

Política de devolucions

A IKEA volem que la teva experiència sigui senzilla i transparent. Per això, és important que coneguis la diferència entre el dret legal de desistiment i la nostra política comercial voluntària:

Política comercial voluntària: tens 365 dies per fer una devolució

Sabem que els nostres productes enamoren, encara que no sempre l'encertes a la primera. Per això, tens 365 dies per fer les devolucions, sempre que els articles estiguin en l'estat i l'embalatge originals.

L'article ha d'estar en l'embalatge original sense obrir ni desprecintar en cap cas, i amb totes les etiquetes. Per això et recomanem que, abans de fer la compra, comprovis les mides i característiques dels productes a les exposicions.

Si obres l'embalatge, però no treus el producte, el nostre equip de la botiga comprovarà que l'embalatge és l'original, que té totes les etiquetes i que tant l'embalatge com l'article estan en condicions perfectes tot i l'obertura. En aquest cas, et tornarem l'import satisfet en una targeta de devolució, que podràs fer servir seguint les nostres condicions d'ús disponibles en aquest [enllaç](#).

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

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

Pots fer la devolució en qualsevol botiga IKEA que les accepti (la llista està disponible més avall) o sol·licitar-ne la recollida al domicili. Consulta com pots fer-ho a [IKEA.es](#).

Es pot tornar qualsevol producte?

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

- Productes personalitzats.

- Compres fetes al Mercat circular.
- Targetes regal.
- Serveis realitzats.
- Productes d'alimentació frescos.
- Productes d'alimentació secs amb una data de caducitat anterior o igual a la data en què es tramiti la devolució, o si la integritat de l'embalatge o del producte mateix no s'ha mantingut.
- Plantes naturals.
- Pots provar els nostres matalassos durant 7 dies, tot i que, si vols tornar-los, no podran estar deteriorats ni trencats, ni tenir taques ni marques de falta d'higiene.
- No s'admetran devolucions parcials (d'un dels productes) per als articles que formin part de promocions conjuntes i combinacions. Caldrà tornar tot el conjunt o tota la combinació.

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

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

Com puc fer una devolució?

En una botiga IKEA:

Les devolucions es fan a les botigues seleccionades que estan preparades per gestionar-les de la millor manera (IKEA A Coruña, IKEA Almería, IKEA Asturias, IKEA Badalona, IKEA Gran Via L'Hospitalet, IKEA Sabadell, IKEA Barakaldo, IKEA Girona, IKEA Granada, IKEA Jerez, IKEA Alcorcón, IKEA Ensanche de Vallecas, IKEA San Sebastián de los Reyes, IKEA Málaga, IKEA Murcia, IKEA Pamplona, IKEA Santander, IKEA Sevilla, IKEA Valencia, IKEA Valladolid, IKEA Vitoria-Gasteiz i IKEA Zaragoza). A les nostres botigues IKEA Leganés i IKEA Torrejón, podràs fer únicament devolucions de productes adquirits al mateix centre. Abans

d'anar-hi, fes servir el [cercador de botigues](#) per confirmar a la pàgina local que la botiga que has pensat admet devolucions.

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

En altres punts IKEA:

- **Botigues urbanes IKEA:** les botigues IKEA Goya, IKEA La Vaguada i IKEA Fuencarral a Madrid, així com IKEA Diagonal i IKEA Glòries a Barcelona, estan dedicades a oferir inspiració, assessorament i solucions per a la llar, de manera que no podràs fer gestions de devolució en aquestes botigues.
- **Espais de planificació IKEA:** els nostres espais de planificació estan orientats a la realització de dissenys, comandes i pressupostos. No es podran fer devolucions en aquests punts.
- **Punts de recollida IKEA i punts de recollida gestionats pels nostres proveïdors externs:** en aquests punts la nostra prioritat és lliurar la teva comanda amb la màxima eficàcia possible. Per això, actualment no és possible fer-hi devolucions. Alguns punts de recollida IKEA ofereixen un servei excepcional de devolucions per a les comandes que es recullen al mateix punt. Consulta'n la pàgina local al nostre [cercador de botigues](#) per saber quines ofereixen el servei.

Des de casa:

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

El cost de retirada és de **39€**

Passos per fer la devolució a domicili:

1. 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 s'hagi obert o estigui brut o fet malbé d'alguna forma, el transportista no el retirarà del domicili, i l'import de 39€ satisfet en concepte del servei de retirada no serà reemborsable. Si l'embalatge només s'ha obert, però està en perfectes condicions, pots visitar una de les botigues que accepten devolucions per fer-la d'acord amb els requisits establerts per a les devolucions generals a la botiga.
6. En cas que la cita de devolució no es pugui dur a terme per causes imputables al client, l'import de 39€ no es reemborsarà i hauràs de contractar de nou el servei amb les despeses associades.
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.

* Aplicable exclusivament dins del territori espanyol peninsular.

Fer una devolució en una oficina de Correus:

Si no pots anar a una botiga IKEA, sempre pots tornar els productes petits a través d'una oficina de Correus. A continuació, t'expliquem com pots fer-ho i quines condicions s'hi apliquen.

Aquestes són les condicions per fer una devolució per Correus:

1. Tots els articles que vulguis tornar han de pertànyer a la mateixa comanda o al mateix tiquet de compra.
2. El pes total del paquet no pot superar els 25 kg.
3. L'emalatge de cada paquet que es torni no podrà superar les mides màximes (78,5 cm x 55 cm x 39 cm).
4. El cost del servei és d'**1€**.

Com puc fer una devolució per Correus?

1. Prepara el producte i protegeix-lo adequadament per evitar que tant l'article com l'emalatge es facin malbé o es taquin durant l'enviament.
2. Emplena aquest [formulari en línia](#) (un per cada tiquet, ja que la devolució es farà mitjançant el mètode de pagament original).
3. Rebràs un correu de confirmació amb una etiqueta d'enviament i un codi QR. No cal imprimir l'etiqueta, perquè la gestionarà directament l'oficina de Correus.
4. Porta el paquet a una oficina de Correus per finalitzar la devolució. Pots fer servir aquest mètode de devolució independentment de com hagis comprat el producte (per Internet, en una botiga o de manera remota) i del tipus de lliurament (amb enviament a domicili o sense).

Puc tornar articles de diferents comandes o tiquets de compra a través de Correus?

Sí. Tingues en compte que, en ser de diferents comandes o tiquets, hauràs d'emplenar un formulari per cada grup.

Més informació

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

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

Quan rebré l'import de la meva devolució?

Si sol·licites la devolució a una de les nostres botigues, et gestionarem el reemborsament en aquell mateix moment:

- Per a les devolucions amb targeta, emetrem l'ordre de reemborsament en el moment que vagis a la botiga.
- Per a les devolucions en efectiu, et reemborsarem l'import de manera immediata.
- Per a les devolucions amb targeta de devolució, el reemborsament també serà immediat.

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

- Emetrem l'ordre de reemborsament en un termini de 7 dies laborables des de la recepció de la mercaderia a les nostres botigues.

Què necessito per fer una devolució?

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

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

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

En cas de danys no visibles, posa't en contacte amb el nostre equip a l'enllaç [Posa't en contacte amb nosaltres.](#)

Dret de desistiment per a compres en línia

Si has fet la compra per Internet o per telèfon, la llei t'atorga un termini de 14 dies naturals des del lliurament per desistir del contracte, sense haver de justificar el motiu i sense penalització.

- Pots obrir i muntar el producte per comprovar-ne les característiques.
- Si l'ús excedeix el necessari per a la comprovació, podem aplicar una deducció proporcional per disminució del valor, però no negar la devolució durant el termini de 14 dies.
- El reemborsament es farà al mateix mètode de pagament que vas fer servir, en un màxim de 14 dies des que rebem el producte o una prova d'enviament.

Aquest dret és independent de qualsevol política comercial que oferim.

Garanties

A IKEA tenim confiança en la qualitat dels nostres productes. Si vols, pots obtenir més informació sobre la garantia dels productes [aquí](#).