

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA ONLINE

El presente documento juntamente con todos los documentos anexos regula las condiciones por las que se rige el uso de este sitio web www.IKEA.es y la compra de productos a través del mismo.

Al hacer un pedido el Cliente consiente quedar vinculado por estas Condiciones Generales de Compra así como por las Condiciones de Uso, la Política de Privacidad y la Política de Cookies:

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/>

IKEA podrá modificar las presentes Condiciones Generales de Compra así como las Condiciones de Uso, Privacidad y Cookies.

Recomendamos al Cliente su lectura en el momento de realizar el pedido, ya que serán de aplicación aquellas que estén disponibles en este sitio web en cada momento, siendo siempre la aceptación de las mismas un paso previo e indispensable para la contratación.

El pedido podrá formalizarse a elección del Cliente en cualquiera de los idiomas disponibles en la página web: castellano, catalán, euskera, gallego e inglés.

1. NUESTROS DATOS

Este sitio web está operado por:

IKEA IBÉRICA SA, CIF A28812618, con domicilio en la Avenida Matapiñonera N° 9 Código postal 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid). Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 1251, Sección 8ª, Folio 102, Hoja 23549, con teléfono 900 400 922 y correo electrónico ikeaparati@ikea.com En adelante "IKEA".

2. INFORMACIÓN Y MANIFESTACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN.

El Cliente con carácter previo a la contratación y durante el proceso de compra podrá acceder, archivar e imprimir estas condiciones generales de contratación para su consulta.

Toda la información y datos personales que suministre el Cliente al utilizar este sitio web serán tratados con arreglo a la Política de Privacidad de IKEA, de acuerdo al tratamiento de datos que se especifica en estas Condiciones de Compra y conforme a las opciones que haya marcado al Cliente en el momento de la aceptación de las Condiciones de Compra. El Cliente declara que toda la información y datos que facilite a IKEA son veraces y se corresponden con la realidad. Si el Cliente no facilita toda la información necesaria no se podrá cursar su pedido.

El Cliente se compromete a no realizar ningún pedido falso o fraudulento, reservándose IKEA en esas circunstancias la facultad de cancelarlo y tomar las acciones oportunas.

El Cliente declara que es mayor de 18 años y dispone de la capacidad legal y de obra necesaria y suficiente para celebrar contratos de contenido económico.

En caso de personas jurídicas, las personas físicas que actúen en su nombre y representación, a través del presente sitio, garantizan frente a IKEA, y terceros vinculados para la prestación de los servicios contratados, que ostentan representación suficiente a su favor por la correspondiente persona jurídica en el momento de realizar la compra y garantizan que en el momento de realizar la transacción no están vulnerando derechos de ningún tercero al respecto y que los datos e información relativa a las personas

jurídicas son veraces, exactos y fiables.

IKEA no se responsabilizará de ningún daño, pérdida o perjuicio a personas y/o bienes que traigan causa o se relacionen con la anterior declaración.

3. ÁMBITO GEOGRÁFICO

Los productos que se ofrecen a través de este sitio web están únicamente disponibles para su envío o recogida en el territorio español, excepto las islas, Ceuta y Melilla.

4. PRODUCTOS IKEA

El Cliente declara conocer que todos los productos que se venden en IKEA están destinados a un uso doméstico y han sido sometidos a métodos de ensayo conforme a las normas y estándares correspondientes. No obstante, algunos artículos del surtido han sido probados para un uso profesional o público y cumplen los requisitos de seguridad, durabilidad y estabilidad que establecen las normas técnicas correspondientes a dichos usos.

Las garantías que ofrece IKEA con respecto a todos sus productos están condicionadas con carácter general a su uso doméstico. El Cliente deberá, en todo caso, y con carácter previo a efectuar la compra de un artículo IKEA, asegurarse de que éste es idóneo para el uso que le quiere dar. A tal fin, existen fichas descriptivas de producto disponibles para su consulta en las tiendas IKEA y en www.IKEA.es.

IKEA no se hace responsable de las posibles reclamaciones derivadas de un uso diferente de aquél para el que está concebido el artículo IKEA.

El Cliente declara conocer que IKEA no tiene sistemas de gestión certificados conforme a estándares internacionales (ISO9000, ISO 14000, EMAS, SA8000, etc.). IKEA tiene por objetivo que la marca IKEA sea por sí misma garantía de confianza para sus Clientes, tanto de los procesos que siguen como de los artículos que venden respecto a las cuestiones de: calidad, seguridad, medio ambiente y responsabilidad corporativa. Para ello, cuenta con sistemas de gestión y protocolos internos que abarcan todos sus procesos y que auditan internamente para asegurar que se llevan a cabo correctamente en todas sus unidades.

La fabricación de sus productos está sometida a estándares de calidad, medio ambiente y responsabilidad corporativa propios de IKEA, basados en principios internacionales y que son comunes a los establecidos en las normas como las arriba mencionadas. Además, tiene auditores internos que verifican continuamente su correcta implantación en todos los proveedores de productos y de los servicios que ofrece IKEA.

5. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Este sitio web muestra ventanas de confirmación de los datos facilitados que eventualmente no permiten continuar con la compra si los datos que se introducen no tienen el formato correcto. En cualquier caso, antes de realizar el pago el Cliente podrá visualizar en la página web los productos seleccionados y el detalle de su pedido para en caso necesario pueda modificar los datos de su pedido. Si detectase un error con posterioridad a la finalización del proceso de pago, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 900 400 922, en la dirección de correo electrónico ikeaparati@ikea.com o a través del formulario disponible en el siguiente enlace <https://ww9.ikea.com/es/es/contacto/formulario.php>.

6. PRODUCTOS EXCLUIDOS

Están excluidos de la compra a través del servicio de "Compra Online" las plantas naturales, los productos de la gama "IKEA Food", los productos de alimentación, tela por metros, encimeras a medida, alfombras persas, artículos de oportunidades, así como los productos en los que no se permita diferenciar con referencias para todos los colores o tamaños en los que esté disponible, así como productos personalizados.

Sólo estarán disponibles a través del servicio de Click and Collect las plantas naturales y los productos en los que no se permite diferenciar con referencias individualizadas todos los colores o tamaños disponibles. Dada la naturaleza de estos artículos, cada ejemplar es único y podría variar en forma o color respecto de la imagen mostrada. Nuestro personal escogerá el tuyo entre los que se encuentren disponibles.

7. SERVICIOS ONLINE

En nuestra página web el Cliente encontrará seis modalidades de entrega, tal y como se define a continuación.

IKEA podrá ponerse en contacto contigo, en relación a tu pedido, a través de e-mail, SMS o la cuenta oficial de whatsapp de IKEA Ibérica.

Entrega en rellano de pedidos pequeños tipo paquetería

Siempre que el servicio esté disponible y, en aquellos pedidos de menos de 25 Kg, en los que ninguno de sus artículos supere las medidas 78,5x55x39 cm, serán enviados por medio del servicio de paquetería. En la página del producto pinchando en "Ver más información de producto" se hallan todos los detalles de las medidas y el volumen de nuestros artículos. Quedan excluidos de este método de envío los electrodomésticos y aquellos artículos para los que no se pueda garantizar las condiciones óptimas en la entrega de la mercancía.

Entrega en rellano de pedidos medianos

Te enviaremos a tu domicilio, con entrega en tu rellano/felpudo, los pedidos que cumplan estas características:

- Peso total máximo: 105 kg
- Peso máximo de cada uno de los artículos: 25 kg
- Longitud máxima de cada uno de los artículos: 150 cm

Entrega dentro del domicilio

Está disponible para pedidos medianos y grandes (todos aquellos que superen las características de los pedidos medianos), no así para pedidos pequeños tipo paquetería.

Envío Económico Plus

En cualquier caso, siempre que el servicio esté disponible, para pedidos de hasta un máximo de 155kg y siempre que el domicilio de entrega esté entre los CP incluidos al final del documento, se podrá seleccionar el envío exprés. El plazo máximo del envío exprés será de 14 días desde la realización del pedido.

Click & Collect

Recogemos el pedido y lo tenemos preparado para que el Cliente vaya a por él a la tienda IKEA que elija.

Servicio disponible sólo en las tiendas habilitadas. El cliente puede comprobar la disponibilidad del servicio en la tienda de su elección en el carrito de la compra. El proceso de preparación y entrega del

pedido se hará de acuerdo a las medidas de seguridad establecidas para la prevención del COVID-19.

Click & Collect – Locker

Recogemos el pedido y lo dejamos preparado en las taquillas ubicadas en el exterior de nuestras tiendas. Cuando el pedido esté preparado, enviaremos un SMS al número de teléfono indicado en el pedido por el Cliente, con el código que deberá utilizar para abrir la taquilla y recoger el pedido. La apertura de la taquilla con el código indicado implicará automáticamente la recepción de la mercancía, debiendo notificar el día de la recogida, en el Servicio de Atención al cliente, cualquier incidencia relacionada con el pedido recogido. El código facilitado por IKEA es personal e intransferible, e IKEA no se hace responsable de la cesión, divulgación, o uso inadecuado del código por parte del Cliente o de terceras personas.

Servicio disponible sólo en las tiendas habilitadas. El cliente puede comprobar la disponibilidad del servicio en la tienda de su elección en el carrito de la compra.

Click & Collect Pick Up Point – Punto de recogida

Acercamos tu pedido al punto de recogida que el Cliente elija.

Servicio disponible sólo en los puntos de recogida habilitados. El cliente puede comprobar la disponibilidad del servicio en el punto de recogida de su elección en el carrito de la compra.

Paquetería a oficina de Correos

Todos los envíos a domicilio de menos de 25 Kg, en los que ninguno de sus artículos supere las medidas 78,5x55x39 cm, serán enviados por medio del servicio de paquetería con recogida en oficinas de Correos. En la página del producto pinchando en "Ver más información de producto" se hallan todos los detalles de las medidas y el volumen de nuestros artículos. Quedan excluidos de este método de envío los electrodomésticos y aquellos artículos para los que no se pueda garantizar las condiciones óptimas en la entrega de la mercancía.

8. COMO REALIZAR UN PEDIDO

Para realizar un pedido el Cliente deberá seleccionar del sitio web de IKEA los productos que desea adquirir mediante la creación de una lista de la compra virtual.

El Cliente antes de la realización del pedido deberá haber seguido los pasos siguientes:

1. Leer y entender la descripción de los productos según aparece en este sitio web. En caso de duda, el Cliente deberá ponerse en contacto con IKEA a través del formulario web <https://ww9.ikea.com/es/es/contacto/formulario.php>, el correo electrónico ikeaparati@ikea.com, el teléfono de contacto de Atención al Cliente o dirigirse a la tienda IKEA más cercana.
2. Leer y entender las características esenciales y técnicas de los productos, que se encuentran disponibles en los apartados de información de producto e información técnica del sitio web. Entre ellas, cualquier declaración relativa a normas técnicas y prestaciones relevantes al uso que quiere dar al producto.
3. Consultar en el sitio web el precio indicado de los productos y las posibles promociones que sean de aplicación, pudiendo visualizar y conocer el precio final incluido el IVA o impuesto que en su caso pudiera ser aplicable, así como del precio del servicio de transporte seleccionado y del coste de recogida en Tienda, Locker o Punto de Entrega. Se informa de antemano y el Cliente declara reconocer y aceptar expresamente que el precio de los artículos que figura en el sitio web de IKEA puede variar, únicamente a la baja, en función de las promociones vigentes en cada momento en cada una de las tiendas de IKEA,

siendo aplicables al pedido del Cliente aquellas promociones que apliquen a las modalidades de envío: Envío Económico, Click & Collect, Click & Collect en Locker y Punto de recogida vigentes en la tienda IKEA desde la que se tramite su pedido.

Una vez que haya seleccionado todos los productos que desea comprar, el Cliente debe seleccionar si desea el Servicio de recogida mediante:

- Click & Collect.
- Click & Collect en Locker
- Click & Collect en Punto de recogida

Seleccionando en estos casos el establecimiento en el que recoger la mercancía.

O contratar la entrega en su domicilio mediante:

- Entrega en el rellano / Entrega dentro del domicilio (según características del apartado 7. *Tipos de entrega*).
- Envío económico plus (según características del apartado 7. *Tipos de entrega*).

Una vez hecha la selección, el Cliente podrá visualizar los productos seleccionados y su precio final, una vez aplicados los descuentos según las ofertas vigentes correspondientes a la modalidad de entrega escogida (apartado 11. Promociones), los servicios contratados, así como el coste de la preparación de los pedidos y deberá elegir la fecha deseada de recogida y/o entrega según la modalidad correspondiente.

En el caso de paquetería, al Cliente se le proporcionará una fecha de entrega que en ningún caso será superior a 30 días desde la realización del pedido, confirmada por la empresa de paquetería. En caso de no estar disponible el cliente para la entrega, tendrá a su disposición uno de los puntos de recogida de la empresa de transporte, que será comunicado por la empresa de transporte. Sin menoscabo de lo anterior, los tiempos de servicio que estuvieran disponibles pueden ser superiores a los habituales, de acuerdo con la información y plazos que podrás comprobar, según el pedido que vas a realizar.

Para poder efectuar el pedido, el Cliente deberá haberse registrado previamente, rellenando sus datos mediante un formulario. El Cliente se obliga a verificar los datos proporcionados en el formulario, así como la exactitud de los productos y servicios elegidos, debiendo retroceder en el sitio web para corregir los datos introducidos o cualquiera de los detalles del pedido, en caso de no ser exactos.

En caso de conformidad el Cliente deberá efectuar el pago haciendo clic en el botón «Pagar ahora».

Tras el pago, IKEA le informará de inmediato por correo electrónico de la confirmación de su pedido y le enviará su Orden de Compra junto con el enlace para acceder a estas Condiciones Generales de Compra.

IKEA proporcionará al cliente un enlace en el e-mail de confirmación de pedido que permitirá la modificación de la fecha y la hora de entrega del mismo. La opción de modificar la fecha y hora de entrega estará visible siempre y cuando el estado del pedido permita dicha modificación. Esta opción estará sólo disponible para pedidos de Envío a Domicilio, quedando excluidos de esta los envíos de Paquetería. En caso de contratar servicios adicionales asociados a un servicio de transporte, el Cliente deberá contactar con IKEA en el teléfono 900 400 922 para solicitar la modificación de las fechas de los otros servicios.

En caso de formalizarse efectivamente el pedido, IKEA no archivará en formato papel el documento en que se formalice el contrato. No obstante, le enviará el enlace a estos términos y condiciones, que contiene el documento de desistimiento (Anexo 1) al correo electrónico que haya designado para ello, de forma que el Cliente tendrá la posibilidad de recuperar y guardar las condiciones generales de compra.

9. DISPONIBILIDAD

IKEA mostrará en su web una información actualizada de la disponibilidad y stock de los productos. Aun

así, es posible que un producto, cuya disponibilidad haya sido confirmada por IKEA, se haya agotado durante el proceso de realización de pedido, por lo que, en este supuesto, IKEA pondrá en conocimiento del Cliente esta situación a través de correo electrónico y/o telefónicamente, y le ofrecerá las siguientes alternativas:

- La entrega del producto en un plazo superior a la inicialmente indicada previa conformidad del Cliente con esta solución, sin coste adicional.
- La devolución del precio cobrado en un plazo máximo de tres días laborables, desde la indicación por parte del Cliente de que ésta es la alternativa elegida, por el mismo medio de pago utilizado en el momento de abonar el pedido. En caso de suponer la devolución total del pedido, el importe a devolver incluirá los gastos del servicio de envío del producto que hubiera pagado el Cliente. En caso de una devolución parcial, en el que los artículos objeto la devolución del artículo cambiarán las características de la modalidad de entrega del pedido inicial, y por tanto el precio del servicio, se procederán a ajustar en la devolución esta diferencia de precio.

10. PRECIO Y PAGO

Los precios de los productos que constan en el sitio web incluyen IVA y son los actuales en cada momento, incluyendo las promociones vigentes que pudieran ser de aplicación.

Los precios de los productos excluyen los gastos de los servicios, que se añadirán al importe total antes de proceder al pago del mismo.

El Cliente podrá utilizar como medio de pago PayPal o las tarjetas VISA y Mastercard de crédito o débito, tarjetas devolución o regalo. También podrá optar por fraccionar el pago de su compra utilizando su Tarjeta IKEA VISA*. La compra online será fraccionada automáticamente a 10 meses sin intereses. Una vez finalizada la compra, podrá cambiar el fraccionamiento de esta compra al modo de pago habitual que tenga asignado en su tarjeta a través de la App IKEA VISA o llamando al 902 101 335.

Consulta las condiciones de financiación de tu tarjeta IKEA Visa en <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/nuestros-servicios/financiacion/>

*Oferta financiera realizada por CaixaBank Consumer Finance E.F.C. y sujeta a su aprobación. TIN: 0%. TAE: 0% para compras realizadas en la tienda online de IKEA. Oferta válida hasta el 31/08/2021. Importe mínimo a financiar: 10 €. Importe máximo a financiar: 15.000€.

Para ello en el proceso de pago del pedido el Cliente tendrá que introducir los datos de la tarjeta elegida para el pago. IKEA ha contratado con terceras empresas que garantizan la seguridad de las transacciones en la web. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos y se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo SSL.

El Cliente podrá utilizar como medio de pago tarjetas devolución o regalo.

IKEA no se hace responsable de la falta de veracidad de los datos incluidos por el Cliente en el momento de realizar el pedido ni especialmente de los daños generados a terceros por el uso ilegítimo por el Cliente de medios de pago.

No es posible abonar la compra de los productos ni el servicio de forma distinta a la prevista, ni de forma separada en el establecimiento IKEA o punto de entrega.

11. PROMOCIONES

Promociones con descuento directo

En la página web el Cliente podrá encontrar artículos a los que se les aplica descuentos directos en el precio. En aquellos descuentos ofrecidos por ser socio IKEA Family, será necesario que introduzca el número de socio para que el descuento sea aplicado.

Promociones de venta con prima

En promociones con venta con prima (se regala un producto, varios, o tarjeta regalo o tarjeta descuento con la compra), se informará al Cliente de las condiciones específicas de cada una de las promociones.

A aquellos Clientes que cumplan los requisitos de la promoción, IKEA les hará entrega de una tarjeta promoción en formato digital, por medio del correo electrónico que facilitaron en el momento de la compra, con el importe indicado. Esta tarjeta promoción solamente podrá ser canjeada en todas las tiendas físicas de IKEA España excepto Canarias y Baleares, durante un tiempo limitado.

12. FACTURACIÓN

El Cliente recibirá su factura, en formato digital, por medio de correo electrónico en el momento de confirmación de la compra, por la compra de los productos y los servicios contratados.

13. COSTES DE LOS SERVICIOS

Al Cliente le serán informados, en todo caso y, con carácter previo a efectuar la compra de un artículo IKEA, los costes de los servicios ofrecidos para el canal online. Además, el Cliente puede encontrar información adicional sobre servicios aquí: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/>.

14. ENTREGA

IKEA remitirá el pedido en el plazo acordado con el Cliente según la modalidad de entrega. Se entenderá producida la "entrega" cuando el Cliente o un tercero designado por él adquiera la posesión material de los productos.

Para confirmar que se realiza la entrega el cliente deberá firmar el albarán de entrega del pedido.

Si por motivos de la situación actual derivada del estado de alarma no podemos realizar la entrega, IKEA asumirá los costes de un segundo envío o facilitará al cliente la cancelación del mismo sin coste alguno.

Para pedidos con Entrega en rellano de pedidos medianos, Entrega dentro del domicilio o Envío económico plus

Si no es posible efectuar la entrega por IKEA en la fecha y franja horaria acordada con el Cliente el pedido será devuelto a nuestro almacén e IKEA contactará con el Cliente para concertar una nueva entrega.

En caso de que la causa por la que no hemos realizado la entrega sea una ausencia por parte del Cliente, éste deberá abonar de nuevo el importe del Transporte de forma previa a que éste se realice, salvo causa imputable a IKEA, en cuyo caso IKEA asumirá el coste para el siguiente envío.

Para pedidos de paquetería con entrega en el rellano

La empresa de transporte de paquetería realizará un intento de entrega y si finalmente no se produce la entrega, el pedido pasará a un punto de entrega de la empresa de transporte de paquetería, donde el Cliente dispondrá de un plazo de 10 días para recogerlo.

Para pedidos de paquetería con entrega en oficina de Correos

El cliente dispondrá de un plazo máximo de 15 días naturales desde la llegada del paquete a la oficina correos para recoger tu pedido.

15. MODALIDADES DE ENTREGA

15.1. CLICK & COLLECT. RECOGIDA DE LOS ARTICULOS EN TIENDA, LOCKER O PUNTO DE RECOGIDA

Al realizar el pedido el Cliente deberá elegir la fecha deseada de recogida. Tras el pago el Cliente recibirá una confirmación por correo electrónico que incluirá los productos comprados y la fecha de recogida.

El Cliente deberá recoger los productos en la fecha de recogida, en el establecimiento de IKEA, Locker o en el punto de recogida de IKEA que haya seleccionado, en el horario que cada establecimiento, Locker o punto de recogida disponga para la recogida en las zonas de retirada de mercancía habilitadas.

Para las modalidades de recogida en tienda y Locker, el cliente tendrá a su disposición el pedido en la franja seleccionada, siendo 24 horas el tiempo mínimo de preparación del pedido.

En caso de que el Cliente no recoja la mercancía el día de recogida en su establecimiento de IKEA, Locker o punto de recogida, IKEA le recordará su obligación de recogida por SMS, por correo electrónico o por teléfono, recogida que podrá demorarse un máximo de 24 horas a contar desde la fecha escogida por el Cliente para la recogida de la mercancía, dentro de los horarios de apertura de recogida de los establecimientos que se indican en el siguiente link <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/nuestros-servicios/transporte/>

Si pasadas 24 horas desde la fecha escogida para la recogida, el Cliente no procediera a realizarla, se entenderá que ha renunciado a la compra, e IKEA procederá a rescindir el contrato y cancelar el pedido, realizando la devolución del importe del mismo en el número de cuenta con el que se efectuó el pago. La devolución de dicho importe se realizará por parte de IKEA en el plazo máximo de 3 días laborables, a contar desde el plazo máximo del que dispone el cliente para recoger la mercancía o la recepción de la misma en una de nuestras tiendas en caso de compras en nuestros puntos de recogida. En este caso, los costes derivados del servicio prestado no serán reembolsados.

Para posibilitar la recogida de la mercancía en las tiendas de IKEA, Lockers o punto de recogida, el titular del pedido deberá identificarse, exhibiendo en su caso y a efectos de la seguridad del propio Cliente su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica, el documento que acredite su representación, todo ello en vigor. En caso de designar a un tercero para la recogida de la mercancía, éste deberá presentar la copia o número del pedido para poder identificar el pedido, así como un documento de identificación de los indicados.

15.2. ENTREGA MEDIANTE SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO O PAQUETERÍA A OFICINA DE CORREOS

IKEA ofrece la posibilidad de contratar los servicios de transporte, de los artículos adquiridos en IKEA, así como otros servicios adicionales, según lo dispuesto en estas condiciones.

Forman parte de estas condiciones generales de contratación los siguientes documentos: (a) El ticket de compra (b) documento/orden pedido en el que se detallan los servicios contratados por el Cliente, su precio, así como la fecha acordada para su prestación, y (c) cualquier otro documento anexo que, en su caso, firmen las partes en relación o desarrollo de los servicios prestados.

Con la aceptación de estas condiciones el Cliente autoriza que el servicio sea prestado por terceros designados por IKEA. Asimismo, el Cliente manifiesta su aceptación con las condiciones expuestas a

continuación, y la veracidad de los datos facilitados.

A. OBLIGACIONES DE IKEA

1. Prestar el/los Servicio/s contratado/s en las fechas o términos máximos y franjas concertadas según se haga constar en el pedido. IKEA no transportará, ni almacenará artículos que no hayan sido comprados en IKEA. El pedido incorporará la fecha y franja concertadas teniendo en cuenta la llegada de la totalidad de la mercancía. IKEA garantiza el cumplimiento de los plazos acordados, salvo circunstancias ajenas a IKEA o de fuerza mayor que impidan la prestación de dichos servicios en las condiciones pactadas, lo que no supondrá el incumplimiento de contrato por parte de IKEA. A excepción de dicha circunstancia de fuerza mayor, en el supuesto en el que IKEA, por causas que le resulten imputables, no pueda llevar a efecto la entrega en el mismo día en el que se haya garantizado la entrega, y el cliente no haya recibido la mercancía, el Cliente tendrá derecho a reclamar el coste total del transporte pagado, que finalmente no haya sido efectuado.

2. En función de la modalidad de entrega que el Cliente haya seleccionado, se aplicará lo siguiente:

➤ **Para el servicio de Paquetería con entrega en el rellano:**

Plazos de entrega: Se ofrece una fecha de entrega máximo de 30 días desde la fecha de realización del pedido, de lunes a viernes, en España península. Los Clientes pueden realizar el seguimiento de su envío desde nuestro localizador: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/donde-esta-mi-pedido/>

Sin menoscabo de lo anterior, los tiempos de servicio que estuvieran disponibles pueden ser superiores a los habituales, de acuerdo con la información y plazos que podrás comprobar, según el pedido que vas a realizar.

Una vez que el transportista reciba la compra en sus instalaciones, el Cliente recibirá una notificación con la fecha definitiva del envío. Ésta contendrá un enlace a su página web, donde el Cliente podrá modificar la dirección de entrega a un punto de conveniencia, con una antelación superior a 1 hora respecto la fecha de entrega notificada. En este caso, el servicio de transporte de paquetería deberá concertarse antes del plazo de 5 días, a contar desde la fecha en la que se realizó pedido inicial, no teniendo dicha modificación coste alguno para el Cliente.

En el mismo día de la entrega, el Cliente recibirá otra notificación informándole de la franja de hora en la que está prevista la entrega. En caso de que esta franja no se adapte a sus necesidades, podrá seguir modificando la dirección de entrega, fecha o punto de conveniencia con una antelación superior a 1 hora respecto la hora de entrega.

La empresa de transporte de paquetería realizará un intento de entrega y, si finalmente no se produce la entrega, el pedido pasará a un punto de la empresa de transporte de paquetería donde el Cliente podrá recogerlo en un máximo de 10 días. Tan pronto se reciba el paquete en un punto de la empresa de paquetería, éste enviará al Cliente una notificación por SMS/email con la dirección donde puede ir a recogerlo.

En caso de que no sea posible concertar nueva cita o no se pueda prestar el servicio por causa imputable al Cliente, se entenderá anulado el pedido, y el Cliente asumirá el coste del servicio de transporte previamente pagado. Una vez transcurrido dicho plazo, IKEA realizará la devolución al Cliente del importe de la mercancía objeto del pedido inicial en el plazo de 3 días laborales a contar desde la recepción de la mercancía por parte de IKEA, en la misma cuenta/tarjeta o medio desde el que se realizó el pago del pedido.

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en

cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, se aplicarán las casuísticas del apartado 9. *Disponibilidad*.

IKEA proporcionará al cliente un enlace en el e-mail de confirmación de pedido que permitirá la cancelación del mismo. El pedido podrá ser cancelado durante 1 hora tras la realización del mismo y siempre y cuando se cancele con más de 48 horas de antelación a la fecha de entrega. En este caso IKEA procederá a la devolución del importe íntegro de la compra, incluyendo el coste del transporte.

➤ **Para el servicio de Paquetería con entrega a oficina de Correos:**

Plazos de entrega: Se ofrece una fecha de entrega de entre 3 y 5 días hábiles desde la fecha de realización del pedido, de lunes a sábado, en España península. Existen 2300 oficinas de Correos disponibles en España península. Durante el proceso de compra se muestran hasta 20 oficinas dentro de un radio de 500 km.

Una vez que Correos reciba la compra en su almacén de distribución, el cliente recibirá una notificación vía SMS con la fecha definitiva de entrega. En el mismo día que la compra llega a la oficina de correos elegida, el cliente recibirá una segunda notificación vía SMS.

En caso de no haber recogido la compra 5 días naturales después de la fecha de recepción en la oficina de Correos, el cliente recibirá una tercera notificación vía SMS.

En caso de no haber recogido la compra 10 días naturales después de la fecha de recepción en la oficina de Correos, el cliente recibirá una cuarta notificación vía SMS.

Pasados 15 días naturales, Correos devolverá el pedido, y el cliente será informado de que su compra ha sido cancelada y le será reembolsado el importe de compra exceptuando los costes asociados al transporte.

➤ **Para el servicio de Entrega en el rellano de pedidos medianos, Entrega dentro del domicilio y Envío económico plus:**

Será el servicio para aplicar para envío a domicilio cuando no cumpla las características de paquetería.

1. La fecha concertada con el Cliente para el Transporte se podrá modificar a petición del Cliente, siempre cuando la nueva fecha se concierte con IKEA con un preaviso superior de 48 horas de antelación a la fecha inicial establecida para efectuar el servicio de transporte del pedido.

2. Si el Cliente cambia el lugar de entrega ello podrá suponer un coste adicional, dependiendo de la nueva zona designada para el servicio, en cuyo caso se le informará de forma previa del coste que supondrá el cambio de lugar de entrega para su previa aceptación.

3. Si en la fecha y hora acordadas el Cliente se encontrara ausente, IKEA contactará con el Cliente telefónicamente para concertar una nueva fecha en los plazos indicados. En ese caso deberá abonar el coste de un nuevo transporte.

4. Los servicios se encargan y pagan en el momento de compra del servicio. IKEA no aceptará pagos posteriores de un Cliente como cobro de un servicio adicional, salvo que pueda justificarlo por medio de factura del servicio correspondiente. IKEA sólo responderá de los servicios contratados directamente con ella, en ningún caso de los servicios adicionales o de terceros que no resulten contratados a IKEA.

5. IKEA proporcionará al cliente un enlace en el e-mail de confirmación de pedido que permitirá la cancelación del mismo. El pedido podrá ser cancelado durante 1 hora tras la realización del mismo. En

este caso IKEA procederá a la devolución del importe íntegro de la compra, incluyendo el coste del transporte.

B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Abonar el precio de los Servicios en el momento de la contratación, conforme a los precios estipulados en el pedido adjunto para cada Servicio a través de los medios de pago admitidos.
2. Permanecer en el domicilio donde se ha de realizar el Servicio en la fecha y horario acordado o designar expresamente una persona a estos efectos.
 - En pedidos de paquetería, para cualquier modificación, deberá avisar a la empresa de envío de paquetería con una antelación superior a 1 hora respecto la fecha de entrega notificada. De no efectuar este aviso en los plazos establecidos, su pedido pasará a un punto de la empresa de transporte de paquetería donde podrá ir a recogerlo en un máximo de 10 días.
 - En pedidos de Envío a domicilio y Envío económico, debes permanecer en el domicilio en el que se realice el servicio en la fecha y horario acordados, o bien designar una persona para que te sustituya. Si cambia el lugar de entrega, el pedido será cancelado, siempre y cuando avises con 48 horas de antelación a la fecha y franja prevista para la prestación del servicio y te devolveremos el importe de la mercancía y de los servicios. En ese caso, deberás realizar un nuevo pedido y acordar una nueva fecha de entrega. Para cualquier modificación de la fecha y hora previstas, debes avisar a IKEA con más de 48 horas (laborables) de antelación. Si no nos avisas en los plazos establecidos, deberás abonar el importe de un segundo desplazamiento antes de la realización del nuevo servicio.
3. La corrección en los datos es fundamental para la prestación del servicio, por eso, el Cliente manifiesta y garantiza que los datos que figuran en el pedido (nombre, apellidos, teléfonos, dirección completa, fecha y hora de la realización del Servicio) son correctos. Es necesario que el Cliente facilite a IKEA un teléfono de contacto para poder localizarle y gestionar los servicios contratados y poder hacer un seguimiento.
4. No se admiten entregas en apartados postales y lugares públicos. En caso de que el transportista tenga que desplazarse una segunda vez por error en los datos, el Cliente deberá abonar el coste de este desplazamiento o envío según tarifa del pedido.

Finalizada la prestación del servicio contratado, es imprescindible confirmar la entrega tal y como se indica en el apartado 14. Entrega, indicando en el apartado de incidencias, cualquiera que hubiera podido surgir en el momento de la prestación del servicio o daño causado cuando sea visible. Ello nos permitirá adoptar las mejoras necesarias en el servicio que se presta y tener constancia de estas. No se aceptarán reclamaciones que no se hayan comunicado según se indica en el punto 14. Entrega, salvo que se trate de daños ocultos o defectos cubiertos por la garantía.

En el caso de contratar servicio de transporte, eres responsable de verificar la cantidad de bultos recibidos y, si los hubiera, los daños visibles en el momento de la entrega. Tendrás que firmar la conformidad (o no) con el número de bultos y su estado, después de haber examinado la mercancía. Deberás señalar por escrito cualquier pérdida y/o daño visible producidos los bultos durante el transporte según se indica en el punto 14. Entrega.

El Cliente debe presentar escrito descriptivo y, en su caso, fotografías de cualquier daño/incidencia que perciba. El escrito podrá ser presentado presencialmente en cualquiera de nuestras tiendas o a través del formulario disponible en el siguiente enlace web:

<https://ww9.ikea.com/es/es/contacto/formulario.php>

El Cliente podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente de IKEA a través del teléfono 900 400 922 en horario de 09 a 22 horas de Lunes a Domingos excepto festivos nacionales. Las reclamaciones en todo caso deberán incluir la información descrita para su estudio.

5. Al firmar este contrato declaras que te hemos informado sobre las dimensiones de tu pedido y que el inmueble donde te lo entregaremos reúne las condiciones de tamaño y accesibilidad para depositar la mercancía. En caso de que IKEA requiera realizar algún gasto adicional para proceder a la entrega, te informará en todo caso previamente del coste adicional que supone la entrega. Si no nos informas de estos detalles y tu servicio requiere un segundo transporte, tendrás que abonar la tarifa que corresponda y no tendrás derecho a reembolso.

6. El Cliente exime a IKEA, y por tanto será el único responsable de i) hacer uso de los productos de acuerdo con especificaciones técnicas e instrucciones de uso correspondientes
ii) verificar la correcta ubicación y emplazamiento del producto en el inmueble de conformidad, en su caso, con el libro del edificio, las obligaciones de uso y mantenimiento del inmueble, manuales de emergencia y evacuación y cualesquiera otros requerimientos de aplicación al inmueble en cuestión.

7. IKEA proporcionará al cliente un enlace en el e-mail de confirmación de pedido que permitirá la cancelación del mismo. El pedido podrá ser cancelado durante 1 hora tras la realización del mismo y siempre y cuando se cancele con más de 48 horas de antelación a la fecha de entrega. En este caso IKEA procederá a la devolución del importe íntegro de la compra, incluyendo el coste del transporte.

C. RECOGIDA DE ELECTRODOMÉSTICOS Y OTROS APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL CORRECTA:

IKEA informa que se halla habilitada para la venta de estos productos según inscripción en el Registro Integrado Industrial correspondiente y que el número de inscripción en el citado Registro Integrado Industrial a nombre de IKEA Supply AG con número de productor 4435 disponible en la página:
<http://www.minetur.gob.es/industria/RAEE/Paginas/Index.aspx>

IKEA informará al Cliente, cuando se realice la entrega de un nuevo aparato eléctrico o electrónico de la posibilidad de proceder a la recogida o retirada del producto desechado sin cargo alguno para el Cliente, siempre que sean de similares características y funcionalidades al producto comprado. La recogida se hará bien en el lugar donde se entreguen al Cliente los productos adquiridos o bien en el domicilio del propio Cliente cuando éste haya optado por el servicio de transporte.

La recogida de estos productos se formalizará mediante escrito tal y como se indica en el punto 14. Entrega, rellenado por el cliente en presencia del transportista en el que se indicará la fecha de recogida, el tipo de producto, la marca y su número de serie, si esto último es posible. Los aparatos entregados en el marco de esta gestión deberán estar completos. El Cliente deberá confirmar la entrega tal y como se indica en el apartado 14. Entrega, verificando la entrega de los productos desechados. Si el Cliente renuncia a la entrega del producto desechado que comunicó que iba a entregar, deberá hacer constar la renuncia de manera expresa, dicha renuncia deberá constar según punto 14. Entrega. Si el Cliente no estuviera interesado en que el transportista, proceda a la retirada del producto o aparato eléctrico o electrónico desechado o el aparato a desechar no estuviera completo, el Cliente dispone de un (1) mes adicional para efectuar él mismo la entrega, de forma física y directa en cualquier tienda IKEA de dicho producto o aparato eléctrico o electrónico desechado, presentando el tique correspondiente de compra del aparato nuevo equivalente.

Se informa a los Clientes que, conforme con lo previsto en la actual normativa sobre residuos de aparatos

eléctricos o electrónicos, el transporte de los productos desechados a la tienda, plataforma logística o instalaciones de reciclaje puede realizarse por la empresa transportista que realiza la entrega de los pedidos de IKEA.

<https://www.ikea.com/es/es/doc/billingweeemessage/ikea-formulario-de-retirada-weee.1364636713611.pdf>

16. SERVICIO POSTVENTA

En caso de que el Cliente tenga una incidencia con la gestión de la recepción o recogida de su pedido o con el contenido del mismo, deberá ponerse en contacto con la tienda IKEA más cercana. Asimismo, podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente de IKEA a través del teléfono 900 400 922 en horario de 9 a 22 horas, o a través del formulario de reclamaciones disponible en el siguiente enlace:

<https://ww9.ikea.com/es/es/contacto/formulario.php>

En todo caso, IKEA informa que pone a disposición de los Clientes una plataforma de resolución de litigios online que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

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

17. CANCELACIÓN, DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIÓN

Cancelación del pedido

IKEA proporcionará al cliente un enlace en el e-mail de confirmación de pedido que permitirá la cancelación del mismo. El pedido podrá ser cancelado durante 1 hora tras la realización del mismo y siempre y cuando se cancele con más de 48 horas de antelación a la fecha de entrega. En este caso IKEA procederá a la devolución del importe íntegro de la compra, incluyendo el coste del transporte. El Cliente podrá contactar con IKEA en el teléfono 900 400 922 para la cancelación del pedido.

En estos casos se le abonará el precio total por el mismo sistema de pago utilizado en el momento de abonar el pedido en un plazo máximo de tres días laborables desde la comunicación de la cancelación. No se admitirán cancelaciones parciales del pedido. En este caso el Cliente deberá cancelar el pedido en su totalidad y cursar un nuevo pedido.

Transcurrido este plazo, IKEA no garantiza que el pedido no haya salido de nuestras instalaciones. Si este fuera el caso, en el reembolso del importe se deducirán los costes de transporte de la mercancía previamente pagados.

Si por motivos de la situación actual derivada del estado de alarma no podemos realizar la entrega, IKEA asumirá los costes de un segundo envío o facilitará al cliente la cancelación del mismo sin coste alguno.

Derecho de desistimiento

Una vez recibida la mercancía, el Cliente, si su condición fuera la de consumidor, dispondrá de 14 días naturales contados desde la recepción del último de los productos adquiridos en un mismo pedido para ejercer parcial o totalmente su derecho de desistimiento.

En caso de desistimiento, total o parcial, IKEA devolverá al Cliente, por el mismo medio que utilizó para pagar, los pagos recibidos por la mercancía devuelta y por los servicios contratados (de recogida o transporte), que en su caso será proporcional a la cantidad de mercancía devuelta, en el plazo máximo de tres días laborables desde que IKEA hubiera recibido la mercancía devuelta.

Para ejercer el derecho de desistimiento el Cliente deberá dirigirse, dentro de dicho plazo, a IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA, C/ Me falta un tornillo 5, Arroyo de la Encomienda 47195 (Valladolid). IKEA facilita, adjunto a estos términos y condiciones, un documento de desistimiento, que el Cliente puede utilizar, o no, para tal fin. Asimismo el Cliente podrá enviar a IKEA el formulario de desistimiento

por email a la dirección: csc.ibes.ES@ikea.com.

Si el Cliente optara por la recogida de los productos por parte de IKEA, los costes derivados de la devolución correrán a cargo del Cliente, siendo estos los indicados en el apartado 13. *Costes de los servicios*. Este coste se compensará de las cantidades totales a devolver al Cliente.

Devolución

Transcurrido el plazo para ejercitar el derecho legal de desistimiento,- IKEA ofrece al Cliente una garantía, adicional a la legal, de devolución o cambio de los productos adquiridos, que podrá hacer efectiva el Cliente dentro del plazo de 365 días desde su compra, por cambio de opinión.

Verificado el estado de la mercancía devuelta por el Cliente en ejercicio de esta garantía comercial, si el producto no ha sido desprecintado y mantiene su embalaje original, IKEA devolverá el importe de la compra del producto (no de los servicios contratados), por el mismo método de pago que el Cliente utilizó en el plazo de tres días laborables desde su recepción.

Si el producto que se devuelve está con el embalaje original abierto, extraído del embalaje o sin embalaje, montado o usado, pero se halla en buen estado, IKEA entregará al Cliente una Tarjeta Devolución sin caducidad por el importe de los productos devueltos (no de los servicios contratados). La política de devoluciones no aplica a la contratación de los servicios.

En la utilización de las Tarjetas Devolución como medio de pago deberá observarse, en cualquier caso, lo establecido en la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, tal y como resulte modificada, así como las limitaciones preceptuadas en la misma.

Los artículos deteriorados a consecuencia de su uso, así como las Tarjetas Regalo están excluidos de la Política de Cambios y Devoluciones. Las devoluciones de compras hechas con Tarjeta Regalo, Promoción y Devolución se realizarán en el mismo método de pago.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos a devolver resultante de una manipulación de los mismos ajena a la derivada de su naturaleza, de sus características y/o de su funcionamiento, lo que conllevará que en tales casos no se admita el ejercicio del derecho de desistimiento ni la garantía comercial de devolución ofrecida por IKEA.

Para ejercer estos derechos y garantías el Cliente debe presentar en todo caso el justificante de compra de los productos.

Las devoluciones con retirada de mercancía tienen un coste que puedes comprobar aquí: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/return-policy/>, junto a la política de devoluciones. El precio del artículo a devolver deberá ser igual o superior al coste de devolución ya que el coste del servicio de devolución se descontará del importe total de la devolución.

Para poder proceder a la devolución con retirada de mercancía a domicilio, debes preparar los productos con el embalaje original.

Condiciones de devoluciones con paquetería en oficina de correos

Para poder realizar devoluciones utilizando el servicio de paquetería en oficina de correos, la devolución deberá cumplir los siguientes criterios: Desde que realiza la solicitud, el cliente dispone de 14 días para entregar la devolución en una oficina de correos. Todos los productos devueltos deberán enviarse en un único paquete y todos los productos incluidos deberán corresponder al mismo pedido. No se pueden devolver en un mismo paquete productos de diferentes pedidos. El total de productos devueltos no

podrán superar los 30kg de peso total. Si el paquete utilizado para dicha devolución tuviera formato caja, la suma del largo, alto y ancho no excederá de 210 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm. Si el paquete utilizado para dicha devolución tuviera formato de rollo o tubo, el largo no podrá exceder de 120 cm. El coste del servicio se descontará del total de la devolución después de recibir y validar los productos en tienda.

En caso de que la mercancía devuelta corresponda al artículo indicado en la orden de devolución y el artículo esté incluido en el ticket de compra/número de pedido indicado por el cliente:

- En compras online: Se le devolverá en la tarjeta de crédito utilizada para la compra por el cliente
- En compra en tienda: Se abonará por transferencia bancaria (al número de cuenta indicado en el formulario)

Si en el paquete llega un artículo IKEA diferente del indicado por el cliente en el formulario y dicho artículo está incluido en el ticket indicado, se procederá a devolver el importe indicado en el ticket para el artículo recibido

Si en el paquete llega un artículo en mal estado, no es un artículo de IKEA o dicho artículo es IKEA pero no está incluido en el ticket indicado por el cliente no se procederá a hacer ningún tipo de abono y se contactará con el cliente (por cualquiera de los medios de contacto proporcionados en el formulario) para hacérselo saber y darle un plazo de 30 días para retirar el artículo entregado. IKEA no se hará responsable en caso de que el cliente no retire el artículo en el plazo anteriormente indicado

18. GARANTÍA

Los productos adquiridos en este sitio web gozan de las mismas garantías que los adquiridos directamente en las tiendas IKEA. En virtud de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, cuando el Cliente sea consumidor en un plazo de dos años desde la entrega, IKEA responderá de los defectos de fabricación de los artículos adquiridos. Verificada la existencia de un defecto de fabricación en el producto, IKEA procederá a la reparación del producto o en su caso a su sustitución. Si ambas soluciones no fuesen posibles, el Cliente podrá solicitar la rebaja proporcional del precio y si el defecto fuese grave, la resolución del contrato.

El Cliente tiene la obligación de comunicar el defecto advertido en los dos meses siguientes al momento en que lo advierta.

IKEA para determinados productos ofrece una garantía comercial, adicional a la legal, de cinco, diez, quince, o veinticinco años de garantía para defectos de fabricación y/o de materiales, con carácter voluntario (garantía comercial), por lo que se recomienda consultar en el enlace indicado a continuación las condiciones específicas de estas garantías y su cobertura, así como las instrucciones de mantenimiento de los productos para darles el mejor tratamiento posible. En la web de IKEA esta información está disponible en el enlace: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/garantia-ikea/>

Las garantías comerciales que ofrece IKEA con respecto a sus productos están condicionadas a un uso doméstico. No se aplicará esta garantía en caso de que se evidencie un uso distinto, por ejemplo un uso profesional vinculado a una actividad empresarial (salvo productos ensayados para tal fin) y en todo caso por su uso en instituciones y administraciones públicas.

La garantía de los productos adquiridos para el desarrollo de un negocio o actividad profesional se regulará de conformidad con lo estipulado en el Código de Comercio y en el Código Civil.

19. LEGISLACIÓN APLICABLE. SUMISIÓN A FUERO

El presente contrato se regirá por la legislación española que sea de aplicación en lo no dispuesto en el mismo en materia de interpretación, validez y ejecución.

En caso de desacuerdo que se derive de la compra de productos a través del servicio de venta a distancia, de las presentes Condiciones Generales, y para la resolución de cualesquiera conflictos, las partes acuerdan someterse, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción al que pudieran tener derecho, a los juzgados y tribunales de la ciudad correspondiente al domicilio del Cliente. En el caso de empresas, los Juzgados y Tribunales competentes serán los previstos en la normativa vigente para cada caso.

CÓDIGOS POSTALES CON POSIBILIDAD DE ENVÍO ECONÓMICO

Consulta aquí los CP incluidos: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/delivery/>



Modelo de formulario de desistimiento

El presente formulario sólo debe ser cumplimentado y enviado si desea desistir del contrato.

A la atención de:

IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA

C/ Me falta un tornillo 5

47195 - Arroyo de la Encomienda (Valladolid)

Teléfono: 900 400 922

E-mail: csc.ibes.ES@ikea.com.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente pedido y el bien o bienes y servicios que lo componen:

Nº de pedido: _____ Recibido el día: _____

Nombre del consumidor: _____

Domicilio del consumidor: _____

Firma del consumidor
(Solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha: _____