CONDICIONES GENERALES DE COMPRA EN IKEA IBÉRICA, S.A.

1. INTRODUCCIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA EN IKEA IBÉRICA, S.A.

Las presentes Condiciones Generales de Compra en IKEA IBÉRICA, S.A. (en adelante, las "**CGC**", las "**Condiciones Generales de Compra**" o las "**Condiciones Generales de Compra en IKEA**"), junto con sus anexos, regula las condiciones por las que se rige la compra, tanto en establecimiento comercial como a distancia (online [web www.ikea.es y app IKEA], telefónica y chat), de productos y la contratación por el Cliente de los siguientes servicios, a IKEA IBÉRICA, S.A. (en adelante, "**IKEA**"), las condiciones de uso del sitio web www.IKEA.es y la autorización para que IKEA te preste los servicios por sí misma o para que designe a un tercero para que lo haga:

- Transporte
- Almacenaje
- Montaje
- Instalación
- Recogida y retirada de artículos y otros residuos

Al hacer una compra en IKEA, el Cliente consiente quedar vinculado por:

- las presentes Condiciones Generales de Compra en IKEA y sus anexos, si los hubiera, más
- en caso de contratación de servicios asociados, por la hoja de pedido (en caso de compra en el establecimiento) o por el documento de confirmación de pedido (en caso de compra a distancia), también denominados "Orden de pedido", en el que se detallan los servicios contratados por el Cliente, su precio y la fecha y franja horaria acordadas para su prestación, más
- la correspondiente factura, más
- cualquier documento anexo que firmen las partes sobre los productos y/o servicios contratados.

Los términos y condiciones recogidos en estas Condiciones Generales de Compra en IKEA no serán de aplicación, por tanto, a los productos y servicios que el Cliente haya contratado con terceros ajenos a IKEA.

Para la compra de productos y servicios por parte de clientes de la Red IKEA para Empresas, serán de aplicación los términos y condiciones de dicha Red IKEA para Empresas, no siendo de aplicación por tanto a dicha tipología de clientes las presentes Condiciones Generales de Compra en IKEA sino única y exclusivamente de forma subsidiaria.

2. NUESTROS DATOS

Los establecimientos físicos de IKEA y demás canales de venta a distancia (Online [web y app], telefónica y chat] para territorio nacional peninsular español están operados y el vendedor es IKEA IBÉRICA, S.A. Sociedad Unipersonal, con CIF A28812618 y domicilio en la Avenida Matapiñonera, Nº 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid (España). 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 .

3. ÁMBITO GEOGRÁFICO

Las presentes Condiciones Generales de Compra en IKEA IBÉRICA, S.A. tienen como ámbito geográfico el territorio nacional español peninsular, en tanto que es única y exclusivamente en este territorio donde IKEA comercializa sus productos y/o servicios, excluyéndose por tanto las Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla y cualquier otro territorio. Asimismo, los productos que se ofrecen a través de venta a distancia (online [web y app], telefónica y chat) están únicamente disponibles para su envío o recogida y resto de servicios asociados, dentro del territorio nacional español peninsular.

4. CÓMO TRATAMOS TUS DATOS PERSONALES

Los datos que el Cliente facilite a IKEA al comprar productos y/o servicios, quedan bajo la responsabilidad de IKEA IBÉRICA, S.A.U. (CIF A28812618), Avenida Matapiñonera, Nº 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid:

- 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 son estas Condiciones Generales de Compra en IKEA; 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.

   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.

- 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 (Privacy Web Form - https://privacyportal-eu.onetrust.com/webform/4934e273-6e7a-4e95-8a2f-48f0f901d3cd/de1bbdfc-6e33-4900-84a9-4be213494958), 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 control

  Si 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.

El Cliente queda asimismo sujeto a:

- la "Política de Cookies" de IKEA https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/
- y a la "Política de Privacidad" de IKEA https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/

5. INFORMACIÓN Y MANIFESTACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN

- El Cliente puede acceder, archivar e imprimir estas Condiciones Generales de Compra en IKEA, ya sea con carácter previo a la contratación o durante el proceso de compra.

- El Cliente se compromete a no realizar ningún pedido o compra falsa o fraudulenta, 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, 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.

6. TARJETAS REGALO IKEA Y PRODUCTOS IKEA

6.1. 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 y aplican única y exclusivamente en territorio nacional peninsular español. 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.

6.2. TARJETAS REGALO IKEA

Las tarjetas regalo IKEA pueden ser adquiridas en los establecimientos físicos de IKEA y a distancia en la web de IKEA (www.ikea.es). Las tarjetas regalo IKEA adquiridas a distancia tendrán formato digital (código QR por correo electrónico).

El Cliente podrá seleccionar, al momento de la compra, el importe de la Tarjeta Regalo de entre las opciones disponibles.

Si el Cliente compra, acepta y/o usa una tarjeta regalo IKEA, manifiesta su conformidad a quedar vinculado por las presentes condiciones de compra en IKEA y por las condiciones de uso de la tarjeta regalo de IKEA, informadas en el presente documento y con más detalle en cada momento en Tarjetas regalo IKEA - IKEA (en particular y sin limitación el listado de los otros establecimientos IKEA no pertenecientes a IKEA IBÉRICA, S.A. en que pueden utilizarse las tarjetas regalo IKEA en cada momento, en cuyo caso IKEA podrá aplicar el tipo de cambio más reciente y cobrar una comisión por la conversión de moneda, cuando proceda).

El Cliente puede decidir incorporar su tarjeta regalo IKEA adquirida a Apple o Google Wallet, en cuyo caso el Cliente manifiesta que es conocedor de que dichas aplicaciones están sujetas a términos y condiciones de terceros ajenos a IKEA y que no podrá reclamar nada a IKEA en relación con el uso de las mismas.

Las tarjetas regalo IKEA no tienen fecha de caducidad, no obstante, si el Cliente adquirió o consiguió la tarjeta regalo IKEA en el marco de una acción promocional, las condiciones legales de dicha promoción podrían establecer una fecha de caducidad concreta; se estará en ese caso las condiciones particulares de la citada promoción.

La tarjeta regalo IKEA puede usarse tantas veces como desee hasta que se agote el importe total por el que ha sido emitida. El saldo disponible en la tarjeta regalo IKEA en cada momento es la diferencia entre el saldo disponible en el momento inmediatamente anterior a realizar una compra y el importe correspondiente utilizado para el pago de tal compra. El Cliente podrá consultar el saldo de la tarjeta regalo IKEA en Tarjetas regalo IKEA - IKEA. Si la compra que se desea realizar excede el saldo disponible de la tarjeta regalo IKEA, la diferencia podrá pagarse de cualquier forma de pago aceptada en cada momento.

Las tarjetas regalo IKEA pueden ser utilizadas para adquirir Productos IKEA y servicios asociados, así como en la Tienda de Alimentación Sueca, en el Bistro y en el restaurante IKEA, pero no podrán ser utilizadas para el pago de tarjetas regalo IKEA. De acuerdo con la ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, esta tarjeta regalo IKEA no será válida para realizar pagos totales o parciales en compras que igualen o superen la cantidad de 1000€.

Las tarjetas regalo IKEA no son recargables ni podrán ser canjeadas por dinero en efectivo.

La tarjeta regalo IKEA es un documento al portador, la responsabilidad del uso y custodia de la tarjeta corresponde exclusivamente a su tenedor. No se reemplazará la tarjeta ni se devolverá el saldo en caso de robo, pérdida, extravío o deterioro, ni IKEA se responsabilizará de las posibles compras efectuadas con ella.

Las tarjetas regalo IKEA no pueden ser devueltas. No obstante, a las tarjetas regalo IKEA adquiridas a distancia en IKEA IBÉRICA, S.A. en virtud de las presentes Condiciones Generales de Compra en IKEA, le son de aplicación lo dispuesto en el apartado de “Derecho de Desistimiento” del presente documento, en cuyo caso el plazo para el desistimiento comienza a contar a partir de la recepción en el correo electrónico de la tarjeta regalo IKEA en formato digital.

Si el Cliente tiene cualquier incidencia con la tarjeta regalo IKEA, puede ponerse en contacto con IKEA por los medios establecidos en el apartado de “Postventa” del presente documento.

IKEA se reserva el derecho a rehusar el canje y/o a suspender o desactivar una tarjeta regalo IKEA, cuando IKEA sospeche que la tarjeta ha sido obtenida de forma fraudulenta, en incumplimiento de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales de Compra en IKEA, o en infracción de la normativa aplicable o de otros términos y condiciones aplicables de IKEA. IKEA no será responsable, ni asumirá responsabilidad alguna frente al Cliente ni frente a terceros por cualquier conducta ilícita o fraudulenta

realizada por el Cliente o terceros en relación con cualquier tarjeta regalo IKEA.

7. PRODUCTOS EXCLUIDOS

Están excluidos y por tanto no se podrán comprar a distancia: las plantas naturales, los productos de alimentación, tela por metros, encimeras a medida (solo excluidos de venta online [web y app]), 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 y los productos personalizados.

Está excluido y no se podrán contratar el servicio asociado a productos comprados en establecimiento comercial de transporte y entrega para: las plantas naturales, los productos de alimentación, tela por metros, alfombras persas, artículos de oportunidades/Circular Hub (salvo en algunas unidades en que sí está habilitado y debidamente informado al cliente), los productos en los que no se permita diferenciar con referencias para todos los colores o tamaños en los que esté disponible y los productos personalizados.

8. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Antes de realizar el pago de la compra, el Cliente deberá confirmar todos los extremos y el detalle de su pedido para, en caso necesario, modificar los datos que fueran incorrectos. Si el Cliente detectase un error con posterioridad a la finalización del proceso de pago, deberá contactar:

- En caso de una compra a distancia (online [web y app], telefónica o chat), 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
- En caso de una compra en establecimiento comercial, con el área de Atención al Cliente de dicho establecimiento.

9. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO EN IKEA

9.1. ONLINE (WEB www.ikea.es Y APP IKEA)

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

1. Leer y entender la descripción de los productos según aparece en la web y la app, 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 y de la app. 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 app 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 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 o app 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. El Cliente no podrá realizar el pago si antes no ha aceptado las Condiciones Generales de Compra en IKEA, que es un paso previo imprescindible para poder finalizar el pago de la 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.

8. IKEA no archivará en formato papel el consentimiento a las Condiciones Generales de Compra, que podrán ser descargadas electrónicamente por el Cliente en cualquier momento del proceso de compra, recibiendo asimismo un link a una copia de las mismas en el email con su Orden de Compra.

9.2. TELEFÓNICO (O CHAT)

IKEA ofrece un servicio de venta telefónica a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 900 400 922, o a través de chat en el link https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/, cuyos horarios se pueden consultar asimismo en dicho link.

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 y servicios asociados, 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. El Cliente no podrá realizar el pago si antes no ha aceptado las Condiciones Generales de Compra en IKEA, que es un paso previo imprescindible para poder finalizar el pago de la 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.

7. IKEA no archivará en formato papel el consentimiento a las Condiciones Generales de Compra, que podrán ser descargadas electrónicamente por el Cliente en cualquier momento del proceso de compra, recibiendo asimismo un link a una copia de las mismas en el email con su Orden de Compra.

9.3. EN ESTABLECIMIENTO IKEA

El Cliente podrá realizar sus pedidos y compras en los establecimientos IKEA disponibles para ello, dentro del horario de apertura comercial de cada uno de ellos informado en la propia tienda y en la

web de IKEA.

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

1. Dirigirse a un establecimiento IKEA e informar que está interesado en realizar un pedido. En la tienda se le proporcionará al Cliente la información relativa a los productos, sus características esenciales y técnicas, declaración relativa a normas técnicas y prestaciones relevantes al uso que quiere dar el Cliente al producto (el Cliente puede consultar asimismo toda esta información en el sitio web de IKEA, en los apartados de información de producto e información técnica).

2. En el establecimiento IKEA se le informará al Cliente asimismo del precio 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 en el establecimiento 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 hecha la selección de artículos y servicios asociados, IKEA procederá a crear el correspondiente pedido, para lo cual se le pedirá al Cliente proporcione cierta información personal. El Cliente podrá pagar el pedido en cualquiera de los medios de pago disponibles en ese establecimiento IKEA.

   Si el medio de pago fuera a través de un enlace de pago, el Cliente recibirá en el correo electrónico proporcionado al hacer el pedido, 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. En caso de conformidad el Cliente con el pedido, deberá efectuar el pago haciendo clic en el botón «Pagar». El Cliente no podrá realizar el pago si antes no ha aceptado las Condiciones Generales de Compra en IKEA, que es un paso previo imprescindible para poder finalizar el pago de la compra.

4. 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 indicarlo en el propio establecimiento IKEA, donde le explicarán la forma en que debe hacerlo.

5. IKEA no archivará en formato papel el consentimiento a las Condiciones Generales de Compra, que podrán ser descargadas electrónicamente por el Cliente al recibir un link a una copia de las mismas en el email con su Orden de Compra.

10. 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, 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.

11. 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.

IKEA ofrece una amplia variedad de servicios a los Clientes, si bien solo una parte de ellos están disponibles para su contratación a distancia (online [web y app], telefónica y chat). 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/ y en la tienda IKEA. Asimismo, en la página de cada producto en la web, podrá observar el Cliente los servicios disponibles para su contratación a distancia 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 después de aplicar los eventuales descuentos, promociones e impuestos al final de la compra y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio o gastos de envío. 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 en los que esté interesado el Cliente en función del canal a través del cual esté realizando el Cliente la compra.

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.

El Cliente debe permanecer en el domicilio en el que se realice el servicio de que se trate, en la fecha y

horario acordados y cumplimentar en el propio domicilio el correspondiente albarán en todos los campos, incluyendo el apartado de las posibles incidencias que hubieran podido surgir con motivo de la prestación de los servicios, sin perjuicio de las garantías legales y comerciales de aplicación.

El Cliente deberá informar, al momento de la contratación de los servicios, si existe alguna circunstancia que pueda influir en la correcta prestación de los mismos, en particular y sin limitación, restricciones de tráfico en el lugar de la entrega o en los accesos a la misma, restricciones de aparcamiento, obras, etcétera. El Cliente habrá de solicitar las correspondientes autorizaciones, permisos y/o licencias ante las autoridades pertinentes para que los servicios se puedan realizar sin inconvenientes. En caso de que el servicio no se pueda llevar a cabo por cualquier incidencia de estas características que no hubiera sido previa y expresamente informada IKEA al momento de la Contratación del servicio, en ningún caso podrá considerarse un incumplimiento de IKEA, sino del cliente, pudiendo reclamar IKEA los daños y perjuicios derivados (en particular y sin limitación multas o sanciones que se impusieran a IKEA por este motivo) y adicionalmente el Cliente deberá hacerse cargo del 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.

Segundos servicios. Si no estás en el lugar, fecha y hora acordados o el servicio no puede prestarse por causa imputable al Cliente, te contactaremos para concertar una nueva fecha y tendrás que abonar el coste 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. 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.

12. 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 establecimiento IKEA, online (en el sitio web y app) 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.

13. 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 y que podrán ser modificadas en cada momento a discreción de IKEA.

Un pedido se considera realizado en el momento en el que el Cliente abona su precio total y no antes; IKEA no tramitará ningún pedido que no haya sido abonado en su totalidad.

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 de pago online. 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.

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.

14. FACTURACIÓN

El Cliente recibirá una factura por la compra de los productos y los servicios contratados. Ésta le llegará en formato digital, al correo electrónico, en el momento de confirmación de la compra, en caso de compras a distancia. En el caso de compras en el establecimiento IKEA, podrá obtenerla en la propia caja del establecimiento, o en su caso en Atención al Cliente o a través de la página web de IKEA.

15. SERVICIO DE TRANSPORTE Y ENTREGA

15.1. 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 en el establecimiento o por vía telefónica o chat, podrá optar entre las siguientes opciones y, si realizó la contratación vía online (web y app), 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 o el servicio no puede prestarse por causa imputable al Cliente, 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, el Cliente es 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 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.

Patas 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.

15.1.1. 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.

15.1.2. 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.

15.1.3. 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 el pedido.

15.1.4. Para pedidos de paquetería con entrega en Inpost, el Cliente dispondrá de un plazo máximo de 5 días naturales desde la llegada del paquete al punto de recogida (Punto de recogida/Locker) para recoger el pedido.

15.2. MODALIDADES DE ENTREGA

Ver Anexo 2.

15.3. 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).

16. 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, el domicilio o las estancias concretas donde se ha de prestar el servicio contratado no es seguro (por ejemplo, por estar en situación de obras el domicilio o alguna estancia), 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 (por ejemplo por cuestiones de salubridad e higiene; o por no estar la estancia donde ha de realizarse el servicio completamente acabada y con las tomas correspondientes instaladas, por ejemplo de electricidad; o en caso de que existan en el domicilio otros trabajadores de otras empresas realizando trabajos en dicha estancia o en el domicilio que pudieran interferir), 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.

17. SERVICIOS DE INSTALACIÓN

17.1. GENERALIDADES DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN

Qué incluye. La instalación de productos adquiridos en IKEA de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes, en función del tipo de producto de que se trate.

En el momento en que se vaya a realizar la instalación, debes acordar con el instalador: a) las normas de utilización de las conexiones de luz y agua, de los lavabos y de los accesos a la propiedad y c) cualquier otra cuestión relevante para la correcta ejecución de la instalación conforme a lo contratado.

El servicio de instalación incluye:

- Instalación de todos los artículos que figuran en el pedido.
- Material de fijación y sellado necesario (y adecuados al soporte: yeso, cemento, pladur, azulejo, etc.).
- Material eléctrico necesario.
- Retirada de todo el material de embalaje.
- El servicio de instalación no incluye: Trabajos de albañilería, decoración, fontanería, electricidad y pintura.
- Conexiones o desconexiones de instalación de gas, ni instalación de elementos de gas (placas, hornos).

No se instalará ni manipulará ningún artículo no adquirido en IKEA en el pedido adjunto a este documento, ni para hacer conexiones de electrodomésticos.

Importante: la cocina que vayamos a verificar/medir o a instalar, no puede estar en obras, debe estar finalizada, y debe disponer de corriente eléctrica y suministro de agua para poder prestar los servicios y comprobar la instalación.

Si el Cliente contrata los servicios de instalación, podría ser requerido por la tienda IKEA correspondiente para firmar documentación adicional durante el proceso de venta y contratación de servicios, tales como, en particular y sin limitación, la hoja de verificación, orden de trabajo o el diseño de la cocina. Toda la documentación que forme parte del proceso de venta y contratación de los servicios asociados será documentación contractual y se considerará adjunta al presente documento como si de un anexo se tratara.

17.2. INSTALACIÓN DE COCINAS

17.2.1. Servicio previo de verificación/medición

El Cliente debe contratar necesariamente los servicios de verificación/medición con carácter previo a la contratación, en su caso, del servicio de instalación de cocina.

- Si realizas una verificación y finalmente no contratas el servicio de instalación, IKEA te cobrará por el servicio de verificación/medición realizado. Si contratas el servicio de instalación de cocina, el importe cobrado del servicio de verificación/medición te será deducido del precio del servicio de instalación. Si el importe del servicio de instalación es inferior al importe de la verificación, no se le devolverá al Cliente la diferencia de precio.
- Si cambias de opinión respecto del diseño inicial de la cocina realizado tras realizar la verificación conforme a dicho diseño y tus cambios suponen que se necesite una segunda o sucesivas verificaciones/mediciones, IKEA te cobrará el nuevo servicio de verificación, tantas veces como nuevas verificaciones se requieran.
- Si finalmente contratas el servicio de instalación de instalación, IKEA te devolverá el importe de la primera verificación y solo te cobrará por las posteriores.
- En el caso de que el fregadero y/o electrodomésticos que el Cliente quiera poner en su cocina a verificar no vayan a ser adquiridos en IKEA junto al resto de mobiliario de cocina a instalar en virtud del pedido, el Cliente los deberá tener en el domicilio el día de la verificación, para así poder tomar medidas.
- En el caso que el Cliente quiera conservar la encimera que ya tuviera previamente, deberá el Cliente encargarse por su cuenta de la desinstalación y posterior instalación; IKEA no se hace responsable de los daños que se ocasionen en la encimera ni de los daños que se ocasionen en la cocina instalada por IKEA al poner el Cliente su encimera.
- Si la verificación se realiza con la cocina anterior todavía instalada porque así lo requiera el cliente, IKEA no se hace responsable de que no se pueda realizar la instalación del diseño de la cocina realizado en IKEA debido, en particular y sin limitación, a posibles variaciones en las mediciones una vez demolida la anterior cocina, cambios en tomas de agua, enchufes u otros, anomalías ocultas en paredes del tipo desniveles, curvaturas u otros. En este caso será necesario realizar un nuevo diseño, para lo cual se deberá hacer una nueva verificación con la cocina ya finalizada, a cargo del Cliente.
- El Cliente deberá estar en el domicilio durante la prestación de los servicios tanto de verificación como de instalación, dentro del día y franja horaria acordadas. Si no puede estar, deberá designar a una persona autorizada, que será quien firme la conformidad del servicio en nombre del Cliente.
- La verificación realizada tiene una vigencia de seis (6) meses. En el caso de que el Cliente quiera adquirir la cocina y los servicios asociados en IKEA una vez transcurrido dicho plazo, se deberá contratar una nueva verificación, asumiendo el Cliente el coste correspondiente.
- Los resultados de una verificación pueden ser:
    - Apto: la cocina del Cliente se adapta al diseño de cocina realizado en IKEA
    - Apto con modificaciones: el Cliente debe realizar modificaciones en su cocina para que ésta sea apta y se adapte al diseño de cocina realizado en IKEA; y el Cliente se compromete a hacer los cambios necesarios en su cocina y sus instalaciones para que se le pueda prestar correctamente el servicio de instalación de cocina.
        - Si el Cliente realiza las modificaciones propuestas en la verificación, el servicio de instalación de cocina se puede ejecutar.
        - Si el Cliente no realiza las modificaciones propuestas en la verificación, el servicio de instalación de cocina no podrá ejecutarse y, únicamente en el caso de que los prestadores de servicios se hayan desplazado al domicilio tras la confirmación por parte del Cliente de que dichas modificaciones habían sido

realizadas correctamente y, una vez allí, se compruebe que no lo han sido, el Cliente deberá hacerse cargo del 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).

- No apto y sin posibilidad de modificación:
    - Cambios de opinión del Cliente y que hacen necesario rehacer el diseño
    - La cocina no es apta para instalar una cocina, por problemas de estructura, estado de las paredes y de la estancia en general o similares.
    - La medidas e instalaciones de la cocina no se pueden hacer coincidir con el diseño planteado (a título ejemplificativo, el lugar donde están el desagüe del agua o los enchufes no son compatibles con el diseño de IKEA que podría encajar en la cocina conforme a las especificaciones y productos elegidos por el Cliente en IKEA) y el Cliente no puede o no quiere adaptar la cocina y las instalaciones, para hacerlas compatibles con el diseño de la cocina elegido por el Cliente.

Los resultados, anotaciones y conclusiones del servicio previo de verificación/medición son de exclusiva propiedad de IKEA y serán utilizados con la exclusiva finalidad de realizar el correspondiente diseño o los ajustes necesarios en el diseño de cocina IKEA. Las mediciones y/o verificaciones hechas en virtud de este servicio en ningún caso pueden ser utilizadas por el Cliente para otros fines que no sean las de concretar el diseño de la cocina con IKEA y adaptar la cocina para que ésta quede apta para la instalación. En ningún caso podrá el Cliente reclamar nada a IKEA por los resultados, anotaciones y conclusiones de este servicio si el Cliente decidiera utilizarlos, contraviniendo lo aquí dispuesto, para otros fines, incluyendo la realización de un diseño de cocina con cualquier tercero o por su cuenta, en tanto que la verificación y medición de IKEA está diseñada para adaptarla a las cocinas IKEA.

17.2.2 Servicio de instalación de electrodomésticos

El servicio de instalación de electrodomésticos incluye

- Conexiones a suministro eléctrico (que no servicios de electricidad).
- Suministro de agua y desagües de todos los electrodomésticos IKEA (máxima separación del eje: 30 cm).

El servicio de instalación de electrodomésticos no incluye:

- Cable de la placa y fichas de conexión de artículos en los que no estén incluidas.
- Conexiones o desconexiones de instalación de gas, ni instalación de elementos de gas (placas, hornos). En el caso de electrodomésticos combinados de gas y electricidad, solo se montará la parte eléctrica.
- Desinstalación de electrodomésticos antiguos.
- Formación, explicación ni demostración al Clientes del uso de los electrodomésticos adquiridos.

17.2.3. Servicio de instalación de encimeras de cocina

17.2.3.1. <u>Encimeras a medida (laminadas, de madera maciza o piedra). Verificación:</u>

<u>Servicio de verificación de encimera</u>. El servicio de verificación de una encimera a medida consiste en

determinar si su diseño es válido en la cocina en la que el Cliente la quiere instalar. Este servicio de verificación es independiente al servicio de verificación previo a la instalación de cocinas y tendrá un coste adicional al mismo y al coste del propio servicio de instalación de cocina.

Dado que estas encimeras son personalizadas, una vez firmada la verificación no se podrá realizar ningún cambio de las medidas en la cocina ni de la propia encimera. La verificación de la encimera se hace una vez ya instalada el resto de la cocina, ya que las mediciones de la misma dependen de cómo haya quedado finalmente configurada e instalada in situ la cocina.

Instalación de encimera**.** Una vez hecha la verificación, te facilitaremos un documento en el que nos comunicarás las características de la encimera que has encargado y sus medidas (te las facilitaremos después de hacer la verificación de encimera). El Cliente conoce y acepta que IKEA podrá realizar las últimas tareas de adaptación, cortes y últimos retoques a la encimera, al momento de dejarla colocada, en el propio domicilio del Cliente.

Importante: se informa al Cliente que el plazo de entrega de las encimeras a medida es más amplio que el plazo habitual para la entrega del resto de productos IKEA, como consecuencia de que su producción se hace de forma personalizada a medida tras el correspondiente servicio de verificación de encimera, es por ello que, si bien con carácter general la prestación del servicio contratado tendrá lugar en la fecha y hora indicados en el documento de pedido, para el caso de la entrega e instalación de la encimera a medida este plazo se debe entender ampliado hasta los **80 días** desde el momento en que el Cliente haya abonado el precio.

17.2.3.2. Encimeras precortadas para cocinas anteriormente instaladas

Para la contratación de la instalación de una encimera pre-cortada para una cocina anteriormente instalada, es necesario verificar el espacio donde será instalada la encimera, por lo que el Cliente debe adquirir el servicio de verificación de dicho espacio, que conlleva un coste que figura en el documento de pedido.

17.3. SERVICIO DE INSTALACIÓN DE BAÑOS

Para que el servicio de instalación de baños se pueda prestar correctamente, el Cliente debe disponer, donde se vaya a realizar la instalación, de:

- Corriente eléctrica.
- Suministro de agua.
- Tomas y desagües necesarios de acuerdo a las instrucciones.

La instalación de baños no incluye la realización de trabajos de fontanería. Si el Cliente no ha contratado el servicio de instalación completa de baño, se cobrarán aparte las fijaciones de accesorios según el documento de pedido.

17.4. SERVICIO DE INSTALACIÓN DE GRIFOS

Si no incluyen obra ni fontanería, podrás contratar el servicio de instalación de grifos de manera independiente, cuyo precio figura en el documento de pedido.

17.5. SERVICIO DE INSTALACIÓN AL TECHO O PARED

El servicio de instalación al techo o pared incluye**:**

- Montaje de los productos (lámparas de techo/pared) y conexión eléctrica. No se incluye la realización por IKEA de obras que conlleven la modificación de la instalación eléctrica existente ni ningún servicio de electricidad.

- Material de fijación y sellado necesario.
- Retirada de todo el material de embalaje de tu domicilio.

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

Por cada producto nuevo adquirido para el cual el Cliente contrate el servicio de transporte y entrega al interior del domicilio, IKEA ofrece la posibilidad de solicitar el servicio de retirada de artículos y otros residuos del domicilio del Cliente (mobiliario, colchones, sofás y electrodomésticos); estos servicios solo están disponibles para ciertos productos, en función del canal a través del cual esté comprando el Cliente; en concreto:

- Si el Cliente está comprando online [web www.ikea.es], solo tendrá disponible para su contratación el servicio de recogida y retirada de colchones, sofás y electrodomésticos y no podrá solicitar la recogida y retirada de otro mobiliario.
- Si el Cliente está comprando en un establecimiento IKEA, a distancia de forma telefónica o por chat, tendrá disponible para su contratación el servicio de recogida y retirada de mobiliario, colchones, sofás y electrodomésticos.
- Si el Cliente está comprando por la app de IKEA, no podrá contratar ningún servicio de recogida y retirada.

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.

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, en condiciones de salubridad e higiene y se haya contratado por el Cliente el servicio de transporte al interior del domicilio (ver condiciones especiales sobre el servicio de recogida y retirada para cada tipo de artículo y otros residuos más adelante).

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

La retirada se realizará de forma simultánea a la entrega del nuevo producto adquirido en IKEA, en el domicilio del Cliente.

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 ni de sus prestadores de servicios de transporte de los productos a retirar.

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

Este servicio de recogida y retirada de artículos y otros residuos 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/ o en su tienda IKEA.

Para formalizar el Cliente su solicitud de este servicio de recogida y retirada, debe comunicar expresamente, a la hora de realizar el pedido, 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 o al trabajador del establecimiento IKEA que le esté dando soporte con la creación del pedido, la opción elegida de entre las dos siguientes que se informarán al Cliente, 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.

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

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.

19. 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

1. la tienda IKEA más cercana, o
2. a través del chatbot disponible en el siguiente enlace web: https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/, en horario publicado en cada momento en dicho link, o
3. el Servicio de Atención al Cliente de IKEA a través del teléfono 900 400 922 en horario informado en cada momento en link https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/, o
4. mail: términos.condiciones.es@ikea.com

El Cliente deberá aportar cuanta información considere conveniente y le sea razonablemente solicitada 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.

20. CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PEDIDO

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 catorce días naturales 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, reintegrándote 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 Taskrabbit, este importe asciende a 23 euros).

21. DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIÓN

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.

Derecho de desistimiento

El desistimiento es un derecho aplicable única y exclusivamente para las compras a distancia realizadas online en IKEA.es, a través de nuestra APP o con el equipo de venta telefónica. En ese caso, una vez

recibida la mercancía en su domicilio, 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.

Para iniciar el desistimiento del contrato, el Cliente puede hacer clic en el enlace DESISTIR DEL CONTRATO. Es importante tener a mano el número de pedido (se encuentra en el correo de confirmación y en el ticket de compra).

El Cliente puede ejercer su derecho de desistimiento de las siguientes formas:

- En el mencionado enlace DESISTIR DEL CONTRATO.
- En los mostradores de Atención al Cliente de las tiendas IKEA.
- Contactando con el equipo de Atención al Clientes a través del teléfono 900 400 922.
- Enviando un email a csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com con la solicitud de desistimiento incorporada en el **ANEXO 1.**

Este derecho de desistimiento no se aplica a productos personalizados ni a productos alimentarios.

En cuanto a los servicios asociados a la compra, en caso de desistimiento, se reembolsarán siempre que no hayan sido completamente ejecutados. Asimismo, te pedimos que cuides los artículos que deseas devolver, ya que no podemos aceptar productos que estén sucios, manchados o dañados.

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.

En caso de desistimiento parcial (devolución de determinados productos del pedido), IKEA reembolsará el importe de los artículos devueltos. Se reembolsará la parte proporcional de los servicios contratados cuando el importe devuelto implique un cambio a la franja inmediatamente inferior de coste de transporte.

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.

Para servicios, si reservas un servicio que se prestará en un plazo de 14 días desde la contratación:

- Aceptas que perderás tu derecho de desistimiento si el servicio se presta en su totalidad.
- Si el servicio se presta parcialmente, podremos deducir de cualquier reembolso un importe proporcional al trabajo realizado.

Devolución

IKEA tiene una Política de Devoluciones por la cual ofrece al Cliente la posibilidad de devolución por cambio de opinión de los productos adquiridos. 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 Clientes que no tengan la consideración de consumidor de conformidad con la normativa vigente de aplicación y para los que realicen la compra a través de, o con el soporte de la Red IKEA para Empresas:

- el plazo para las devoluciones será de TREINTA (30) DÍAS, no aplicándose por tanto para estos Clientes el plazo de devoluciones de la Política de Devoluciones general de IKEA;
- aceptan expresamente y como condición esencial que IKEA no aceptará para estos Clientes devoluciones de productos que hayan sido previamente abiertos o montados, ni siquiera aunque se pretendan devolver una vez desmontados de nuevo y/o que no vengan en su embalaje original.

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.

22. DEVOLUCIONES CON SERVICIO DE RETIRADA ASOCIADO

El Cliente que, ejercitando la Política de Devoluciones, quiera contratar con IKEA el servicio de recogida del producto a devolver, puede hacerlo a través de la web, telefónicamente o en cualquier tienda IKEA y en las condiciones previstas en este apartado.

Recuerda que te será solicitado el ticket de compra o documento equivalente a los efectos de comprobar que cumples las condiciones de la Política de Devoluciones de IKEA.

Existen dos modalidades del servicio de retirada por motivo de devolución:

i. Devoluciones con recogida en domicilio

Solicita la recogida de los productos a través de nuestro teléfono 900 400 922. Enviaremos un transportista a recoger tu pedido a la dirección que elijas.

El coste de retirada se indica en Información sobre la devolución de un producto - IKEA

Pasos para hacer la devolución a domicilio:

- Contáctanos para realizar la gestión en Contactar - IKEA - IKEA.

- Prepara los productos. Ten en cuenta que los artículos deben estar en sus condiciones originales: con el embalaje sin abrir, que no se hayan sacado de la caja, funda o envoltorio, ni haber sido montados (deberán estar sin uso, completos y en perfecto estado). Recibirás toda la información por parte de IKEA indicándote la fecha y hora de recogida de tu devolución.

    - Dentro de los 7 días de prueba para colchones puedes solicitar la recogida. Recuerda que, para poder devolverlos, no deben estar deteriorados, rotos ni presentar manchas y/o falta de higiene. Para que la devolución sea correcta, el colchón a retirar debe estar previamente embalado (el material no importa, siempre que quede completamente cubierto).

- Entrega el paquete al transportista. En la fecha y hora indicadas, el transportista pasará por tu domicilio para efectuar la recogida. Si quieres cambiar de cita, puedes contactar con nuestro equipo en Contactar - IKEA - IKEA., con al menos 24 horas de antelación a tu fecha prevista de retirada.

- El transportista que enviemos a tu domicilio deberá verificar que la caja no haya sido abierta ni manipulada y que el embalaje original se encuentre en perfecto estado y sin ningún daño (roto, rasgado, sucio, con humedad o manchas…)

- En caso de que el embalaje se encuentre abierto, sucio o dañado de cualquier forma, el transportista no lo retirará de tu domicilio, y el importe satisfecho en concepto del servicio de retirada, no será reembolsable. Si el embalaje únicamente se ha abierto, pero está en perfecto estado, puedes acudir a una de las tiendas que aceptan devoluciones para realizarla conforme a los requisitos establecidos para las devoluciones generales en tienda.

- En caso de que la cita de devolución no se pueda realizar por causas imputables al cliente, el importe del servicio indicado en Información sobre la devolución de un producto - IKEA no se reembolsará y se deberá contratar de nuevo el servicio con sus costes asociados.

- El reembolso del importe satisfecho se realizará mediante transferencia bancaria. Antes, nuestros compañeros de tienda comprobarán que el artículo está en las condiciones indicadas más arriba para poder tramitarlo.

- Una vez que el paquete llegue a nuestros almacenes, emitiremos la orden de reembolso en el plazo de 7 días laborables.

ii. Devoluciones de 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 de devolución, dentro del plazo permitido por la Política de Devoluciones, el Cliente dispone de 14 días laborales 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 o ticket de compra. No se pueden devolver en un mismo paquete productos de diferentes pedidos.
- El peso total del paquete no debe superar los 25 kg. El embalaje de cada paquete devuelto no podrá superar las medidas máximas de 78,5cm x 55cm x 39cm..
- 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 devolverá el importe en la tarjeta de crédito utilizada por el Cliente al momento de la compra
- En compra en tienda: Se abonará por transferencia bancaria (al número de cuenta proporcionado por el Cliente previa presentación de certificado de titularidad bancaria)

Si en el paquete llega un artículo IKEA diferente al solicitado devolver por el Cliente 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 por el Cliente) para hacérselo saber y darle un plazo de 30 días naturales 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.

23. 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.

Las garantías aplican única y exclusivamente en territorio nacional peninsular español.

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.

24. 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 revises regularmente y, en todo caso, con carácter previo a realizar una compra 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 en IKEA.

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

25. 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 consumidor. En el caso de Clientes no consumidores, los Juzgados y Tribunales competentes serán los previstos en la normativa vigente para cada caso.

26. 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.

Última actualización: 15 de Septiembre de 2026

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 IBÉRICA, S.A. – REMOTE CUSTOMER MEETING POINT
C/ Me falta un tornillo 5
47195 - Arroyo de la Encomienda (Valladolid)
Teléfono: 900 400 922
terminos.condiciones.es@ikea.com

Por la presente les comunico que desisto de mi contrato de compraventa del siguiente pedido y los bienes y servicios que lo componen:

Nº de pedido: _____ Recibido el día: _____

Nombre y apellidos del consumidor: _____

Domicilio del consumidor: _____

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

ANEXO I.- 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 ratio 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 productos IKEA de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento, calculado después de aplicar los eventuales descuentos, promociones e impuestos al final de la compra y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio o gastos de envío. 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 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.

Dicho lo anterior, en el caso de recogida en Locker, el funcionamiento será el siguiente. Cuando el pedido esté disponible en el Locker, el Cliente recibirá un SMS al número de teléfono facilitado durante la compra. Dicho SMS incluirá el código que el Cliente debe introducir en el Locker para recoger su 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 para la apertura del Locker 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.

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 productos IKEA de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento, calculado después de aplicar los eventuales descuentos, promociones e impuestos al final de la compra y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio o gastos de envío. 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.

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 productos IKEA de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento, calculado después de aplicar los eventuales descuentos, promociones e impuestos al final de la compra y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio o gastos de envío. 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.

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 productos IKEA de DIEZ EUROS (10,00€) de precio de venta al público en cada momento, calculado después de aplicar los eventuales descuentos, promociones e impuestos al final de la compra y antes de cualquier cargo por cualquier tipo de servicio o gastos de envío. 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.

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.