d'IKEA.
- El material de fixació i segellament necessari.
- La retirada de tot el material d'embalatge del domicili.

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

Per cada producte nou adquirit per al qual el client contracti el servei de transport i lliurament a l'interior del domicili, 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). Aquests serveis només estan disponibles per a productes determinats, en funció del canal a través del qual compri el client. Més concretament:

- Si el client compra en línia al web www.ikea.es, només podrà contractar el servei de recollida i retirada de matalassos, sofàs i electrodomèstics i no podrà sol·licitar la recollida i retirada d'altres classes de mobiliari.
- Si el client compra en un establiment IKEA, a distància per telèfon o a través del xat, podrà

- contractar el servei de recollida i retirada de mobiliari, matalassos, sofàs i electrodomèstics.
- Si el client compra a través de l'aplicació IKEA, no podrà contractar cap servei de recollida i retirada.

El servei de recollida i retirada no està disponible per als lliuraments de peluts, paqueteria i altres productes. Només ho està per als lliuraments que es contracten per a l'interior del domicili.

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, en condicions de salubritat i higiene, i que el client hagi contractat el servei de transport a l'interior del domicili (consulta les condicions especials sobre el servei de recollida i retirada per a cada tipus de producte i altres residus més endavant).

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

La retirada es farà simultàniament al lliurament del producte nou adquirit a IKEA al domicili del client.

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 o de les persones que presten els serveis de transport dels productes que es retiren.

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

Aquest servei de recollida i retirada d'articles i altres residus 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/> o a la botiga IKEA.

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 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 o al personal de l'establiment IKEA que li proporcionï assistència en crear la comanda l'opció triada de les dues que s'explicaran al client 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.

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 productor 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 estigui 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.

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.

19. 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

1. la botiga IKEA més propera;
2. el bot de conversa disponible a l'enllaç web <https://www.ikea.com/es/ca/customer-service/contact-us/>, en horari publicat en cada moment en aquest enllaç;
3. el Servei d'Atenció al Client d'IKEA, a través del telèfon 900 400 922, en horari en horari informat en cada moment en l'enllaç; o
4. l'adreça electrònica 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.

20. CANCEL·LACIÓ I MODIFICACIÓ DE LA COMANDA

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 tornarà 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 catorze dies naturals 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 sencera 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 Taskrabbt, el client pot:

- a. Sol·licitar de franc la modificació de la data de prestació del servei amb almenys 24 hores (naturals) d'antelació. Si es fa amb una antelació inferior, s'aplicarà al client un càrrec de

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 Taskrabbitt, l'import serà de 23 euros.

21. DESISTIMENT I DEVOLUCIÓ

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 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.

Dret de desistiment

El desistiment és un dret que s'aplica de manera única i exclusiva a les compres a distància fetes en línia a IKEA.es, a través de la nostra APP o amb l'equip de venda telefònica. En aquest cas, un cop rebuda la mercaderia al domicili, 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.

Para iniciar el desistiment del contracte, el Client pot fer clic en aquest enllaç [DESISTIR DEL CONTRACTE](#). És important tenir a l'abast el número de la comanda (es troba al correu de confirmació i al tiquet de compra).

El Client pot exercir el seu dret de desistiment de les maneres següents:

- A l'enllaç anomenat [DESISTIR DEL CONTRACTE](#).
- Als taulells d'Atenció al Client de les botigues IKEA.
- Posant-se en contacte amb l'equip d'Atenció al Client a través del telèfon 900 400 922.
- Enviant un correu electrònic a csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com amb la sol·licitud de desistiment incorporada a l'**ANNEX 1**.

Aquest dret de desistiment no s'aplica a productes personalitzats ni a productes d'alimentació. Quant als serveis associats a la compra, en cas de desistiment, es reemborsaran sempre que no s'hagin executat completament. Tanmateix, et demanem que tinguis cura dels productes que vols tornar, perquè no podem acceptar productes que estiguin bruts, tacats o malmesos.

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.

En cas de desistiment parcial (devolució de determinats productes de la comanda), IKEA reemborsarà l'import dels articles tornats. Es reemborsarà la part proporcional dels serveis contractats quan l'import retornat impliqui un canvi a la franja immediatament inferior del cost de transport.

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/es/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.

Per als serveis, si reserves un servei que es prestarà dins d'un termini de 14 dies des de la contractació:

- Acceptes que perdràs el teu dret de desistiment si el servei es presta en la seva totalitat.
- Si el servei es presta parcialment, podrem deduir de qualsevol reemborsament un import proporcional a la feina realitzada.

Devolució

IKEA ha definit una política de devolucions per la qual ofereix al client la possibilitat de devolució per canvi d'opinió pel que fa als productes adquirits. 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.

Per als clients que no tinguin la consideració de consumidor, de conformitat amb la normativa vigent aplicable, i els clients que facin la compra a través de la Xarxa IKEA per a Empreses o amb el seu suport:

- el termini per a les devolucions serà de TRENTA (30) DIES i, per tant, no s'aplicarà a aquests clients el termini de devolucions de la política de devolucions general d'IKEA;
- IKEA no acceptarà devolucions de productes que s'hagin obert o muntat, ni tan sols quan vulguin tornar-los desmuntats o quan no tinguin l'embalatge original. Els clients accepten això expressament com a condició essencial.

En el cas que la devolució s'hagi tramès en una targeta de devolució, s'informa el 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 d'aquesta.

22. DEVOLUCIONS AMB SERVEI DE RETIRADA ASSOCIAT

En el cas que el client, d'acord amb la política de devolucions, vulgui contractar amb IKEA el servei de recollida del producte per tornar, ho pot fer a través del web, per telèfon o a qualsevol botiga IKEA, segons les condicions que es defineixen en aquest apartat.

Cal recordar que se sol·licitarà el tiquet de compra o un document equivalent per comprovar que es compleixen les condicions de la política de devolucions d'IKEA.

Hi ha dues modalitats de servei de retirada per a les devolucions:

i. Devolucions amb recollida a domicili

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 la recollida s'indica a [Informació sobre la devolució d'un producte - IKEA](#)

Passos per fer la devolució a domicili:

1. Avisa'ns per fer la gestió a l'enllaç [Posa't en contacte amb nosaltres](#).
2. Prepara els productes. Tingues en compte que els articles han d'estar en les condicions originals: amb l'embalatge sense obrir, sense haver-los tret de la caixa, la funda o l'embolcall i sense haver-los muntat (haurien d'estar sense fer servir, complets i en perfectes condicions). Rebràs tota la informació per part d'IKEA amb la data i l'hora de recollida de la teva devolució.

Pots sol·licitar la recollida dels matalassos durant el termini de 7 dies de prova. Recorda que, per poder tornar-los, no han d'estar fets malbé ni trencats, i no han de presentar taques ni marques de falta d'higiene. Perquè la devolució sigui correcta, el matalàs a retirar s'ha d'embalar prèviament (el material no importa, sempre que quedi completament cobert).
3. Entrega el paquet al transportista. En la data i l'hora indicades, el transportista passarà pel teu domicili per fer la recollida. Si vols canviar la cita, pots contactar amb el nostre equip a l'enllaç [Posa't en contacte amb nosaltres](#) com a mínim 24 hores abans de la data prevista de retirada.
4. El transportista que enviem al domicili haurà de verificar que la caixa no s'hagi obert ni manipulat i que l'embalatge original es trobi en perfectes condicions i sense cap dany (romput, esquinçat, brut, amb humitat o taques, etc.).
5. En cas que l'embalatge estigui obert, brut o deteriorat de qualsevol manera, el transportista no el retirarà del teu domicili, i l'import abonat en concepte del servei de recollida no serà reemborsable. Si l'embalatge únicament ha estat obert però es troba en perfecte estat, pots adreçar-te a una de les botigues que accepten devolucions per tramitar-la d'acord amb els requisits establerts per a les devolucions generals en botiga.
6. En cas que la cita de devolució no es pugui dur a terme per causes imputables al Client, l'import del servei indicat a [Informació sobre la devolució d'un producte - IKEA](#) no serà reemborsat i caldrà contractar novament el servei amb els costos associats corresponents.
7. El reemborsament de l'import satisfet es farà mitjançant una transferència bancària. Abans d'això, el nostre equip de col·laboradors de la botiga comprovarà que l'article està en les condicions indicades anteriorment per poder tramitar-lo.
8. Un cop que el paquet arribi als nostres magatzems, emetrem l'ordre de reemborsament en un termini de 7 dies laborables.

ii. Devolucions amb paqueteria en oficines 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, dins del termini que permet la política de devolucions.

- Tots els productes tornats hauran d'enviar-se en un sol paquet i tots els productes inclosos hauran de correspondre a la mateixa comanda o tiquet de compra. No es poden tornar en un mateix paquet productes de comandes diferents.
- El pes total del paquet no pot superar els 25 kg. L'embalatge de cada paquet que es torni no pot superar les mides màximes (78,5 cm × 55 cm × 39 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:

- Per a les compres en línia: es tornarà l'import a la targeta de crèdit que el client hagi fet servir per a la compra.
- Per a les compres a la botiga: s'abonarà l'import per transferència bancària al número de compte que el client proporioni mitjançant la presentació d'un certificat de titularitat bancària.

Si amb el paquet arriba un article IKEA que el client no hagi sol·licitat tornar i l'article està inclòs en el tiquet, es tornarà 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 farà cap mena d'abonament i es contactarà amb el client (per qualsevol dels mitjans de contacte que el client indiqui) per fer-s'ho saber i donar-li un termini de 30 dies naturals per retirar l'article lliurat. IKEA no es farà responsable en el cas que el client no retiri l'article en el termini indicat.

23. 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 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 als 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.

Les garanties s'apliquen únicament al territori nacional peninsular espanyol.

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.

24. 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 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 IKEA.

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

25. LEGISLACIÓ APLICABLE. SUBMISSIÓ AL FUR

Aquestes Condicions generals de compra 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 consumidor. En el cas dels clients no consumidors, els Jutjats i Tribunals competents seran els que preveu la normativa vigent per a cada cas.

26. 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.

Darrera actualització: 15 de setembre de 2026.



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 IBÉRICA, SAU – REMOTE CUSTOMER MEETING POINT

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 comanda següent i dels 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 I. 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 exprés

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

Pes total màxim: 155 kg

Per a lliurament en codis postal en un radi aproximat de 25 km des de la botiga IKEA que ofereixi aquest tipus d'enviament. Consulta si el teu codi postal figura a la llista amb el servei que trobaràs [aquí](#).

Lliurament en 24 h.

Contractació del servei subjecta sempre a disponibilitat en funció de les capacitats i 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 (consulta 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 78,5x55x39 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 està disponible a partir d'una compra mínima de productes IKEA de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic en cada moment, segons el càlcul resultant d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en finalitzar la compra i abans de qualsevol càrrec per qualsevol tipus 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 faci la comanda, el client haurà de triar la data de recollida desitjada. 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 rescindirà 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.

Dit l'anterior, en el cas de recollida en locker, el funcionament serà el següent. Quan la comanda estigui disponible al locker, el Client rebrà un SMS al número de telèfon facilitat durant la compra. Aquest SMS inclourà el codi que el Client haurà d'introduir al locker per recollir la seva comanda. L'obertura de la taquilla amb el codi indicat implicarà automàticament la recepció de la mercaderia, i el Client haurà de notificar el mateix dia de la recollida, al Servei d'Atenció al Client, qualsevol incidència relacionada amb la comanda recollida.

El codi facilitat per a l'obertura del locker 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.

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, si escau, signin les parts amb 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:

Aquesta modalitat de lliurament només està disponible a partir d'una compra mínima de productes IKEA de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic en cada moment, segons el càlcul resultant d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en finalitzar la compra i abans de qualsevol

càrrec per qualsevol tipus 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 fer 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-lo 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 tornarà l'import íntegre de la compra, incloent-hi el cost del transport.

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

Aquesta modalitat de lliurament només està disponible a partir d'una compra mínima de productes IKEA de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic en cada moment, segons el càlcul resultant d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en finalitzar la compra i abans de qualsevol

càrrec per qualsevol tipus 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:**

Aquesta modalitat de lliurament només està disponible a partir d'una compra mínima de productes IKEA de DEU EUROS (10,00€) de preu de venda al públic en cada moment, segons el càlcul resultant d'aplicar els possibles descomptes, promocions i impostos en finalitzar la compra i abans de qualsevol càrrec per qualsevol tipus 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 el 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 tornarà l'import íntegre de la compra, incloent-hi el cost del transport.