

CONDICIONES GENERALES DE VENTA A DISTANCIA (ONLINE, TELEFÓNICA Y CHAT)

El presente documento, junto con sus anexos, regula las condiciones por las que se rige el uso de este sitio web www.IKEA.es y la compra de productos y la contratación de servicios a través del mismo y por vía telefónica (o chat); en adelante, las "Condiciones Generales de venta a distancia" o simplemente las "Condiciones Generales".

Al hacer un pedido, el Cliente consiente quedar vinculado por un contrato, que está conformado por:

- el documento de confirmación pedido, en el que se detallan los servicios contratados por el Cliente, su precio y la fecha acordada para su prestación, y correspondiente factura.
- Las presentes Condiciones Generales, compuesto por este documento y sus anexos
- Cualquier documento anexo que firmen las partes sobre los servicios prestados.
- Los "Términos y Condiciones Web" <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/terms-conditions/terminos-condiciones-web-pub417ec831>,
- la "Política de Cookies": <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/>
- la "Política de Privacidad" <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>

Con carácter adicional a lo dispuesto en la Política de Privacidad, IKEA informa al Cliente, en relación con la compra de productos IKEA y contratación de servicios a distancia que:

- Los datos que el Cliente facilite a IKEA en virtud de este contrato quedan bajo la responsabilidad de IKEA IBÉRICA, S.A.U. (CIF A28812618), Avenida Matapiñonera, N° 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid (en adelante, "IKEA").
- Los datos personales que se recojan del Cliente se tratarán conforme a la ley y se usarán exclusivamente para:
 1. Identificarte y poder contactar contigo. Tanto IKEA como sus prestadores de servicios con los que ha de compartir tus datos personales para la correcta ejecución de los servicios contratados, podrán contactar contigo a través de cualquier medio (teléfono, correo electrónico, WhatsApp, SMS) en relación con tu pedido y/o el servicio prestado.
 2. Llevar a cabo las gestiones necesarias para la prestación del servicio solicitado y contratado.
 3. Realizar encuestas de calidad acerca de los servicios prestados.
 4. Analizar los datos internamente y elaborar estudios, informes y estadísticas para ver cómo podremos mejorar los servicios, los productos y la propia página web con fines exclusivamente internos.
- La base legitimadora para el tratamiento de los datos con las finalidades previstas en el punto 1 y 2 es este contrato; y para las de los puntos 3 y 4, el interés legítimo de IKEA.

- IKEA cederá tus datos:
 1. Para dar cumplimiento a obligaciones legales; IKEA tratará tus datos personales para cumplir con las obligaciones legales que en cada momento sean exigibles y surjan de este contrato.
 2. Para poder hacerte llegar los productos que hayas comprado y poder prestarte los servicios contratados, IKEA comunicará tus datos y permitirá el acceso a tus datos personales a los prestadores de servicios de transporte y entrega y de montaje con los que trabaja.
 3. Para facilitar la prestación de servicios de montaje que has contratado, IKEA cederá tus datos personales a Taskrabbit, Inc., el prestador de servicios al que IKEA le encomendará la realización del servicio de montaje que has contratado, para que pueda enviarte un email para confirmarte la asignación de un Tasker y el resto de detalles sobre tu cita y/o invitarte e informarte de la posibilidad de darte voluntariamente de alta en la Plataforma de Taskrabbit para disponer de funcionalidades adicionales tales como poder chatear con el montador concreto encargado a la ejecución de su servicio de montaje ("Tasker") o solicitar la reprogramación de su cita, o para informarte de la asignación de un tasker para tu montaje y de otros detalles sobre la prestación del servicio. La base legitimadora para la cesión de sus datos con esta finalidad es este contrato que nos vincula.
- Tus datos personales pueden ser tratados por nuestros proveedores en países fuera del EEE en base las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea e incorporadas a nuestros contratos. Si tienes alguna pregunta sobre las transferencias internacionales de datos y las salvaguardas que hemos implementado para garantizar la protección de tus datos personales, contacta con nosotros a través del formulario ARSOPOL disponible en nuestra web www.ikea.es
- A través del formulario ARSOPOL disponible en nuestra web (<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/privacy-policy/>), podrá el Cliente ejercer los derechos de:
 1. Acceso Rectificación Supresión Oposición
 2. Solicitar la limitación del tratamiento de tus datos personales
 3. Portabilidad
 4. Reclamar ante la Agencia de Protección de Datos o una autoridad de controlSi tiene cualquier duda relacionada con el tratamiento de tus datos, puede contactar con la delegada de Protección de Datos de IKEA enviando un correo a: tusdatos@ikea.com.
- 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 ni se le podrán prestar los servicios contratados, eximiendo el Cliente a IKEA de responsabilidad por tal circunstancia.

1. NUESTROS DATOS

Este sitio web está operado, y el vendedor es:

IKEA IBÉRICA SA, CIF A28812618, con domicilio en la Avenida Matapiñonera, N° 9, 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 terminos.condiciones.es@ikea.com En adelante "IKEA".

2. INFORMACIÓN Y MANIFESTACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN.

- El Cliente puede acceder, archivar e imprimir estas Condiciones Generales, ya sea con carácter previo a la contratación o durante el proceso de compra.
- Toda la información y datos personales que suministres al utilizar este sitio web y realizar una compra a distancia, serán tratados con arreglo a la Política de Privacidad de IKEA, de acuerdo al tratamiento de datos que se especifica en estas Condiciones Generales y conforme a las opciones que hayas marcado al momento de la aceptación de las Condiciones de Compra.
- 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 obrar necesarias y suficientes 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 poder de representación suficiente en el momento de realizar la compra, y que en el momento de realizar la transacción no están vulnerando derechos de ningún tercero 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 venta a distancia (online, telefónica y chat) están únicamente disponibles para su envío o recogida en el territorio español peninsular, excluyéndose por tanto las Islas Canarias, Baleares, 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. Esto significa que el Cliente es responsable de:

- a. hacer uso de los productos de acuerdo con las especificaciones técnicas e instrucciones correspondientes;
- b. verificar la correcta ubicación del producto de acuerdo a los requerimientos del inmueble: libro del edificio, las obligaciones de uso y mantenimiento del inmueble, manuales de emergencia y evacuación, etc.

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

La web de IKEA 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 o en la dirección de correo electrónico terminos.condiciones.es@ikea.com

6. PRODUCTOS EXCLUIDOS

Están excluidos de la compra a distancia, las plantas naturales, los productos de alimentación, tela por metros, encimeras a medida (solo excluidos de venta online), alfombras persas, artículos de oportunidades/Circular Hub, los productos en los que no se permita diferenciar con referencias para todos los colores o tamaños en los que esté disponible, los productos personalizados.

7. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO

7.1. ONLINE

El Cliente, para realizar el pedido, deberá seguir los pasos siguientes:

Leer y entender la descripción de los productos según aparece en este sitio web, 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. En caso de duda, ponerse en contacto con IKEA en el correo terminos.condiciones.es@ikea.com, teléfono de Atención al Cliente 900 400 922, dirigirse a la tienda IKEA más cercana, o a través del chat en el link <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.

1. Consultar en el sitio web el precio indicado de los productos y servicios a adquirir 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. Se informa y el Cliente declara reconocer y aceptar expresamente que el precio de los productos y servicios que figuran en el sitio web de IKEA puede variar, 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 la tienda IKEA desde la que se tramite su pedido.

3. Una vez que seleccionados los productos que desea comprar, el Cliente debe seleccionar el servicio que desea contratar, de entre los disponibles e informados en la web IKEA para los productos que va a comprar:

4. Una vez hecha la selección, el Cliente podrá visualizar los productos y servicios seleccionados y su precio final, una vez aplicados, en su caso, los descuentos según las condiciones de las ofertas vigentes aplicables,.

5. Para poder efectuar el pedido, el Cliente deberá identificarse rellenando sus datos. 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.

6. 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.

7. 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 y el tipo de servicio contratado permita dicha modificación. 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.

NOTA: Para el caso de que la prestación del servicio de montaje sea encomendada por IKEA a su proveedor Taskrabbbit, Inc., le informamos que puede darse voluntariamente de alta en la Plataforma de Taskrabbbit para disponer de funcionalidades adicionales tales como poder chatear con el montador concreto encargado a la ejecución de su servicio de montaje ("Tasker") o solicitar la reprogramación de su cita. Para darse de alta en la Plataforma de Taskrabbbit deberá aceptar los términos y condiciones de dicha aplicación, no siendo IKEA parte de esa relación contractual. Para más información y darse de alta en la Plataforma de Taskrabbbit puede acceder a través del link www.taskrabbbit.es .

8. En caso de formalizarse el pedido, IKEA no archivará en formato papel el documento en que se formalice el contrato.

7.2. DE VENTA TELEFÓNICA (O CHAT)

IKEA ofrece un servicio de venta telefónica a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 900 400 922 en horario de 8:00 a 22:00 de lunes a sábados, y de 10:00 a 20:00 domingos y festivos, o a través

de chat en el link <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, con el mismo horario.

El Cliente, para realizar el pedido, deberá seguir los pasos siguientes:

1. Leer y entender la descripción de los productos según aparece en este sitio web, 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 (o en las tiendas IKEA). Entre ellas, cualquier declaración relativa a normas técnicas y prestaciones relevantes al uso que quiere dar al producto. En caso de duda, ponerse en contacto con IKEA en el correo terminos.condiciones.es@ikea.com, teléfono de Atención al Cliente 900 400 922, dirigirse a la tienda IKEA más cercana, o a través del chat en el link <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.

2. Consultar en el sitio web (o en la tienda) el precio indicado de los productos y servicios a adquirir 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. Se informa y el Cliente declara reconocer y aceptar expresamente que el precio de los productos y servicios que figuran en el sitio web de IKEA puede variar, 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 la tienda IKEA desde la que se tramite su pedido.

3. Contactar con IKEA a través del teléfono 900 400 922 (o del chat) y comunicar los productos que desea adquirir.

4. Una vez hecha la selección de artículos, IKEA procederá al envío del pedido realizado por teléfono o chat al correo electrónico facilitado por el Cliente. El Cliente recibirá en ese mismo correo un enlace de pago, debiendo proceder a la previa lectura y aceptación de las condiciones legales, así como al pago de la mercancía y servicios correspondientes.

5. En caso de conformidad el Cliente deberá efectuar el pago haciendo clic en el botón «Pagar». Tras el pago, IKEA le informará de inmediato por correo electrónico de la confirmación de su pedido y le enviará su Orden de Compra.

6. 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 y el tipo de servicio contratado permita dicha modificación. 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.

NOTA: Para el caso de que la prestación del servicio de montaje sea encomendada por IKEA a su proveedor Taskrabbit, Inc., le informamos que puede darse voluntariamente de alta en la Plataforma de Taskrabbit para disponer de funcionalidades adicionales tales como poder chatear con el montador concreto encargado a la ejecución de su servicio de montaje ("Tasker") o solicitar la reprogramación de su cita. Para darse de alta en la Plataforma de Taskrabbit deberá aceptar los términos y condiciones de dicha aplicación, no siendo IKEA parte de esa relación contractual. Para más información y darse de alta en la Plataforma de Taskrabbit puede acceder a través del link www.taskrabbit.es.

8. En caso de formalizarse el pedido, IKEA no archivará en formato papel el documento en que se formalice el contrato.

8. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

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 a distancia, 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 cambiaran las características de la modalidad de entrega del pedido inicial, y por tanto el precio del servicio, se procederá a ajustar en la devolución esa diferencia de precio.

9. SERVICIOS Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS

IKEA no transportará, montará ni almacenará artículos que no hayan sido comprados en los canales de venta de IKEA.

En IKEA ofrecemos una amplia variedad de servicios a los Clientes, si bien solo una parte de ellos están disponibles para su contratación a distancia. El Cliente puede encontrar toda la información sobre los servicios disponibles, sus condiciones y precios vigentes en cada momento en la web de IKEA <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/>.

Asimismo, en la página de cada producto, podrá observar los servicios disponibles para ese producto concreto.

Todos los servicios de transporte, envío y entrega (excepto Click&Collect) requieren un pedido mínimo de productos IKEA de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento, calculado antes de aplicar los eventuales descuentos y promociones al final de la compra (como por ejemplo un cupón descuento o una promoción IKEA Family) y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio, gastos de envío o impuestos. Para pedidos inferiores a este importe, no se ofrecerá el servicio de transporte, envío ni entrega (excepto Click&Collect). Con carácter aclaratorio, en nuestros "Hemos bajado el precio", "Precios especiales", "Outlet" o "Últimas unidades", el precio a tener en cuenta para ese mínimo será el de venta al público en ese momento y no el "Precio anterior" informado.

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 a distancia.

IKEA solo responde de los servicios contratados por el Cliente con IKEA y no responderá en ningún caso de los servicios contratados por Cliente con un tercero ajeno a IKEA.

10. PROMOCIONES APLICABLES A LOS SOCIOS DEL CLUB IKEA FAMILY

Todas las promociones aplicables al momento de la compra y sus condiciones particulares estarán informadas en el sitio web o le serán informadas al cliente por vía telefónica, con carácter previo a la realización del pedido. En particular, aquellas promociones dirigidas a los socios IKEA Family, requerirán, para que la promoción se pueda aplicar, que el socio IKEA Family se identifique como tal con carácter previo a iniciar el proceso de compra o durante el mismo. En caso contrario, la promoción no podrá ser

aplicada. Es responsabilidad exclusiva del Cliente el identificarse como socio IKEA Family, no siendo responsable IKEA por ningún daño y perjuicio derivado de tal circunstancia. Con carácter general, las promociones ofrecidas por IKEA no son acumulables entre sí, salvo que se indique expresamente lo contrario en sus condiciones concretas.

11. PRECIO Y PAGO

Los precios informados por IKEA incluyen IVA y son los vigentes 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 pedido.

El Cliente podrá utilizar como medio de pago los disponibles en cada momento, que le serán mostrados al Cliente al tiempo de proceder al pago - tales como, y sin perjuicio de que puedan ser modificadas en cada momento a discreción de IKEA, PayPal o tarjetas VISA, Mastercard y AMEX de crédito o débito, tarjetas devolución, tarjeta regalo, transferencia bancaria o Tarjeta IKEA VISA.

NOTA: En caso de realizar el pago con Tarjeta IKEA VISA, podrá en su caso optar por fraccionar el pago de tu compra de conformidad con las condiciones de financiación de tu tarjeta IKEA Visa, que puedes consultar en <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/finance-options/ikea-visa-pubb0737a90> -.

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.

Un pedido se considera realizado en el momento en el que el Cliente abona en caja su precio total y no antes, no tramitamos ningún pedido que no haya sido abonado en su totalidad.

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.

12. FACTURACIÓN

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

13. SERVICIO DE TRANSPORTE Y ENTREGA

13.1. GENERALIDADES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE Y ENTREGA

Qué incluye. IKEA transporta los productos que hayas adquirido al lugar de España que nos indiques al realizar el pedido, excepto a las islas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

Mercancía con plazos de entrega distintos. IKEA remitirá el pedido en el plazo acordado con el Cliente

según la modalidad de entrega. Si hay artículos cuya fecha de entrega es posterior a la llegada del resto de la mercancía, el Cliente, si está realizando la contratación por vía telefónica o chat, podrá optar entre las siguientes opciones y, si realizó la contratación vía online, será contactado por IKEA para explicarle las distintas opciones, que pueden ser las siguientes u otras, dependiendo de las circunstancias particulares del caso:

- a. esperar a que llegue toda la mercancía y te la entreguemos conjuntamente: en este caso pagaría el Cliente los costes de almacenaje según documento de pedido.
- b. pagar varios transportes en función de la disponibilidad de los productos: IKEA te informará de cuál es la disponibilidad en el momento de realizar el pedido.

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.

Cumplimiento del plazo de entrega. IKEA garantiza el cumplimiento de los plazos acordados, salvo casos de fuerza mayor que impidan la prestación de los servicios en las condiciones pactadas; esto no supondrá el incumplimiento de contrato por nuestra parte. Exceptuando esta circunstancia, en el supuesto de que, por causas imputables a IKEA, no podamos entregarte la mercancía el día acordado, tendrás derecho a reclamar el coste total del transporte que hayas pagado previamente.

Segundo transporte. Si no estás en el lugar, fecha y hora acordados, te llamaremos para concertar una nueva fecha y tendrás que abonar el coste del segundo transporte. Si al establecer la nueva fecha se superan los 7 días de almacenamiento gratuito que ofrece IKEA, también tendrás que abonar los costes de almacenaje.

Cambios de lugar y de la fecha de entrega. 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 cambias el lugar de entrega, el pedido será cancelado 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, hora y lugar previstos, debes avisar a IKEA con al menos 48 horas (laborables) de antelación. (IMPORTANTE: consultar excepciones y condiciones especiales para cada tipo de entrega en el Anexo 2). Si no nos avisas en los plazos establecidos, deberás abonar el importe de un segundo desplazamiento antes de la realización del nuevo servicio y también tendrás que abonar los costes del almacenaje.

No entregas en apartados postales ni lugares públicos. No se admiten entregas en apartados postales y lugares públicos. En caso de que el montador/instalador tenga que desplazarse una segunda vez por error en los datos, deberás abonar el coste de este desplazamiento o envío según tarifa del pedido.

Verificar la mercancía al momento de la entrega. En el caso de contratar servicio de transporte y entrega, 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. En el albarán que te daremos junto con la mercancía, deberás señalar por escrito cualquier pérdida y/o daño visible producidos en los bultos durante el transporte. Cuando haya daños en el producto y no sean visibles en la entrega, se aplicará la garantía legal y comercial de cada uno de los productos.

Otras cuestiones a tener en cuenta al momento de la entrega. Asimismo, en el momento en que recibas la mercancía, debes acordar con la persona que ha realizado el transporte: a) dónde colocar los productos entregados, en caso de que la entrega sea dentro del domicilio, b) horarios y condiciones de uso de ascensores, montacargas y patios del edificio, en su caso, y c) cualquier otra cuestión relevante para la

correcta entrega conforme a lo contratado.

Entregas voluminosas. El Cliente debe comprobar el tamaño y dimensiones de los bultos de la mercancía que comprada y cuyo transporte está contratando. Esta información está a disposición en las tiendas IKEA y en la web de IKEA. El Cliente garantiza que se puede introducir la mercancía, en su caso, en tu casa, edificio o domicilio, según el tipo de servicio que hubieras contratado, por los medios habituales (puertas, ascensores, montacargas, escalera). Por ello, si una vez transportada la mercancía no se pudiera introducir en tu casa, edificio o domicilio, según el tipo de servicio que hubieras contratado, a consecuencia de su tamaño y dimensiones, te ofreceremos dos opciones:

- a. dejártela a pie de calle, o
- b. contratar un servicio de retirada de la mercancía, comprometiéndote a abonar el coste de este servicio de retirada (IKEA te dará un presupuesto previo).

En ninguno de los casos anteriores te será devuelto el importe que hubieras pagado por el servicio de transporte.

Patatas de sofá. Las entregas de sofás no incluyen la instalación de las patas, ni la colocación de fundas, que se debe contratar aparte. Ten en cuenta que hay modelos a los que no se les puede poner la funda con las patas colocadas; en estos casos, si no has contratado montaje, es recomendable que lo tengas en cuenta.

13.1.1. Para pedidos con Entrega en rellano de pedidos medianos o Entrega dentro del domicilio, 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.

13.1.2. 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.

13.1.3. 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.

13.2. MODALIDADES DE ENTREGA

Ver Anexo 2.

13.3. SERVICIO DE ALMACENAJE

Podrás retrasar la fecha del transporte contratado contactando con IKEA, siempre que falten al menos 48 horas laborables para la entrega de tu pedido, en cuyo caso:

- a. Los 7 primeros días (naturales) desde la contratación son gratuitos para ti.
- b. Transcurrido este plazo, IKEA aplicará el importe semanal reflejado en el pedido en concepto de servicio de almacenaje.

El servicio de almacenaje tendrá una duración máxima de 2 meses desde la contratación del transporte; transcurrido dicho plazo IKEA anulará el pedido y devolverá al Cliente el importe abonado por la mercancía y por el servicio, no así y por tanto siendo a cargo del Cliente, la cantidad correspondiente al precio de almacenaje según lo dispuesto en el apartado b).

14. SERVICIO DE MONTAJE

El servicio de montaje no se podrá iniciar hasta que no esté entregado el pedido completo con toda la mercancía.

Qué incluye. El servicio de montaje incluye el montaje conforme a las instrucciones de IKEA, la colocación del artículo en el lugar que el Cliente indique, nivelación del propio artículo y colocación de sus puertas y cajones. El servicio de montaje no incluye la retirada de embalajes, el montaje de cuadros, baldas, espejos, lámparas, persianas, instalación de electrodomésticos, suelo, colocación de baños, etc. (en estos casos deberás contratar los servicios de instalación específicos).

Anclaje. El servicio de montaje no incluye la instalación o fijación a pared o techo, salvo que dicho anclaje se especifique en las instrucciones del artículo, en cuyo caso será obligatorio. Por razones de seguridad para nuestros Clientes, el montaje debe hacerse siempre y sin excepción siguiendo las instrucciones de montaje. Con la contratación del servicio de montaje, si las instrucciones así lo indican, el Cliente acepta que se haga el anclaje a la pared o techo según corresponda. Las consecuencias que se deriven por no aceptar o permitir realizar el anclaje a la pared o techo según corresponda, serán responsabilidad exclusiva del Cliente, que exime a IKEA de responsabilidad por tal circunstancia.

Seguridad. La seguridad es una prioridad para IKEA. El Cliente debe asegurarse de que las condiciones del espacio y su acceso y la altura del lugar donde se prestarán los servicios contratados son las adecuadas. A título ejemplificativo, en caso de contratar montaje de un armario PAX de 2,36 m, el Cliente debe tener en cuenta que, para que se pueda realizar, tal y como se informa en las correspondientes instrucciones de montaje, se necesita una altura mínima de la estancia de 2,39 m si las puertas son abatibles y de 2,41 m si las puertas son correderas; es la altura mínima requerida con el suelo nivelado. Por ello, al contratar cualquier servicio, el Cliente declara que el lugar donde se han de realizar reúne las condiciones de tamaño, seguridad y accesibilidad necesarias.

Así, si los accesos al lugar, domicilio o estancias concretas donde se ha de prestar el servicio contratado no es seguro (por ejemplo, por estar en situación de obras), o si aun en el caso de seguir las instrucciones de montaje, las condiciones del lugar donde se realice implican un riesgo para las personas y/o los bienes, IKEA podrá, a través del prestador de servicios, negarse a realizar el montaje o servicio de que se trate, sin embargo, esto no supondrá que IKEA incumpla, pues se devolverá al Cliente el dinero abonado, descontando el importe del desplazamiento de los prestadores de servicios que establecen nuestras tarifas (y del que el Cliente será informado en todo caso con carácter previo al cobro de tal importe; para el caso de que el proveedor asignado al servicio de montaje sea Taskrabbit, este importe asciende a 23 euros). Podrá asimismo IKEA, en el caso del servicio de entrega dentro del domicilio, dejar la mercancía en una estancia diferente a la inicialmente acordada, dándose así por correctamente prestado el servicio y no suponiendo esto incumplimiento alguno de la entrega por parte de IKEA.

Otras cuestiones a tener en cuenta al momento del montaje. Asimismo, en el momento en que se vaya a realizar el montaje, debes acordar con la persona que ha realizado el transporte: a) dónde colocar los productos mientras son montados, b) dónde colocar los cartones y el resto de materiales de desecho durante el montaje, c) La dirección de la apertura de las puertas (a derecha o a izquierda), la posición de los tiradores y de los accesorios, y d) cualquier otra cuestión relevante para la correcta ejecución del montaje conforme a lo contratado.

15. SERVICIO DE RECOGIDA Y RETIRADA DE ARTÍCULOS Y OTROS RESIDUOS

Por cada producto nuevo adquirido, IKEA ofrece la posibilidad de solicitar el servicio de retirada de artículos y otros residuos del domicilio del Cliente (mobiliario, colchones, sofás y electrodomésticos). A este efecto, únicamente se retirará un producto por cada nuevo producto adquirido y siempre y cuando

ambos productos tengan similares características (volumen y peso) y funcionalidades, el producto a retirar esté completo y se haya contratado por el Cliente el servicio de transporte a domicilio (ver condiciones especiales sobre la condición de la contratación del servicio de transporte y entrega para cada tipo de producto más adelante).

La retirada se realizará de forma simultánea a la entrega del nuevo producto adquirido en IKEA, en el domicilio del Cliente (el servicio de recogida y retirada no está disponible para las entregas en felpudo, paquetería u otras, solo en las entregas contratadas al interior del domicilio).

El Cliente debe garantizar que las dimensiones del sofá, colchón, electrodoméstico o mobiliario a retirar permiten su retirada, en caso contrario, deberá el Cliente, por sus propios medios y a su costa, proceder a desmontarlo previamente. El servicio de retirada de artículos y otros residuos no incluye ningún tipo de desinstalación, desanclaje ni desmontaje por parte de IKEA de los productos a retirar.

Para la completa y efectiva realización del servicio de retirada de colchones por parte de IKEA, será condición esencial que el Cliente asegure el embalaje del colchón a retirar, reservándose IKEA el derecho a oponerse a la retirada en el caso de que el colchón no esté correctamente embalado, sin que dicha negativa pueda ser considerada en ningún caso un incumplimiento parte de IKEA, no dando lugar, por tanto, a ningún tipo de indemnización que pudiese reclamar al Cliente. A este efecto, se considerará que el embalaje es correcto cuando el colchón a retirar esté cubierto en su totalidad (papel de embalaje, papel film etc.) y completamente aislado del exterior.

Estos residuos se depositarán en los puntos adecuados para su correcta gestión.

Este servicio no incluye el traslado de artículos antiguos a ningún otro local o domicilio.

El servicio de retirada de electrodomésticos y colchones es gratuito para el Cliente y el precio del servicio de retirada de sofás y otro mobiliario será informado al Cliente con carácter previo a su contratación, pudiendo consultar también el Cliente el precio de este servicio en cada momento en <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/removal/>.

Para formalizar el Cliente su solicitud de este servicio de recogida y retirada, debe comunicar expresamente, a la hora de realizar el pedido a distancia, la voluntad de acogerse a este servicio, marcando una de las dos opciones siguientes que aparecerán en la web durante la tramitación del pedido online, o comunicando a la teleoperadora la opción elegida de las dos siguientes que se informarán al cliente por teléfono, de la siguiente forma:

- a. Solicito la retirada en el momento de la entrega del nuevo producto adquirido. Únicamente se retirará un producto por cada nuevo producto adquirido y siempre y cuando ambos productos tengan similares características de volumen y peso, o
- b. Renuncio expresamente a la retirada.

A efectos aclarativos, el servicio de recogida y retirada solo está disponible para su contratación online para sofás, colchones y electrodoméstico. Su contratación para otro tipo de mobiliario solo está disponible si la compra asociada se realiza mediante chat o por vía telefónica (o físicamente en una tienda IKEA).

En caso de solicitar el Cliente la retirada, en el lugar de retirada, deberá completar junto con el prestador de servicios de transporte el albarán de entrega de los productos desechados.

Si el Cliente que solicitó el servicio de retirada finalmente renuncia a la retirada del producto cuando se le va a retirar, debe hacer constar dicha renuncia expresamente en el albarán de entrega de los productos

desechados.

A continuación se prevén las condiciones especiales para la retirada de algunos productos:

A. ELECTRODOMÉSTICOS Y APARATOS ELECTRÓNICOS

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 está a nombre de IKEA Supply AG con número de productor 4435 disponible en la página: <https://industria.gob.es/registros-industriales/RAEE/Consultas/Paginas/consultasPublicas.aspx>

La recogida se hará en el domicilio del Cliente.

Según la normativa sobre residuos de aparatos eléctricos, el prestador de servicios de transportes que realiza la entrega de los pedidos de IKEA está autorizada para trasladar los productos desechados por nuestros Clientes a la tienda, a la plataforma logística o a instalaciones de reciclaje.

En caso de solicitar el Cliente la retirada, en el lugar de retirada, deberá completar junto con el prestador de servicios de transporte el albarán de entrega de los productos desechados, indicando la fecha de recogida, el tipo de producto, el modelo, la marca y su número de serie (esto último solo si es posible).

Si el Cliente que solicitó el servicio de retirada finalmente renuncia a la retirada del producto cuando se le va a retirar, debe hacer constar dicha renuncia expresamente en el albarán de entrega de los productos desechados.

Si el Cliente no estuviera interesado en que se 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 aparato eléctrico o electrónico desechado, presentando el tique correspondiente de compra del aparato nuevo equivalente.

B. COLCHONES, SOFÁS Y OTRO MOBILIARIO

Se excluyen de este servicio de recogida y retirada las encimeras a medida de piedra / cerámica.

16. 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, así como con posibles daños en la mercancía, una cuestión de garantías o cualquier otra incidencia, deberá ponerse en contacto con

- a. la tienda IKEA más cercana, o
- b. a través del chatbot disponible en el siguiente enlace web: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, en horario de 08 a 22 horas de Lunes a Sábado y de 10 a 20 los Domingos, excepto festivos nacionales, o
- c. el Servicio de Atención al Cliente de IKEA a través del teléfono 900 400 922 en horario de 08 a 22 horas de Lunes a Sábado y de 10 a 20 los Domingos, excepto festivos nacionales, o
- d. mail: terminos.condiciones.es@ikea.com

El Cliente deberá aportar cuanta información considere conveniente y le sea razonablemente solicita por

IKEA para poder valorar su queja, sugerencia o reclamación, incluyendo en su caso un escrito descriptivo y fotografías de cualquier daño o incidencia que perciba.

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, si bien el Cliente también podrá cancelar el pedido a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 900 400 922 o en una tienda IKEA. La cancelación del pedido conlleva la cancelación asimismo de los servicios de transporte y montaje contratados.

El pedido podrá ser cancelado durante 1 hora tras la realización del mismo y siempre y cuando la entrega no esté prevista en un plazo inferior a 48 horas (laborables). En este caso, IKEA procederá a la devolución del importe íntegro de la compra, incluyendo el coste del transporte. En estos casos se le abonará el importe 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.

Transcurrido este plazo de 1 hora desde la realización del pedido, 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 del servicio de transporte de la mercancía previamente pagados.

En todo caso, si la cancelación del pedido se hace estando prevista la entrega en un plazo inferior a 48 horas (laborables), en el reembolso del importe se deducirán los costes del servicio de transporte de la mercancía previamente pagados.

No se admitirán cancelaciones parciales del pedido; en su caso, el Cliente deberá cancelar el pedido en su totalidad y cursar un nuevo pedido. No obstante, sí cabe la solicitud de modificación o cancelación del servicio de montaje separadamente, sin necesidad de cancelar el pedido por completo.

Solicitud de modificación o cancelación del servicio de montaje separadamente

Para los casos en que el prestador de servicios asociado a la prestación del servicio de montaje sea Taskrabit, el Cliente podrá:

- a. Solicitar la modificación de la fecha de prestación del servicio con al menos 24 horas (naturales) de antelación antes de que el mismo sea prestado, de forma gratuita; de lo contrario (en caso de que se haga con una antelación inferior), se aplicará al cliente un cargo de 23 euros.
- b. Solicitar la cancelación del servicio de montaje, de forma gratuita, reintegrándose IKEA el importe que hubieras pagado por el mismo, si se cancela con al menos 24 horas (naturales) de antelación a la fecha prevista del servicio de montaje. Si se cancelara el servicio de montaje por el cliente con menos antelación, se descontará el importe del desplazamiento de los montadores que establecen nuestras tarifas y que serán informadas en todo caso con carácter previo al cobro de tal importe; para el caso de que el proveedor asignado al servicio de montaje sea Taskrabit, este importe asciende a 23 euros).

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 su derecho de desistimiento.

En caso de desistimiento, IKEA devolverá al Cliente, en el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, los pagos recibidos por la mercancía devuelta y los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del Cliente.

Para ejercer el derecho de desistimiento el Cliente deberá dirigirse, dentro de dicho plazo de 14 días naturales desde la entrega, 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 si lo desea para tal fin. Asimismo el Cliente podrá enviar a IKEA el formulario de desistimiento por email a la dirección: csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com.

El Cliente soportará los costes directos de devolución de los bienes cuando ejercite el desistimiento. El Cliente también puede optar por solicitar cualquiera de las modalidades de devolución de la mercancía dispuestos en www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/returns/ en cuyo caso los costes derivados de la devolución correrán a cargo del Cliente, siendo éstos los indicados en dicha web para cada modalidad de devolución. Este coste se compensará de las cantidades totales a devolver al Cliente. Cuando por la naturaleza de los bienes, éstos no puedan devolverse por correo, IKEA se hará cargo de los costes de devolución.

Devolución

Transcurrido el plazo para ejercitar el derecho legal de desistimiento, IKEA ofrece al Cliente la posibilidad de devolución por cambio de opinión de los productos adquiridos, que podrá hacer efectiva el Cliente dentro del plazo de 365 días desde su compra. La Política de devoluciones no aplica a la contratación de los servicios, ni a aquellos otros productos excluidos expresamente de la misma.

El Cliente puede consultar las condiciones de la Política de devoluciones vigente en cada momento en www.ikea.es

Para el caso de que la devolución se hubiera realizado en una Tarjeta Devolución, se informa al Cliente que 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.

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 para las que el Cliente quiera además contratar el servicio de desmontaje y retirada de mercancía de su domicilio, tienen un coste de desmontaje y retirada que puedes comprobar aquí:

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/return-policy/>. En caso de contratar el servicio de desmontaje y retirada de mercancía para devolución, el precio del artículo a devolver deberá ser igual o superior al coste del desmontaje y retirada, ya que el coste de dicho servicio se descontará del importe de la devolución.

Quedan expresamente excluidos del servicio de desmontaje los armarios empotrados o similares, así como los trabajos de desanclado de muebles; encargándose el Cliente de su puesta a disposición de IKEA totalmente preparados para el desmontaje

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

Condiciones especiales 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 utiliza 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 y los servicios contratados a IKEA gozan, en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, cuando el Cliente sea consumidor, de la garantía legal correspondiente.

IKEA, para determinados productos, ofrece una garantía comercial, adicional a la legal, para defectos de fabricación y/o de materiales, con carácter voluntario (garantía comercial), cuyas condiciones específicas y su cobertura, así como las instrucciones de mantenimiento de los productos para darles el mejor tratamiento posible, pueden consultarse en <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. MODIFICACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES

Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas por IKEA en cualquier momento y sin previo aviso, para adecuarlas a cambios en la normativa o en nuestros servicios, o por cualquier otro motivo, por lo que es necesario que las revise regularmente y, en todo caso, con carácter previo a realizar una compra a distancia en IKEA.

IKEA publicará las nuevas Condiciones Generales en sustitución de las presentes en la propia página web de IKEA, a fin de que puedan ser conocidas y revisadas por el cliente en cualquier momento. El cliente acepta que serán de aplicación aquellas Condiciones Generales (y Términos y Condiciones Web, Política de Privacidad y Política de Cookies) que estén disponibles en este sitio web en cada momento, siendo siempre la aceptación de las mismas un paso previo e indispensable para la realización de una compra a distancia en IKEA.

IKEA excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados del ejercicio de esta facultad.

20. LEGISLACIÓN APLICABLE. SUMISIÓN A FUERO

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la legislación española que sea de aplicación en lo no dispuesto en ellas en materia de interpretación, validez y ejecución.

En caso de desacuerdo que se derive de la compra de productos y contratación de servicios a distancia en virtud 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.

21. OTROS

Salvo consentimiento expreso del afectado, no está permitida la captación y/o grabación de la sesión o ejecución del servicio que corresponda por parte del Cliente, así como tampoco su reproducción o difusión, en todo o en parte, sea cual sea el medio o dispositivo utilizado. Cualquier actuación indebida comportará una vulneración de la normativa vigente, pudiendo derivarse las pertinentes responsabilidades legales.



ANEXO 1.- 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

terminos.condiciones.es@ikea.com

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

Nº de pedido: _____ Recibido el día: _____

Nombre y apellidos del consumidor: _____

Domicilio del consumidor: _____

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

Fecha: _____

ANEXO 2.- MODALIDADES DE ENTREGA

A2.1. RESUMEN DE LAS MODALIDADES DE ENTREGA DISPONIBLES EN FUNCIÓN DEL TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO

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: 100 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 voluminosos (todos aquellos que superen las características de los pedidos medianos), no así para pedidos pequeños tipo paquetería.

Entrega Express

Disponible con entrega dentro del domicilio para pedidos que cumplan las siguientes condiciones:

Peso total máximo: 155 kg

Para entrega en códigos postales en un radio aproximado de 25km desde la tienda IKEA que tenga este tipo de envío disponible. Consulta si tu código postal está dentro del listado con este servicio disponible [aquí](#).

Entrega en 24h.

Contratación del servicio sujeta siempre a disponibilidad en función de las capacidades y franjas de transporte.

El cliente no podrá realizar ningún cambio de lugar ni fecha ni hora de entrega, ni tampoco cancelar el servicio de entrega contratado (ver apartado de "Cancelación"), dado el corto plazo de entrega previsto desde la contratación, que implica que en el momento de la misma se deban iniciar inmediatamente los trámites para su gestión.

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.

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.

A2.2. DETALLE DEL FUNCIONAMIENTO DE CADA UNA DE LAS MODALIDADES DE ENTREGA

A2.2.1. CLICK & COLLECT. RECOGIDA DE LOS ARTICULOS EN TIENDA, LOCKER O PUNTO DE RECOGIDA

Esta modalidad de entrega solo está disponible a partir de una compra mínima de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento de productos IKEA, calculado antes de aplicar los eventuales descuentos y promociones al final de la compra (como por ejemplo un cupón descuento o una promoción IKEA Family) y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio, gastos de envío o impuestos. Con carácter aclaratorio, en nuestros "Hemos bajado el precio", "Precios especiales", "Outlet" o "Últimas unidades", el precio a tener en cuenta para ese mínimo será el de venta al público en ese momento y no el "Precio anterior" informado.

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 en el mismo método de pago que se hubiera utilizado para realizar la compra. 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.

A2.2.3. 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.

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:

Esta modalidad de entrega solo está disponible a partir de una compra mínima de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento de productos IKEA, calculado antes de aplicar los eventuales descuentos y promociones al final de la compra (como por ejemplo un cupón descuento o una promoción IKEA Family) y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio, gastos de envío o impuestos. Con carácter aclaratorio, en nuestros "Hemos bajado el precio", "Precios especiales", "Outlet" o "Últimas unidades", el precio a tener en cuenta para ese mínimo será el de venta al público en ese momento y no el "Precio anterior" informado.

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: [Rastrea y gestiona tu pedido | Historial de compras \(ikea.com\)](#)

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 de. *Disponibilidad de los productos.*

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:**

Esta modalidad de entrega solo está disponible a partir de una compra mínima de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento de productos IKEA, calculado antes de aplicar los eventuales descuentos y promociones al final de la compra (como por ejemplo un cupón descuento o una promoción IKEA Family) y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio, gastos de envío o impuestos. Con carácter aclaratorio, en nuestros "Hemos bajado el precio", "Precios especiales", "Outlet" o "Últimas unidades", el precio a tener en cuenta para ese mínimo será el de venta al público en ese momento y no el "Precio anterior" informado.

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.

En el mismo día que la compra llega a la oficina de correos elegida, el cliente recibirá una notificación vía mail.

En caso de designar a un tercero para la recogida de la mercancía, éste deberá presentar una autorización de recogida y una copia del DNI/NIE/Pasaporte del destinatario del pedido.

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 segunda notificación vía mail.

Pasados 10 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 :**

Esta modalidad de entrega solo está disponible a partir de una compra mínima de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento de productos IKEA, calculado antes de aplicar los eventuales descuentos y promociones al final de la compra (como por ejemplo un cupón descuento o una promoción IKEA Family) y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio, gastos de envío o impuestos. Con carácter aclaratorio, en nuestros "Hemos bajado el precio", "Precios especiales", "Outlet" o "Últimas unidades", el precio a tener en cuenta para ese mínimo será el de venta al público en ese momento y no el "Precio anterior" informado.

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.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

