

Política de Devoluciones

En IKEA queremos que tu experiencia sea sencilla y transparente. Por eso, es importante que conozcas la diferencia entre el derecho legal de desistimiento y nuestra política comercial voluntaria:

Política comercial voluntaria: tienes 365 días para devolverlo

Sabemos que nuestros productos enamoran, aunque no siempre se acierta a la primera. Por eso, te damos 365 días para realizar tus devoluciones, siempre que los artículos estén en su estado y embalaje originales.

El artículo se tiene que encontrar en su embalaje original sin haber sido abierto ni desprecintado en ningún caso y mantener todas sus etiquetas. Por eso te recomendamos que antes de realizar la compra, compruebes las medidas y características de los productos en nuestras exposiciones.

En caso de que el embalaje hubiese sido abierto, pero no se hubiera sacado el producto, nuestro equipo de colaboradores de la tienda comprobará que el embalaje es el original, que mantiene todas sus etiquetas y que tanto éste, como el artículo se encuentran en perfecto estado a pesar de la apertura. En este caso, te devolveremos el importe satisfecho en una tarjeta devolución, que podrás utilizar siguiendo nuestras condiciones de uso disponibles en este [enlace](#).

Recuerda traer el tique de compra para realizar la devolución. Si eres cliente IKEA Family y has utilizado tu tarjeta al realizar el pago, encontrarás el tique en tu [perfil](#).

Si tu compra fue realizada con una tarjeta regalo, promoción o devolución, te devolveremos el importe en el mismo medio de pago.

Puedes realizar tu devolución en cualquier tienda IKEA que acepte devoluciones (listado disponible más abajo) o solicitar su recogida en tu domicilio. Consulta cómo hacerlo en [IKEA.es](#).

¿Se puede devolver cualquier producto?

Hay algunos productos que por su naturaleza están excluidos de la política de devoluciones:

- Productos personalizados.
- Compras realizadas en el Mercado circular.
- Las tarjetas regalo.
- Los servicios realizados.
- Productos de alimentación frescos.
- Productos de alimentación secos cuya caducidad sea menor o igual a la fecha en la que se tramite la devolución y/o en los que no se haya mantenido la integridad del embalaje y/o producto.
- Plantas naturales.
- Puedes probar nuestros colchones durante 7 días, aunque para su devolución no podrán estar deteriorados, rotos o presentar manchas y/o falta de higiene.
- Para los artículos que formen parte de promociones conjuntas y combinaciones no se admitirán devoluciones parciales (de uno de los productos). Será necesario realizar la devolución del conjunto o combinación completa.

Esta política se aplica a la compra de productos para uso particular. Para clientes que no tengan la consideración de consumidores según la normativa vigente, o que realicen la compra a través de la Red IKEA para Empresas o con su ayuda, el plazo de devolución será de TREINTA (30) DÍAS. En estos casos, no se aplicará el plazo de devoluciones de la Política de Devoluciones general de IKEA.

La presente Política de Devoluciones se aplica sin perjuicio de los derechos irrenunciables que, de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios, corresponden al consumidor.

¿Cómo puedo hacer una devolución?

En una tienda IKEA:

Las devoluciones se realizan en tiendas seleccionadas, que están preparadas para gestionarlas de la mejor forma (IKEA A Coruña, IKEA Almería, IKEA Asturias, IKEA Badalona, IKEA Gran Via L'Hospitalet, IKEA Sabadell, IKEA Barakaldo, IKEA Girona, IKEA Granada, IKEA Jerez, IKEA Alcorcón, IKEA Ensanche de Vallecas, IKEA San Sebastián de los Reyes, IKEA Málaga, IKEA Murcia, IKEA Pamplona, IKEA Santander, IKEA Sevilla, IKEA Valencia, IKEA Valladolid, IKEA Vitoria-Gasteiz e IKEA Zaragoza). En nuestras tiendas IKEA Leganés e IKEA Torrejón, podrás hacer únicamente devoluciones de productos adquiridos en el mismo centro. Antes de ir, utiliza

nuestro [buscador de tiendas](#) para confirmar en su página local que la tienda que tienes en mente admite devoluciones.

El reembolso del importe satisfecho se realizará en el mismo medio con el que se realizó el pago, una vez que nuestro equipo de colaboradores de tienda haya comprobado que el artículo a devolver se encuentra en las condiciones señaladas más arriba.

En otros puntos IKEA:

- **Tiendas urbanas IKEA:** Las tiendas IKEA Goya, IKEA La Vaguada e IKEA Fuencarral en Madrid, e IKEA Diagonal e IKEA Glòries en Barcelona se centran en ofrecerte inspiración, asesoramiento y soluciones para tu hogar. Por lo que no será posible realizar gestiones de devolución en estas tiendas.
- **Espacios de planificación IKEA:** nuestros espacios de planificación están orientados a la realización de diseños, pedidos y presupuestos, y no será posible realizar devoluciones en estos puntos.
- **Puntos de recogida IKEA y puntos de recogida gestionados por nuestros proveedores externos:** en estos puntos nuestra prioridad es entregarte tu pedido con la mayor eficacia posible. Por ello, actualmente no es posible realizar devoluciones allí. Algunos puntos de recogida IKEA ofrecen un servicio excepcional de devoluciones para los pedidos recogidos en ese mismo punto. Consulta su página local en nuestro [buscador de tiendas](#) para conocer cuáles lo ofrecen.

Desde casa:

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 es de **39€**

Pasos para hacer la devolución a domicilio:

1. Contáctanos para realizar la gestión en [Contactar - IKEA - IKEA](#).
2. 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).

3. 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.
4. 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...)
5. 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 de 39€ 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.
6. En caso de que la cita de devolución no se pueda realizar por causas imputables al cliente, el importe de 39€ no se reembolsará y deberás contratar de nuevo el servicio con sus costes asociados.
7. 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.
8. Una vez que el paquete llegue a nuestros almacenes, emitiremos la orden de reembolso en el plazo de 7 días laborables.

*Aplicable exclusivamente dentro del territorio español peninsular.

Devolución en una oficina de Correos:

Si no puedes acudir a una tienda IKEA, siempre puedes devolver los productos pequeños a través de una oficina de Correos. A continuación, te explicamos cómo hacerlo y qué condiciones aplican.

Las condiciones para devolver por Correos son:

1. Todos los artículos que quieras devolver deberán pertenecer al mismo pedido o tique de compra.
2. El peso total del paquete no podrá superar los 25kg.
3. El embalaje de cada paquete devuelto no podrá superar las medidas máximas (78,5 cm x 55 cm x 39 cm)
4. El coste del servicio es de **1€**.

¿Cómo puedo hacer la devolución por Correos?

1. Prepara el producto y protégelo adecuadamente para evitar que tanto el artículo como su embalaje se dañen o manchen durante el envío.
2. Rellena el [formulario online](#) (uno por cada tique, ya que la devolución se realiza según el medio de pago original).
3. Recibirás un correo de confirmación con una etiqueta de envío y un código QR. No es necesario imprimir la etiqueta, ya que será gestionada directamente en la oficina de correos.
4. Lleva el paquete a una oficina de Correos para completar la devolución. Puedes usar este método de devolución independientemente de cómo hayas comprado el producto (por internet, en tienda o de forma remota) y del tipo de entrega (con o sin envío a domicilio).

¿Puedo devolver artículos de diferentes pedidos o tiques de compra a través de Correos?

Sí. Ten en cuenta de que, al tratarse de diferentes pedidos o tiques, deberás rellenar un formulario por cada grupo.

Más información

¿Qué importe se me abonará por la devolución de un producto?

Te abonamos el importe que hayas pagado por los productos tras verificar que se encuentran en las condiciones indicadas arriba. Ten en cuenta que el coste del servicio de transporte contratado en el momento de la compra no es reembolsable.

¿Cuándo recibiré el importe de mi devolución?

Si solicitas la devolución en una de nuestras tiendas, gestionamos el reembolso en ese mismo momento:

- Para devoluciones en tarjeta emitiremos la orden de reembolso en el momento en que acudas a la tienda.
- Para devoluciones en efectivo, te reembolsamos el importe de manera inmediata.
- Para devoluciones en tarjeta devolución, también es inmediato.

En caso de que solicites la devolución a domicilio a través de nuestro servicio de atención al cliente:

- Emitiremos la orden de reembolso en un plazo de 7 días laborables desde la recepción de la mercancía en nuestras tiendas.

¿Qué necesito para hacer una devolución?

- El tique o factura de la compra.
- Estar dentro del plazo de 365 días.
- La tarjeta con la que pagaste la compra, para compras realizadas con este método de pago.
- Si has hecho un pedido *online* y no has recibido tu factura, necesitaremos tu número de pedido. Lo puedes encontrar en el correo de confirmación que recibiste al realizar la compra.

¿Qué hago si he recibido un producto que se ha dañado en el envío?

Ponemos mucho esfuerzo en asegurar que todos los artículos lleguen a su nuevo hogar en perfectas condiciones. No obstante, si te falta algún artículo o aprecias algún daño, indícanoslo por escrito en el albarán de entrega para que nos pongamos manos a la obra y lo solucionemos lo antes posible.

En el caso de daños no visibles, por favor, ponte en contacto con nuestro equipo en [Contactar - IKEA - IKEA](#).

Derecho de desistimiento para compras *online*

Si has realizado tu compra por internet o por teléfono, la ley te concede un plazo de 14 días naturales desde la entrega para desistir del contrato, sin necesidad de justificar el motivo y sin penalización.

- Puedes abrir y montar el producto para comprobar sus características.
- Si el uso excede lo necesario para esa comprobación, podremos aplicar una deducción proporcional por disminución de valor, pero nunca negar la devolución dentro de esos 14 días.
- El reembolso se realizará en el mismo medio de pago que utilizaste, en un máximo de 14 días desde que recibamos el producto o una prueba de envío.

Este derecho es independiente de cualquier política comercial que ofrezcamos.

Garantías

Confiamos en la calidad de nuestros productos, puedes conocer más sobre la garantía de nuestros productos [aquí](#).