

# **IKEA IBÉRICA, SA ENPRESAREN EROSKETA-BALDINTZA OROKORRAK**

## **1. IKEA IBÉRICA, SA ENPRESAREN EROSKETA-BALDINTZA OROKORRETARAKO SARRERA**

IKEA IBÉRICA, SA enpresaren erosketa-baldintza orokor hauek (aurrerantzean, "EBO", "Erosketa Baldintza Orokorrak" edo "IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokorrak") eta haren eranskinek honako hau arautzen dute: saltokian eta urrutitik (online [[www.ikea.es](http://www.ikea.es) webgunean eta IKEA aplikazioan], telefono bidez eta txat bidez) erositako produktuen baldintzak, bezeroek IKEA IBÉRICA, SA erakundeari (aurrerantzean, "IKEA") kontratatutako zerbitzuak, [www.IKEA.es](http://www.IKEA.es) webgunearen erabilera-baldintzak, eta IKEA-k zerbitzuak bere kabuz emateko edo hirugarren bat izendatzeko -zerbitzuak eman ditzan- baimena:

- Garraioa
- Biltegiatzea
- Muntaketa
- Instalazioa
- Produktuak zein bestelako hondakinak erretiratzeko zerbitzua

IKEA-n erostean, Bezeroak honako hauen mende egongo dela onartzen du:

- IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokor hauek eta horien eranskinak (halakorik balego);
- bezeroak kontratatutako zerbitzuak, horien prezioa eta zerbitzua emateko adostutako data eta ordutegia zehazten dituen eskaera-orria -denda fisiko batean erosten bada- edo eskaera berresteko agiria (edo "eskaera-agindua") -urrutitik erosten bada-, betiere lotutako zerbitzuak kontratatzen badira;
- dagokion faktura;
- erantsitako edozein dokumentu, alderdiek sinatutakoa eta emandako produktu edo zerbitzuei buruzkoak.

Hortaz, IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokor hauetan zerrendatzen diren baldintzak ez dira Bezeroak hirugarrenekin kontratatzen dituen produktu eta zerbitzuetara aplikatuko, hirugarrenok IKEA-rekin zerikusia ez badute.

IKEA Enpresentzat Sareko bezeroek produktuak eta zerbitzuak erosten dituztenean, IKEA Enpresentzat Sare horretako baldintzak aplikatuko dira; eta, beraz, bezero horiei ez zaizkie IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokor hauek aplikatuko (era subsidiarioan soilik).

## **2. GURE DATUAK**

IKEA IBÉRICA SA Sociedad Unipersonal erakunde saltzaileak (IFK: A28812618; helbidea: Matapiñonera etorbidea, 9, 28703, Donostia de los Reyes, Madril) kudeatzen ditu Espainiako penintsulako lurralde nazionalean dauden IKEA-ren establezimendu fisikoak eta urrutiko salmentarako gainerako kanalak (online [webgunea eta aplikazioa], telefonikoa eta txata). Madrilgo merkataritza-erregistroan erregistratuta dago, 1251. liburukiko, 8. ataleko, 102 folioko, 23549 orrian, 900 400 922 telefono zenbakiarekin eta helbide elektronikoa [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com) izanik.

### **3. ESPARRU GEOGRAFIKOA**

IKEA IBÉRICA SA erakundearen Erosketa Baldintza Orokor hauen eremu geografikoa Espainiako penintsulako lurralde nazionala da; izan ere, IKEA-k lurralde horretan soilik merkaturatzen ditu bere produktuak edo zerbitzuak, eta, beraz, Kanariar Uharteak, Balear Uharteak, Ceuta eta Melilla eta beste edozein lurralde ez dira barne hartzen. Era berean, urrutiko salmentaren bidez (online [webgunea eta aplikazioa], telefonikoa eta txata) eskaintzen diren produktuak Espainiako penintsulako lurraldean soilik bidali edo jaso daitezke, eta gainerako zerbitzuak ere lurralde horretan soilik daude eskuragarri.

### **4. NOLA TRATATZEN DITUGU ZURE DATU PERTSONALAK?**

Produktuak edo zerbitzuak erostean bezeroak IKEA-ri ematen dizkion datuak IKEA IBÉRICA, SAU enpresaren ardurapean geratzen dira (IFK: A28812618; helbidea: Matapiñonera etorbidea 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madril):

- Biltzen diren Bezeroaren datu pertsonalei legearen araberako tratamendua emango zaie, eta honetarako soilik erabiliko dira:
  1. Zu identifikatzeko eta zurekin harremanetan jartzeko. IKEA eta haren zerbitzu-emaileak zurekin harremanetan jarri ahal izango dira edozein bitartekoren bidez (telefonoa, posta elektronikoa, WhatsApp, SMS) zure eskaera edo emandako zerbitzuari buruzko informazioa jakinarazteko. Izan ere, kontratatutako zerbitzuak behar bezala emateko, IKEA-k zure datu pertsonalak beraiekin partekatu behar ditu.
  2. Eskatu eta kontratatu duzun zerbitzua eman ahal izateko beharrezkoak diren kudeaketak aurrera eramateko.
  3. Ematen ditugun zerbitzuen kalitateari buruzko inkestak burutzeko.
  4. Datuak enpresa barruan aztertzeke eta ikerketak, txostenak eta estatistikak sortzeke, zerbitzuak, produktuak eta webgunea nola hobetu dezakegun ikusteko, barneko erabilerarako soilik.
- Datuak 1. eta 2. puntuetan aurreikusitako helburuekin tratatzeko oinarri legitimatzailea IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokor hauek dira; eta 3. eta 4. puntuetako helburuetarako oinarri legitimatzailea, berriz, IKEA-ren interes legitimoa izango da.
- IKEA-k honako helburu hauekin lagako ditu zure datuak:
  1. Legezko betebeharrak betetzeko; IKEA-k zure datu pertsonalak erabiliko ditu une bakoitzean eska daitezkeen eta kontratu honen ondorioz sortzen diren legezko betebeharrak betetzeko.

2. Erosi dituzun produktuak helarazi eta kontratatutako zerbitzuak eman ahal izateko, IKEA-k zure datuak jakinaraziko ditu eta zure datu pertsonaletara sartzeko aukera emango die berarekin lankidetzan aritzen diren garraio-, entrega- eta muntaketa-zerbitzuen emaileei.
3. Kontratatu dituzun muntaketa-zerbitzuak ematea errazteko, IKEA-k Taskrabbit, Inc. enpresari lagako dizkio zure datu pertsonalak, IKEA-k kontratatu duzun muntaketa-zerbitzua egiteko aginduko dion zerbitzu-emailea. Horrela, enpresa horrek mezu elektroniko bat bidali ahal izango dizu, Tasker baten esleipena eta zure hitzorduari buruzko gainerako xehetasunak berresteko, edo Taskrabbiteko Plataforman borondatez alta emateko aukeraren berri emateko, funtzionalitate gehigarriak izan ditzazun, hala nola muntaketa-zerbitzua eskainiko duen muntatzaile zehatzarekin ("Tasker") txateatu ahal izatea, zure hitzordua birprogramatzeko eskatzea, edo zure muntaketarako tasker bat esleitu zaizula eta zerbitzuaren prestazioari buruzko beste xehetasun batzuk ematea. Zure datuak helburu horretarako lagatzeko oinarri legitimatzailea lotetsi egiten gaituen kontratu hau da.

**OHARRA:** IKEA-k Taskrabbit, Inc. hornitzaileari muntaketa-zerbitzua emateko agintzen badio, jakinarazten dizugu Taskrabbit Plataforman borondatez alta eman dezakezula funtzionalitate gehigarriak izateko, hala nola muntaketa-zerbitzua eskainiko duen muntatzaile zehatzarekin ("Tasker") txateatu ahal izatea edo zure hitzordua birprogramatzeko aukera izatea. Taskrabbit Plataforman alta emateko, aplikazio horretako baldintzak onartu behar izango dituzu; hala ere, kontratu-harreman horrek ez du IKEA barne hartuko. Informazio gehiago lortzeko eta Taskrabbit Plataforman alta emateko, egin klik esteka honetan: [www.taskrabbit.es](http://www.taskrabbit.es).

- o Baliteke EEEtik kanpoko herrialdeetan ditugun hornitzaileek zure datu pertsonalak tratatzea. Tratamendu hori Europar Batzordeak onetsitako kontratu-klausula estandarren araberakoa izango da, zeinak gure kontratuetan txertatu ditugun. Nazioarteko datu-transferentzien inguruan zalantzarik badaukazu edo jakin nahi baduzu zer babes aplikatu ditugun zure datu pertsonalen segurtasuna bermatzeko, jar zaitez gurekin harremanetan webgunean ([www.ikea.es](http://www.ikea.es)) dugun ARSOPOL inprimakiaren bidez.
- o Gure webgunean eskuragarri dagoen ARSOPOL inprimakiaren bidez ([Privacy Web Form - https://privacyportal-eu.onetrust.com/webform/4934e273-6e7a-4e95-8a2f-48f0f901d3cd/de1bbdfc-6e33-4900-84a9-4be213494958](https://privacyportal-eu.onetrust.com/webform/4934e273-6e7a-4e95-8a2f-48f0f901d3cd/de1bbdfc-6e33-4900-84a9-4be213494958) ), bezeroak eskubide hauek baliatu ahal izango ditu:
  1. Atzitzea Zuzentzea Ezabatzea Aurka egitea
  2. Zure datu pertsonalen tratamendua mugatzeko eskatzea
  3. Eramangarritasuna
  4. Datuak Babesteko Bulegoan edo kontrol-agintaritza batean erreklamazio bat aurkeztea

Zure datuen tratamenduaren inguruan zalantzarik badaukazu, jarri harremanetan IKEA-

ko Datuen Babeserako ordezkariarekin helbide elektronikoa honen bidez: [tusdatos@ikea.com](mailto:tusdatos@ikea.com).

- o Bezeroak adierazten du IKEA-ri ematen dizkion informazio eta datu guztiak egiazkoak direla eta errealitatearekin bat datozeela. Bezeroak ez badu behar den informazio guztia ematen, ezin izango du ez eskaera egin, ez kontratatutako zerbitzuak jaso; hala, Bezeroak IKEA salbuesten du inguruabar horren ondorioz sortutako edozein erantzukizunetik.

Hala, Bezeroak honako hauek ere bete beharko ditu:

- IKEA-ren "Cookieen politika": <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/>
- eta IKEA-ren "Pribatutasun-politika": <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>

## 5. KONTRATAZIO AURREKO INFORMAZIOA ETA ADIERAZPENAK

- Bezeroak IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokor hauek eskuratu, artxibatu eta inprimatu ahal izango ditu, kontratazioaren aurretik edo erosketa prozesuan zehar.
- Bezeroak gezurrezko edo iruzurrezko eskaerarik edo erosketarik ez egitearen ardura hartzen du, kasu hauetan IKEA taldeak bertan behera uzteko eta beharrezko ekintzak aurrera eramateko eskubidea izanez.
- Bezeroak baieztatzen du adinez nagusia dela eta kontratu ekonomikoak egiteko beharrezko egitezko gaitasun eta gaitasun legal nahikoak dauzkala. Pertsona juridikoen kasuan, bere izen eta ordezkariaren jarduten duten pertsona fisikoek, IKEA taldearen eta kontratatutako zerbitzuak aurrera eramateko hirugarrenen aurrean berme ematen dute behar adinako ordezkari-taldea dutela erosketa burutzerako orduan, eta transakzioa egiteko orduan edozein hirugarrenaren eskubideak urratzen ari ez direla eta pertsona juridikoen datu eta informazio oro benetakoa, zehatza eta fidagarria dela bermatzen dute. IKEA taldeak ez du aurrez aipatutako adierazpenaren ondorio izan daitekeen edo berauekin erlazionaturik dagoen pertsona eta/edo ondasunen kalte edo galtzeen ardura hartuko.

## 6. IKEA

## PRODUKTUAK

Bezeroak onartu egiten du badakiela IKEA dendan saltzen diren produktu guztiak etxean erabiltzeko baino ez direla, eta produktu horiek dagozkien arauak eta estandarrak betetzen dituzten test guztiak gainditu dituztela. Horrek esan nahi du Bezeroak honako erantzukizun hauek dituela:

- a. produktuak erabiltzean zehaztapen teknikoak eta dagozkien argibideak kasu egitea;
- b. produktuaren kokapen egokia egiaztatzea, etxearen berezko ezaugarrien eta beharren arabera: eraikinaren liburua, higiezina erabili eta mantentzeko betebeharrak, larrialdietarako

eta ebakuaziorako gidaliburuak, etab.

Nolanahi ere, eskaintzako produktu batzuk erabilera profesional edo publikorako ere garatu dira, eta erabilera jakin horiei dagozkien arau teknikoek zehaztutako segurtasun, iraunkortasun eta egonkortasun baldintzak betetzen dituzte.

IKEA taldeak bere produktuetan eskaintzen dituen bermeak produktuen etxeko erabilerara daude orokorrean mugatuta, eta Espainiako penintsulako lurralde nazionalean soilik aplikatuko dira. Edozelan ere, IKEA produktu bat erosi aurretik, Bezeroak egiaztatu beharko du produktua egokia dela emango dion erabilerarako. Horretarako, produktuen deskribapenak biltzen dituzten fitxak daude kontsultatzeko eskuragarri IKEA dendetan zein [www.ikea.es](http://www.ikea.es) webgunean.

IKEA-k ez ditu bere gain hartuko IKEA produkturen bat diseinatu zenerako ez den beste funtzio baterako erabiltzeagatik sortzen diren kexak.

Bezeroak adierazten du badakiela IKEA-k ez daukala nazioarteko estandarren (ISO9000, ISO 14000, EMAS, SA8000, etab.) araberrako kudeatzeko sistema ziurtaturik. IKEA taldearen helburua honako hau da: IKEA marka bera izatea bezeroen kalitate-bermea, bai ekoizpen-prozesuei zein saltzen dituen produktuei dagokienez, kalitatea, segurtasuna, ingurumena eta enpresaren erantzukizunei dagozkien beste hainbat alderdi kontuan hartuz. Xede horrekin, gure prozesu guztiak kontuan hartzen dituzten hainbat kudeaketa-sistema eta barneko protokolo ditugu, eta sistema horiek guk geuk ikuskatzen ditugu gure enpresako unitate guztietan puntu guztiak betetzen direla ziurtatzeko.

Produktuen fabrikazioa IKEA taldearen berezko kalitate-, ingurumen- eta enpresa-erantzukizunaren inguruko estandarren arabera egiten da, nazioarteko printzipioak kontuan hartuz, eta gorago aipatutako arauekin koherentziaz jokatzuz. Gainera, enpresaren baitako hainbat ikuskatzaile ditu produktu-ekoizle guztiek eta IKEA-ren zerbitzu guztiek araudiak betetzen dituztela etenik gabe ziurtatzeko.

## **7. KANPO DAUDEN PRODUKTUAK**

Honako produktu hauek ezin izango dira urrutitik erosi: landare naturalak, elikagaiak, metroka saltzen diren oihalak, neurrira egindako sukalde-gainekoak (soilik online salmentatik kanpo [webgunea eta aplikazioa]), alfonbra pertsiarrak, aukeren/Circular Hub produktuak, produktu bat eskuragarri egon daitekeen koloreak eta tamainak berezi ezin daitezkeen produktuak, eta pertsonalizatutako produktuak.

Kanpoan geratzen da eta ezin izango da kontratatu saltokian erositako honako produktu hauek garraiatzeko eta entregatzeko zerbitzua: landare naturalak, elikagaiak, metroka saltzen diren oihalak, alfonbra persiarrak, aukera-artikuluak/Circular HUB (unitate batzuetan izan ezik, zeinetan zerbitzu hori gaituta dagoen eta bezeroari horren berri emango zaion), produktu bat eskuragarri egon daitekeen koloreak eta tamainak berezi ezin daitezkeen produktuak, eta pertsonalizatutako produktuak.

## **8. AKATSAK ZUZENTZEKO BALIABIDE TEKNIKOAK**

Erosketa ordaindu aurretik, bezeroak eskaeraren alderdi guztiak eta xehetasunak berretsi beharko ditu oker egon daitezkeen datuak zuzentzeko. Ordainketa-prozesua burutu ondoren Bezeroak akatsen bat antzemango balu, honako hauekin jarri beharko da harremanetan:

- Urrutitik erosi bada (online [webgunea eta aplikazioa], telefonikoa edo txata), Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin, 900 400 922 telefono-zenbakira deituz edo [nicoterminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:nicoterminos.condiciones.es@ikea.com) helbide elektronikora idatziz.
- Saltoki batean erosten bada, establezimendu horretako Bezeroarentzako Arreta arloarekin.

## 9. NOLA EGIN DAITEKE ESKAERA BAT IKEA-n?

### 9.1. ONLINE (WEBGUNEA [www.ikea.es](http://www.ikea.es) ETA IKEA APLIKAZIOA)

Bezeroak, eskaera egiteko, urrats hauek jarrai beharko ditu:

1. Produktuen deskribapena webgunean eta aplikazioan agertzen den moduan, produktuen oinarrizko ezaugarriak eta ezaugarri teknikoak irakurri eta ulertu, produktuaren informazioaren atalean eta webgunearen eta aplikazioaren informazio teknikoaren atalean eskuragarri daudenak. Besteak beste, arau teknikoei eta produktuari eman nahi zaion erabileraren inguruko ezaugarri esanguratsuei dagokien adierazpen oro. Zalantzaren bat izatekotan, jarri harremanetan IKEA taldearekin [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com) helbide elektronikoen bidez, 900 400 922 bezeroen arretarako telefonora deituz, IKEA denda gertukoenera hurbilduz edo txataren bidez esteka honetan: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.
2. Produktuen eta zerbitzuen prezioa eta aplikagarri izan daitezkeen sustapen posibleak webgunean edo aplikazioan kontsultatu, produktuaren amaierako prezioa BEZ-a barne duela aurreikusteko aukera izanez, edota aplikagarri den zerga oro. Jakinarazten da, eta Bezeroak aitortu eta onartzen du IKEA dendaren webgunean ageri diren produktu eta zerbitzuen prezioak aldatu egin daitezkeela, momentu bakoitzean indarrean dauden sustapenen arabera jaitsiz. Bezeroaren eskaerari aplikatu dakizkioke eskaera izapidetzen den IKEA dendari aplikatzen zaizkion sustapenak.
3. Erosi nahi dituen produktuak hautatu ondoren, Bezeroak kontratatu nahi duen zerbitzua aukeratu behar du, erosiko dituen produktuetarako IKEA webgunean eskuragarri eta informatuta daudenen artean:
4. Aukeraketa egin ondoren, Bezeroak hautatutako produktuak zein zerbitzuak eta horien azken prezioa ikusi ahal izango ditu, indarrean dauden eskaintza aplikagarrien baldintzen arabera deskontuak aplikatu ondoren.
5. Eskaera egin ahal izateko, Bezeroak bere burua identifikatu beharko du, bere datuak betez. Bezeroak formularioan emandako datuak egiaztatu beharko ditu, baita aukeratutako produktu eta zerbitzuak ere, sartutako datuen edo eskaeraren xehetasunak zuzendu ahal izateko webgunean edo aplikazioan atzera eginez zuzenak ez badira.
6. Bezeroa ados egonez gero, "Ordaindu orain" botoiari klik eginez burutu beharko du ordainketa. Ordainketa burutu ondoren, IKEA taldeak berehala bidaliko dio eskaeraren

berrespena posta elektronikoa bidez, eta Erosketa-ordena bidaliko dio. IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokorrak onartu ezean, Bezeroak ezin izango du ordaindu, ezinbesteko urratsa baita erosketa ordaintzen amaitu ahal izateko.

7. IKEA taldeak bezeroari honakoa emango dio: eskaeraren entrega-data eta ordua aldatzeko esteka egongo da eskaera baieztatzeko mezu bakoitzean. Entrega-data eta ordua aldatzeko aukera ikusgarri egongo da baldin eta eskaeraren egoerak eta kontratatutako zerbitzuaren motak aldaketa hori ahalbidetzen badu. Garraio-zerbitzu batekin erlazionatutako zerbitzu gehigarriak kontratatu ezker, Bezeroa IKEA-rekin harremanetan jarri beharko da 900 400 922 telefonoaren bitartez beste zerbitzuen datak aldatzea eskatzeko.
8. IKEA-k ez du formatu fisikoan (papera) artxibatuko Erosketa Baldintza Orokorretarako baimena. Aitzitik, Bezeroak elektronikoki deskargatu ahal izango ditu baldintza horiek erosketa-prozesuaren edozein unetan; eta, era berean, baldintza horien kopia bat atzitzeko esteka jasoko du erosketa-agindua barne hartzen duen mezu elektronikoa.

## 9.2. TELEFONIKOA (EDO TXATA)

IKEA-k telefono bidezko salmenta zerbitzua eskaintzen du Bezeroen Arretarako Zerbitzuan 900 400 922 telefonoan edo txat bidez esteka honetan: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/> zeinen ordutegiak esteka horretan ere kontsulta daitezkeen.

Bezeroak, eskaera egiteko, urrats hauek jarraitu beharko ditu:

1. Produktuen deskribapena webgune honetan agertzen den moduan, produktuen oinarriko ezaugarriak eta ezaugarri teknikoak irakurri eta ulertu, produktuaren informazioaren atalean eta webgunearen informazio teknikoaren atalean (edo IKEA dendetan) eskuragarri daudenak. Besteak beste, arau teknikoari eta produktuari eman nahi zaion erabileraren inguruko ezaugarri esanguratsuei dagokien adierazpen oro. Zalantzaren bat izatekotan, jarri harremanetan IKEA taldearekin [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com) helbide elektronikoa bidez, 900 400 922 bezeroen arretarako telefonora deituz, IKEA denda gertukoenera hurbilduz edo txataren bidez esteka honetan: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.
2. Produktuen eta zerbitzuen prezioa eta aplikagarri izan daitezkeen sustapen posibleak webgunean (edo dendan) kontsultatu, produktuaren amaierako prezioa BEZ-a barne duela aurreikusteko aukera izanez, edota aplikagarri den zerga oro. Jakinarazten da, eta Bezeroak aitortu eta onartzen du IKEA dendaren webgunean ageri diren produktu eta zerbitzuen prezioak aldatu egin daitezkeela, momentu bakoitzean indarrean dauden sustapenen arabera jaitziz. Bezeroaren eskaerari aplikatu dakizkioke eskaera izapidetzen den IKEA dendari aplikatzen zaizkion sustapenak.
3. IKEA-rekin harremanetan jartzea 900 400 922 telefonoaren (edo txataren) bidez eta erosi nahi dituzun produktuak jakinaraztea.
4. Produktuak eta lotutako zerbitzuak hautatu ondoren, IKEA-k Bezeroak eskaera telefonoz edo

txat bidez emandako posta elektronikora bidaliko du. Bezeroak ordainketarako esteka bat jasoko du posta elektronikorik horretan bertan, eta aldeztu aurretik irakurri eta onartu beharko ditu legezko baldintzak, bai eta dagozkion salgaiak eta zerbitzuak ordaindu ere.

5. Bezeroa ados egonez gero, "Ordaindu" botoian klik eginez burutu beharko du ordainketa. Ordainketa burutu ondoren, IKEA taldeak berehala bidaliko dio eskaeraren berrespena posta elektronikorik bidez, eta Erosketa-ordena bidaliko dio. IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokorrak onartu ezean, Bezeroak ezin izango du ordaindu, ezinbesteko urratsa baita erosketa ordaintzen amaitu ahal izateko.
6. IKEA taldeak bezeroari honakoa emango dio: eskaeraren entrega-data eta ordua aldatzeko esteka egongo da eskaera baieztatzeke mezu bakoitzean. Entrega-data eta ordua aldatzeko aukera ikusgarri egongo da baldin eta eskaeraren egoerak eta kontratatutako zerbitzuaren motak aldaketa hori ahalbidetzen badu. Garraio-zerbitzu batekin erlazionatutako zerbitzu gehigarriak kontratatu ezker, Bezeroa IKEA-rekin harremanetan jarri beharko da 900 400 922 telefonoaren bitartez beste zerbitzuen datak aldatzea eskatzeko.
7. IKEA-k ez du formatu fisikoan (papera) artxibatuko Erosketa Baldintza Orokorretarako baimena. Aitzitik, Bezeroak elektronikoki deskargatu ahal izango ditu baldintza horiek erosketa-prozesuaren edozein unetan; eta, era berean, baldintza horien kopia bat atzitzeko esteka jasoko du erosketa-agindua barne hartzen duen mezu elektronikorik.

### 9.3. IKEA ESTABLEZIMENDUAN

Bezeroak horretarako eskuragarri dauden IKEA establezimenduetan egin ahal izango ditu eskaerak eta erosketak, dendan bertan eta IKEA-ren webgunean azaldutako establezimendu bakoitzaren ordutegi komertzialari jarraikiz.

Bezeroak, eskaera egiteko, urrats hauek jarraitu beharko ditu:

1. IKEA establezimendu batera joatea, eta eskaera bat egin nahi duela jakinaraztea. Dendan, honako hauei buruzko informazioa emango zaio Bezeroari: produktuak, haien funtsezko ezaugarriak eta ezaugarri teknikoak, arau teknikoari buruzko adierazpena eta Bezeroak produktuari eman nahi dion erabilerarako prestazio garrantzitsuak (era berean, Bezeroak informazio hori guztia kontsulta dezake IKEA-ren webgunean, "Produktuaren informazioa" eta "Informazio tekniko" ataletan).
2. Gainera, IKEA establezimenduan, produktuen eta zerbitzuen prezioari eta aplikagarri izan daitezkeen sustapen posiblei buruzko informazioa emango zaio Bezeroari, produktuaren amaierako prezioa BEZa barne duela aurreikusteko aukera izanez, edota aplikagarri den zerga oro. Jakinarazten da, eta Bezeroak aitortu eta onartzen du berariaz establezimenduan ageri diren produktu eta zerbitzuen prezioak aldatu egin daitezkeela, momentu bakoitzean indarrean dauden sustapenen arabera jaitsiz. Bezeroaren eskaerari aplikatu dakizkioke eskaera izapidetzen den IKEA dendari aplikatzen zaizkion sustapenak.
3. Lotutako artikulua eta zerbitzuak hautatu ondoren, IKEA-k dagokion eskaera sortuko du, eta, horretarako, Bezeroak zenbait datu pertsonal eman beharko ditu. Bezeroak IKEA

establezimendu horretan eskuragarri dagoen edozein ordainketa-metodo erabili ahal izango du eskaera ordaintzeko.

Ordainketa-esteka baten bidez ordaintzen bada, bezeroak ordainketa-esteka bat jasoko du eskaera egitean emandako helbide elektronikoa, eta aldez aurretik irakurri eta onartu beharko ditu legezko baldintzak, bai eta dagozkion salgaiak eta zerbitzuak ordaindu ere. Bezeroak eskaera onartzekotan, "Ordaindu" botoian klik eginez burutu beharko du ordainketa. IKEA-ren Erosketa Baldintza Orokorrak onartu ezean, Bezeroak ezin izango du ordaindu, ezinbesteko urratsa baita erosketa ordaintzen amaitu ahal izateko.

4. IKEA taldeak bezeroari honakoa emango dio: eskaeraren entrega-data eta ordua aldatzeko esteka egongo da eskaera baieztatzeko mezu bakoitzean. Entrega-data eta ordua aldatzeko aukera ikusgarri egongo da baldin eta eskaeraren egoerak eta kontratatutako zerbitzuaren motak aldaketa hori ahalbidetzen badu. Garraio-zerbitzu bati lotutako zerbitzu gehigarriak kontratatzekotan, bezeroak IKEA establezimenduan bertan adierazi beharko du, eta han azalduko diote nola egin.
5. IKEA-k ez du formatu fisikoan (papera) artxibatuko Erosketa Baldintza Orokorretarako baimena. Aitzitik, Bezeroak elektronikoki deskargatu ahal izango ditu baldintza horiek erosketa-agindua barne hartzen duen mezu elektronikoa jasoko duen 'kopia bat atzitzeko estekan' sakatuz.

## **10. PRODUKTUEN ESKURAGARRITASUNA**

IKEA taldeak bere webgunean produktuen eskuragarritasuna eta izakinei buruzko informazio eguneratua erakutsiko du. Hala ere, posible da, IKEA taldeak produktu baten eskuragarritasuna baieztatu duen arren, produktu hori eskaera egin bitartean agortzea; horregatik, hori gertatzen den kasuetan, IKEA taldeak erabiltzaileari egoeraren berri emango dio e-mailez edo telefonoz, eta hurrengo irtenbideak proposatuko dizkio:

- Produktua hasieran adierazitakoa baino epe luzeagoan entregatzea, kostu gehigarririk gabe, bezeroek irtenbide hori onartuz gero.
- Kobratutako prezioa eskaera ordaintzeko erabilitako modu berean itzultzea, gehienez ere hiru lan-eguneko epean, Bezeroak aukera hori hautatu duten egunetik aurrera. Eskariaren itzulketa osoa egiteko kasuan, itzuliko den zenbatekoak Bezeroak ordaindu izan ditzakeen produktuaren bidalketa-zerbitzuaren kostuak ere barne hartzen ditu. Itzulketa partziala egin behar bada, eta itzuliko diren produktuek hasierako eskaera entregatzeko modalitatearen ezaugarriak aldatuko balituzte, eta, beraz, baita zerbitzuaren prezioa ere, prezio ezberdintasun hori itzulketan doituko da.

## **11. ZERBITZUAK ETA ZERBITZUEN PREZIOAK**

IKEA taldeak ez du IKEA-ko salmenta-kanaletan erosi ez den produkturik garraiatuko, muntatuko edo biltegitratuko.

IKEA-k era askotako zerbitzuak eskaintzen dizkie Bezeroei, nahiz eta horietako batzuk bakarrik dauden eskuragai urrutitik kontratatzeko (online [webgunea eta aplikazioa], telefonikoa eta txata). Bezeroak eskura dituen zerbitzuei, horien baldintzei eta une bakoitzean indarrean dauden prezioei buruzko informazio guztia aurki dezake IKEA-ren webgunean: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/> eta IKEA dendan. Era berean, produktu bakoitzaren web-orrian, Bezeroak produktu jakin horretarako eskuragarri dauden eta urrutitik kontratatu daitezkeen zerbitzuak ikusi ahal izango dituzu.

Garraio-, bidalketa- eta entrega-zerbitzu guztiek (Click & Collect izan ezik) gutxienez HAMAR EUROKO (10,00€) jendearentzako salmenta-prezioa IKEA produktuen eskaera behar dute une bakoitzean, erosketaren amaieran eta edozein motatako zerbitzu edo bidalketa-gastuengatik edozein karguren aurretik deskontuak, sustapenak eta zergak aplikatu ondoren kalkulatuta. Zenbateko horretatik beherako eskaerentarako, ez da eskainiko garraio-, bidalketa- edo entrega-zerbitzurik (Click & Collect izan ezik). Argibide bezala, gure "Prezioa jaitsi dugu", "Prezio bereziak", "Azken aukera erosteko" edo "Azken unitateak" eskaintzetan, gutxienerako horretarako kontuan hartu beharreko prezioa une horretan adierazitakoa izango da, eta ez jakinarazitako "Aurreko prezioa".

Bezeroari edozein kasutan eta IKEA-ren produktu bat erosi aurretik jakinaraziko zaizkio urrutiko kanalerako eskainitako zerbitzuen prezioak, bezeroak erosketara egiteko erabiltzen duen metodoaren arabera.

IKEA-k Bezeroak IKEA-rekin kontratatutako zerbitzuen gaineko erantzukizuna izango du soilik, eta ez da Bezeroak IKEA-rekin zerikusirik ez duen hirugarren batekin kontratatutako zerbitzuen erantzule izango.

Bezeroak dagokion zerbitzua emango den helbidean egon beharko du adostutako egunean eta orduan, eta etxean bertan bete beharko ditu dagokion emate-agiriaren eremu guztiak, zerbitzuak ematean sor daitezkeen gorabeheren atala barne, aplikatu beharreko lege- eta merkataritza-bermeak kaltetu gabe.

## **12. IKEA FAMILY KLUBEKO BAZKIDEEI APLIKA DAKIZKIEKEEN SUSTAPENAK**

Erosterako unean aplikatu daitezkeen sustapen guztiak eta horien baldintza partikularrak IKEA establezimenduan, online (webgunean edo aplikazioan) edo telefonoz jakinaraziko zaizkio Bezeroari, eskaera egin aurretik. Bereziki IKEA Family klubeko bazkideei zuzendutako sustapenetarako, beharrezkoa izango da, sustapena aplikatu ahal izateko, IKEA Family bazkideak bere burua halakotzat identifikatzea, erosketaren prozesua hasi aurretik edo prozesuan zehar. Bestela, sustapena ezin izango da aplikatu. Bezeroaren erantzukizun eksklusiboa da IKEA Family bazkide gisa identifikatzea, eta IKEA-k ez du erantzukizunik horren ondoriozko inolako kalte edo galerengatik. Oro har, IKEA-k eskainitako sustapenak ezin dira elkarren artean metatu, baldintza zehatzetan berariaz kontrakoa adierazi ezean.

## **13. PREZIOA ETA ORDAINKETA**

IKEA-k jakinarazitako prezioek BEZa barne hartzen dute, eta unean-unean indarrean daudenak dira, aplikatu daitezkeen indarreko sustapenak barne. Produktuen prezioek ez dituzte barne hartzen zerbitzuek eragindako gastuak; gastu horiek azken zenbatekoari gehituko zaizkio, eskaera ordaindu baino lehen.

Bezeroak une bakoitzean erabilgarri dauden ordainketa-metodoak erabili ahal izango ditu ordaintzeko. Hala, metodo horien berri emango zaio Bezeroari ordainketa egitean, eta -IKEA-k nahi izanez gero- une bakoitzean aldatu ahal izango dira.

Eskaera bukatutzat joko da Bezeroak zenbateko osoa ordaintzen duenean, ez lehenago; IKEA-k ez du guztiz ordainduta ez dagoen eskaerarik tramitatuko.

**OHARRA:** Ordainketa IKEA VISA txartelarekin eginez gero, zure erosketa zatika ordaintzea aukeratu ahal izango duzu, IKEA Visa txartela finantzatzeko baldintzen arabera. Hemen [kontsulta ditzakezu: https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/finance-options/ikea-visa-pubb0737a90](https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/finance-options/ikea-visa-pubb0737a90) .

IKEA-

k online ordaindutako transakzioen segurtasuna bermatzen duten hirugarren enpresak kontratatu ditu. Helburu horrekin, erabiltzaileak ematen dituen datu guztiak enkriptatu egingo dira, haien segurtasuna arriskuan ez jartzeko, eta SSL protokoloaren araberako ziurtagiridun zerbitzari seguru batean gordeko dira.

IKEA ez da Bezeroak eskaera egiterako orduan gehitutako datuen egiazkotasun-faltaren erantzule egingo, eta bereziki, ez du Bezeroak hirugarrenei ordainketa-metodoak legez kanpo erabiltzeagatik eragindako kalteen ardura hartuko.

## **14. FAKTURAZIOA**

Bezeroak erositako produktuen eta kontratatutako zerbitzuen faktura jasoko du. Urrutiko erosketen kasuan, faktura hori formatu digitalean jasoko da posta elektronikoan eta erosketa berresteko unean. IKEA establezimenduan egindako erosketen kasuan, establezimenduaren kutxan bertan eskuratu ahal izango du; edo, hala badagokio, Bezeroarentzako Arretan edo IKEA-ren webgunean.

## **15. GARRAIO- ETA ENTREGA-ZERBITZUA**

### **15.1. GARRAIO- ETA ENTREGA-ZERBITZUEN EZAUGARRI OROKORRAK**

Zer sartzen da. IKEA-k eskaera egiterakoan adierazten duzun lekura eramango dizkizu erositako produktuak, Espainiako edozein lekutara (Balear eta Kanariar uharteetara, Ceutara eta Melillara izan ezik).

Garraio-epe ezberdinak dituzten produktuak. IKEA-k eskaera Bezeroarekin hitzartutako entrega modalitatearen arabera bidaliko du. Produktuen entregatzeko data gainerako salgaiak iritsi ondorengoa bada, Bezeroak, kontratazioa establezimenduan, telefonoz edo txat bidez egiten ari bada, aukera hauen artean hautatu ahal izango du, eta, kontratazioa online (webgunea eta aplikazioa) egin

bazuen, IKEA harremanetan jarriko da aukera desberdinak azaltzeko. Aukera hauek edo beste batzuk izan daitezke, kasuaren inguruabar berezien arabera:

- a. salgai guztiak iritsi arte itxarotea eta guztiak batera jasotzea; horrelakoetan, Bezeroak eskaera-dokumentuaren araberako biltegiatze-kostuak ordaindu beharko ditu.
- b. garraio bat baino gehiago ordaintzea, produktu bakoitzaren eskuragarritasunaren arabera; horrelakoetan, eskaera-unean dagoen eskuragarritasunaren berri emango dizu IKEA-k.

Entrega. "Banaketa" burututzat emango da Bezeroak edo hark izendatutako hirugarren batek produktuak eskuen artean dituenean. Banaketa burutu dela baieztatzeko Bezeroak eskaeraren emate-agiria sinatu beharko du.

Garraio-epea betetzea. IKEA-k adostutako epeak betetzea bermatzen du, salbu eta hitzartutako baldintzak betetzea saihesten duten muturreko egoerak gertatzen badira. Horrelakoetan, ezin izango da esan IKEA taldeak kontratua bete ez duenik. Zirkunstantzia hori kenduta, IKEA-ri egotzi ahal zaizkion arrazoiengatik ezin badizkizugu salgaiak adostutako egunean entregatu, aurretik ordaindu duzun garraioaren kostu osoa erreklamatzeko eskubidea izango duzu.

Bigarren garraioa. Adostutako lekuan, datan eta orduan ez bazaude, dei egingo dizugu data berria zehazteko, eta bigarren garraioaren kostua ordaindu beharko duzu. Data berria ezarrita, IKEA-k eskaintzen duen 7 eguneko doako biltegiatzea igarotzen bada, biltegiatze-kostuak ere ordaindu beharko dituzu.

Entrega-data eta produktuak entregatzeko tokia aldatzea. Adostutako datan eta orduan zerbitzua emango den etxebizitzan egon behar duzu; bestela, ordezkaturako zaituen pertsona bat izendatu behar duzu. Produktuak entregatzeko tokia aldatzen baduzu, eskaera ezeztatuko dugu eta salgaien zein zerbitzuen zenbatekoa itzuliko dizugu. Kasu horretan, beste eskaera bat egin beharko duzu, eta beste entrega-data bat adostu. Adostutako data, ordua edo lekua aldatu nahi badituzu, gutxienez 48 lanorduko aurrerapenez jakinarazi beharko diozu IKEA-ri. (GARRANTZITSUA: kontsultatu entrega-mota bakoitzerako salbuespen eta baldintza bereziak 2. eranskinean). Adierazitako epeetan abisatzen ez badiguzu, bigarren bidaiaren zenbatekoa eta biltegiaren kostuak ordaindu beharko dituzu zerbitzu berria jaso baino lehen.

Entregarik ez posta-kutxetan edo gune publikoetan. Ez da posta-kutxetan edo leku publikoetan entregarik egiten. Datuak okerrak direlako muntatzaileak/instalatzaileak bigarren aldiz mugitu behar badu, Bezeroak joan-etorri edo bidalketa horren kostua ordaindu beharko du, eskaerari dagokion tarifaren arabera.

Merkantzia egiaztatzea entrega egiten denean. Garraio- eta entrega-zerbitzua kontratatuz gero, Bezeroaren ardura da jasotako pakete kopurua eta, egotekotan, entregako unean ikus daitezkeen kalteak egiaztatzea. Pakete kopuruarekin eta euren egoerarekin ados zauden (ala ez) sinatu beharko duzu, merkantzia behatu ostean. Garraioan paketeren bat galdu bada edo kalteren bat izan bada, salgaiekin batera emango dizugun garraio-agirian idatziz adierazi beharko duzu. Produktuak kalteren bat jasan badu eta entrega-unean ez baduzu ikusi, produktu bakoitzaren legezko bermea eta berme komertziala aplikatuko da.

Entrega-unean kontuan izan beharreko bestelako gaiak. Era berean, merkantzia jasotzen duzunean,

honako hau adostu behar duzu garraioa egiteaz arduratuko den pertsonarekin: a) produktuak non kokatuko diren, betiere garraiolariak etxe-barruan utzi behar baditu, b) eraikineko igogailuak, kargajasogailuak eta patioak erabiltzeko ordutegiak eta baldintzak, hala badagokio, eta c) kontratatutakoaren arabera behar bezala entregatzeko garrantzitsua den beste edozer.

Entrega handiak. Bezeroak erosi dituen paketeen (zeinen garraioa kontratatu duen) tamaina eta dimentsioak egiaztatu behar ditu. Informazio hori bai IKEA dendetan, bai IKEA-ren webgune ofizialean eskuragarri dago. Bezeroak ziurtatzen digu salgaiak ohiko bitartekoak erabiliz (ateak, igogailuak, kargajasogailuak, eskailerak) zure etxean, eraikinean edo etxebizitzan sar daitezkeela, kontratatu duzun zerbitzuaren arabera. Horrenbestez, salgaiak garraiatu eta gero ezingo balira zure etxean, eraikinean edo etxebizitzan (kontratatu duzun zerbitzuaren arabera) sartu haien tamaina eta dimentsioak direla eta, bi aukera eskainiko dizkizugu:

- a. kalean bertan uztea, edo
- b. salgaiak erretiratzeko zerbitzua kontratatzea. Kasu horretan, zerbitzu horren kostua ordaintzeko konpromisoa hartuko zenuke (IKEA-k alde aurretik emango lizuke aurrekontua).

Nolanahi ere, aurreko kasuetan, ez dizugu itzuliko garraio-zerbitzuagatik ordaindu duzun zenbatekoa.

Sofa-hankak. Sofak entregatzen direnean ez dira hankak instalatuko, ezta zorroak jarriko ere. Zerbitzu horiek aparte kontratatu behar dira. Kontuan izan zenbait ereduri ezin zaiela zorroa jarri hankak jarrita dituztela; kasu horietan, muntatzeko zerbitzua kontratatu ez baduzu, komeni da kontuan hartzea.

**15.1.1. Eskaera ertainak eskailera-buruan entregatzea edo Etxe-barruan entregatzea aukerak dituzten eskaeren kasuan,** IKEA-k ezin badu Bezeroarekin hitzartutako data eta ordu-tartearen barruan entrega egin, eskaera gure biltegira bueltatuko da eta IKEA Bezeroarekin harremanetan jarriko da entrega berri bat hitzartzeko.

**15.1.2. Eskailera-buruan** entregatzeko pakete-eskaeren kasuan, paketeria-enpresak entrega saiakuntza bat egingo du eta azkenean ezin badu entrega egin, eskaera paketeria garraio-enpresaren entrega-puntu batera joango da. Bezeroak 10 eguneko epea izango ditu produktuak bertatik jasotzeko.

**15.1.3. Correos bulegoan** entregatzeko pakete-eskaeren kasuan, Correos bulegora paketea iritsi eta 15 egun natural izango ditu Bezeroak eskaera jasotzeko.

## 15.2. BANAKETA-MODALITATEAK

Ikusi 2. Eranskina

## 15.3. BILTEGIRATZE-ZERBITZUA

Kontratutako garraioaren data atzeratu ahal izango duzu IKEA-rekin harremanetan jarri gero, baldin eta gutxienez 48 lanordu falta badira zure eskaera entregatzeko. Kasu horretan:

- a. Zerbitzua kontratatzen duzuetik zenbatzen hasita, lehenengo 7 egunak (naturalak) doakoak dira.
- b. Epea iraungi ostean, IKEA-k astebeteko zenbatekoa aplikatuko dizu. Zenbateko hori eskaeran zehazten da eta biltegiratze-zerbitzuari dagokio.

Biltegiratze-zerbitzuak gehienez ere 2 hilabeteko iraupena izango du, garraioa kontratatzen denetik

zenbatzen hasita; epe hori igaro ondoren, IKEA-k eskaera baliogabetuko du eta salgaiagatik eta zerbitzuagatik ordaindutako zenbatekoa itzuliko dio Bezeroari. Bestalde, b) atalean xedatutakoaren arabera, biltegiaritze-prezioari dagokion zenbatekoa Bezeroak ordainduko du.

## **16. MUNTATZE-ZERBITZUA**

Ezin izango zaio muntatze-zerbitzuari ekin eskaera osoa eta salgai guztiak entregatu arte.

Zer sartzen da. Muntatze-zerbitzuak honako hauek barne hartzen ditu: IKEA-ren jarraibideen arabera muntatzea, produktua Bezeroak adierazitako lekuan jartzea, produktua bera nibelatzea eta horren ateak eta tiraderak jartzea. Muntatze-zerbitzuak ez du bilgarriak eramatea barne hartzen, eta, gainera, zerbitzu espezifikoak kontratatu beharko dituzu hauek muntatzea nahi baduzu: koadroak, apalak, ispiluak, lanparak, pertsianak, etxetresna elektrikoen instalazioa, zoruak, bainugelen muntaketa, etab.

Ainguraketa. Muntatze-zerbitzuak ez du horman edo zoruan ainguratzea barne hartzen, salbu eta produktuaren argibideetan ainguratzea zehaztuta badago. Hala denean, derrigorrezkoa izango da. Bezeroen segurtasuna bermatzeko, muntatzeko argibideak aintzat hartu behar dira muntatzea gauzatzean, salbuespenik gabe. Muntaketa-zerbitzua kontratatuta, jarraibideek hala adierazten badute, Bezeroak ainguraketa horman edo sabaian egitea onartzen du, dagokionaren arabera. Dagokion horma edo sabaira ainguratzea ez onartzetik eratorritako ondorioak Bezeroaren erantzukizun eskusiboa izango dira, dagokionaren arabera, eta horrek IKEA salbuesten du inguruabar horren erantzukizunetik.

Segurtasuna. IKEA-rentzat segurtasuna lehentasun bat da. Bezeroak ziurtatu behar du kontratatutako zerbitzuak gauzatuko diren tokiko baldintzak egokiak direla sarrerari eta altuerari dagokionez (besteak beste). Adibidez, 2,36m-ko PAX armairu baten muntaketa kontratatuz gero, Bezeroak honako hau kontuan izan behar du muntaketa egin ahal izateko: muntaketarako jarraibideetan adierazten den bezala, ateak eraigarriak badira, gelak 2,39m-ko gutxieneko altuera izan behar du; ateak lerragarriak badira, aldiz, 2,41m-koa da altuera hori; zorua berdinduta badago, hori da eskatzen den gutxieneko altuera. Hori dela eta, edozein zerbitzu kontratatzean, Bezeroak adierazten du horiek gauzatzeko erabiliko den lekuak beharrezko tamaina-, segurtasun- eta irisgarritasun-baldintzak betetzen dituela.

Horrela, kontratatutako zerbitzua gauzatu behar den leku, egoitza edo gela zehatzetarako sarbideak seguruak ez badira (adibidez, etxean edo logelaren batean obrak egiten ari direlako), edo muntatze-argibideak jarraituz gero ere, muntaketa egiten den lekuko baldintzek arriskua badakarte pertsonentzat edo ondasunentzat (adibidez: osasungarritasun- eta higiene-arrazoiengatik, zerbitzua egiteko gela erabat bukatuta ez egoteagatik eta dagozkion harguneak instalatuta ez egoteagatik [elektrizitatekoak, besteak beste], edo etxebizitzan beste enpresa batzuetako langileak egoteagatik –gela horretan edo etxebizitzan lanak egiten ari direnak–, oztopatu egin baitezakete), IKEA-k, zerbitzu-hornitzailearen bitartez, muntaketari edo zerbitzuari uko egin diezaioke. Horrek ez du esan nahi IKEA-k ez duenik akordioa betetzen; izan ere, ordaindutako dirua Bezeroari itzuliko zaio, gure tarifek ezartzen dituzten zerbitzu-hornitzaileen joan-etorrien zenbatekoa kenduta (Bezeroari horren berri emango zaio zenbateko hori kobratu aurretik; muntatze-zerbitzua eskainiko duen hornitzailea Taskrabbitt bada, zenbatekoa 23 eurokoa izango da). Halaber, IKEA-k, etxean entregatzeko zerbitzuaren kasuan, merkantzia hasieran adostutakoa ez den beste gela batean utziko ahalko du. Honela, zerbitzua gauzatatuz joko da eta horrek ez du esan nahi izango IKEA-k entrega inola ere bete ez duenik.

Muntatze-unean kontuan izan beharreko bestelako gaiak. Era berean, muntaketa egiterako unean, honako hau adostu behar duzu produktuak garraiatu dituen pertsonarekin: a) muntatuko diren produktuak muntatu bitartean non jarriko diren, b) muntaketa-prozesuan kartoiak eta gainerako hondakin-materialak non jarriko diren, c) ateak irekitzeko norabidea (eskuinera edo ezkerre) eta heldulekuen eta osagarrien kokapena, eta d) kontratatutakoaren arabera muntaketa behar bezala egiteko garrantzitsua den beste edozein gai.

## **17. INSTALAZIO-ZERBITZUA**

### 17.1. INSTALAZIO-ZERBITZUAREN ALDERDI OROKORRAK

Zer sartzen da. IKEA-n erositako produktuen instalazioa, hurrengo ataletan xedatutakoaren eta produktu motaren arabera.

Instalazioa egiterako unean, honako hau adostu behar duzu instalatzailearekin: a) argi- eta ur-konexioak, konketak eta jabetzarako sarbideak erabiltzeko arauak, eta c) kontratatutakoaren arabera instalazioa behar bezala egiteko garrantzitsua den beste edozein gai.

Instalazio-zerbitzuak honako hau barne hartzen du:

- Eskaeran azaltzen diren produktu guztien instalazioa.
- Finkatzeko eta zigilatze behar den materiala (euskarrira egokitutakoak: igeltsua, zementua, pladurra, lauza, eta abar).
- Behar izango den material elektrikoa.
- Bilgarri guztiak kentzea.
- Instalazio-zerbitzuak ez du honako hau barne hartzen: igeltserotza-, dekorazio-, iturgintza-, elektrizitate- eta pintura-lanak.
- Gas-instalazioaren konexioak edo deskonexioak, ezta gas-elementuen instalazioak ere (plakak edo labeak, esaterako).

**Garrantzitsua:** egiaztatu/neurtuko edo instalatuko dugun sukaldea ezin da obretan egon, eta korrante elektrikoa eta ur-hornikuntza izan behar ditu, instalazioa ongi eginda dagoela egiaztatu eta zerbitzuak eman ahal izateko.

### 17.2 SUKALDEEN INSTALAZIOA

#### **17.2.1. Egiaztatze/ neurtze/ aurretiko zerbitzua**

Bezeroak, sukaldea instalatzeko zerbitzua kontratatu aurretik, nahitaez kontratatu behar ditu egiaztatze/ neurriak hartzeko zerbitzuak.

- Instalazio-zerbitzurik kontratatu gabe egiaztatzea kontratatzen baduzu, IKEA-k egiaztatze/ neurketa zerbitzua kobratu egingo dizu. Sukaldea instalatzeko zerbitzua kontratatzen baduzu, egiaztatze/ neurriak hartzeko zerbitzutik kobratutako zenbatekoa instalazio-zerbitzuaren preziora kenduko zaio.
- Egiaztapena egin ondoren iritzi aldatzen baduzu (egindako sukaldearen lehen diseinuari dagokionez), eta egindako aldaketak gauzatzeko beste egiaztatze/ neurketa bat (edo gehiago) behar bada, IKEA-k beste egiaztatze-zerbitzu bat kobratuko dizu, behar adina aldiz.

- Azkenik egiaztatze-zerbitzua kontratatzen baduzu, IKEA-k lehenengo egiaztatzearen zenbatekoa itzuliko dizu, eta hurrengoak kobratuko dizkizu.

Aurretiko egiaztapen-/neurketa-zerbitzuaren emaitzak, oharrak eta ondorioak IKEA-ren jabetzakoak dira soilik, eta IKEA sukaldea diseinatzeko eta beharrezko doikuntzak egiteko soilik erabiliko dira. Bezeroak ezin ditu inola ere erabili zerbitzu honi jarraikiz lortutako neurketak edo egiaztapenak IKEA sukaldearen diseinua zehazteko eta sukaldea doitzeko –instalazioa burutzeko– xedez bestelako helburuetarako. Bezeroak ezingo dio zerbitzu horren emaitza, ohar eta ondorioengatiko erreklamaziorik egin IKEA-ri, baldin eta Bezeroak –hemen xedatutakoa urratuz– informazio hori beste helburu batzuetarako erabiltzea erabakitzen badu. Hala, erabilera horren barruan sartzen da edozein hirugarrenekin edo bere kabuz egiten duen sukalde-diseinua, IKEA-ren egiaztapena eta neurketa IKEA sukaldeetara egokitzeko diseinatuta baitago.

## 17.2.2 Etxetresna elektrikoak instalatzeko zerbitzua

Etxetresna elektrikoak instalatzeko zerbitzuak honako hau barne hartzen du:

- Hornikuntza elektrikorako konexioak (ez elektrizitate-zerbitzuak).
- Ur-hornikuntzarako eta isurbideetarako konexioak IKEA-ren etxetresna elektriko guztietarako (gehienez ardatzetik 30cm-ra).

Etxetresna elektrikoak instalatzeko zerbitzuak ez du barne hartzen:

- Plakaren kablea eta konexio-fitxak, baldin eta produktuarekin batera ez badatoz.
- Gas-instalazioaren konexioak edo deskonexioak, ezta gas-elementuen instalazioak ere (plakak edo labeak, esaterako). Gas eta elektrizitate bidezkoak diren etxetresna elektriko konbinatuen kasuan, zati elektrikoa muntatuko da soilik.
- Etxetresna elektriko zaharren desinstalazioa.

## 17.2.3. Sukalde-gainekoak instalatzeko zerbitzua

### 17.2.3.1. Neurrira egindako sukalde-gainekoak (laminatuak, zur trinkozkoak edo harrizkoak). Egiaztapena:

Sukalde-gainekoa egiaztatze zerbitzua. Neurrira egindako sukalde-gaineko bat egiaztatze zerbitzua diseinua Bezeroak instalatu nahi duen sukalderako baliagarria denetz erabakitzean datza. Egiaztapen-zerbitzu horrek eta sukaldeak instalatu aurreko egiaztapen-zerbitzuak ez dute zerikusirik; beraz, sukaldea instalatzeko zerbitzuaren berezko kostuarekin batera, kostu gehigarri bat ordaindu behar izango da.

Sukalde-gainekoak pertsonalizatuak direnez, egiaztapena sinatu ondoren ezin izango dira ez sukaldearen, ez sukalde-gainekoaren neurriak aldatu. Sukalde-gainekoa sukalde osoa instalatu ondoren egiaztatzen da, horren neurriak sukaldearen azken emaitza (konfigurazioa eta instalazioa) behatu ondoren hartzen baitira.

Sukalde-gainekoaren instalazioa. Egiaztapena egin ostean, dokumentu bat emango dizugu, bertan azal ditzazun enkargatu duzun sukalde-gainekoaren ezaugarriak eta neurriak (sukalde-gainekoaren egiaztapena egin eta gero emango dizkizugu). Bezeroak badaki eta onartzen du IKEA-k azken egokitzapen-lanak, ebakiak eta ukituak gauzatu ahal izango dituela sukalde-gainekoan hura bezeroaren etxean bertan kokatzean.

**Garrantzitsua:** Bezeroari jakinarazten zaio neurrira egindako sukalde-gainekoak entregatzeko epea gainerako IKEA produktuak entregatzeko ohiko epea baino luzeagoa dela, produktuak modu pertsonalizatuan eta neurrira ekoizten baitira (sukalde-gainekoa egiaztatze zerbitzua eman

ondoren). Hori dela eta, oro har kontratatutako zerbitzua eskaera-agirian adierazitako egunean eta orduan emango bada ere, neurrira egindako sukalde-gainekoa entregatu eta instalatuko bada, epe hori **80 egunetan luzatu egingo da**, Bezeroak prezioa ordaintzen duenetik zenbatzen hasita.

#### 17.2.3.2. Aurretik instalatu diren sukaldeetarako aurrez moztutako sukalde-gainekoak

Lehendik instalatu den sukalde batean aurrez ebakitako sukalde-gaineko bat instalatzeko zerbitzua kontratatzeke, sukalde-gainekoa instalatzeko espazioa egiaztatu behar da. Beraz, Bezeroak espazio hori egiaztatzeke zerbitzua eskuratu behar du, eta horren kostua eskaera-dokumentuan islatuko da.

#### 17.3. Bainugelak instalatzeko zerbitzua

Bainugelak instalatzeko zerbitzua behar bezala eskaintzeke, Bezeroak honako instalazio hauek egiteke beharrezkoa den guztia izan behar du:

- Korrante elektrikoa.
- Ur-hornidura.
- Argibideen arabera beharrezkoak diren hargune eta isurbideak.

Bainugelak instalatzeko zerbitzuak ez ditu iturgintza-lanak barne hartzen. Bezeroak bainugela instalatzeko zerbitzu osoa kontratatu ez badu, osagarrien finkatzea aparte kobratuko da, eskaera-dokumentuaren arabera.

#### 17.4. Txorrotak instalatzeko zerbitzua

Obra eta iturgintza ez badira sartzen, txorrotak instalatzeko zerbitzuak aparte kontratatu ahalko dituzu, eta horien prezioa eskera-dokumentuan islatuko da.

#### 17.5. Sabaian edo horman instalatzeko zerbitzua

Sabaian edo horman instalatzeko zerbitzuak honako hau barne hartzen du:

- Produktuak (sabaiko eta hormako lanparak) muntatzea eta konexio elektrikoa. IKEA-k ez du egingo aldeztu aurretik dagoen instalazio elektrikoa eraldatzea eragiten duen obrarik, ezta inolako elektrizitate-zerbitzurik ere.
- Finkatzeko eta zigilatzeke behar den materiala.
- Bilgarri guztiak etxebizitzatik erretiratzea.

### **18. PRODUKTUAK ZEIN BESTELAKO HONDAKINAK JASOTZEKE ETA ERRETIRATZEKE ZERBITZUA**

Erositako produktu berri bakoitzeke, bezeroak garraio-zerbitzua kontratatzen badu eta etxean entregatzen bada, IKEA-k Bezeroaren etxetik produktuak eta beste hondakin batzuk (altzariak, koltxoia, sofak eta etxetresna elektrikoak) erretiratzeke zerbitzua eskatzeko aukera ematen du. Zerbitzu horiek produktu jakin batzuetarako baino ez daude eskuragarri, Bezeroak erosteko erabiltzen duen kanalaren arabera; zehazki:

- Bezeroa online erosten ari bada [[www.ikea.es](http://www.ikea.es) webgunea], lastairak, sofak eta etxetresna elektrikoak jaso eta erretiratzeke zerbitzua baino ezin izango du kontratatu, eta ezin izango du beste altzari batzuk jaso eta erretiratzeke eskatu.
- Bezeroa IKEA establezimendu batean edo urrutik (telefono edo txat bidez) erosten ari bada,

altzariak, lastairak, sofak eta etxetresna elektrikoak jaso eta erretiratzeko zerbitzua kontratatu ahal izango du.

- Bezeroa IKEA-ren aplikazioaren bidez erosten ari bada, ezingo du jasotzeko edo erretiratzeko inolako zerbitzurik kontratatu.

Jasotzeko eta erretiratzeko zerbitzua ez dago eskuragarri lanpasen, paketeen edo bestelako entregetarako, soilik etxe-barnean laga beharrekoetarako.

Ilido horretan, produktu bat baino ez da erretiratuko erositako produktu berri bakoitzeko, baldin eta: bi produktuek antzeko ezaugarriak (bolumena eta pisua) eta funtzionaltasunak badituzte, erretiratu beharreko produktua osorik badago, higiene- eta osasungarritasun-egoera ona badu, eta Bezeroak etxez etxeko garraio-zerbitzua kontratatu badu (ikus aurrerago garraio- eta entrega-zerbitzuari buruzko baldintza bereziak produktu eta hondakin mota bakoitzerako).

Jasotze- eta erretiratze-zerbitzu honek ez ditu neurritan egindako harrizko edo zeramikazko sukaldere-gainekoak barne hartzen.

IKEA-n erositako produktu berria Bezeroaren etxean entregatzean erretiratuko da produktua.

Bezeroak bermatu behar du erretiratu beharreko sofaren, lastairaren, etxetresna elektrikoaren edo altzarien neurriek hura erretiratzea ahalbidetzen dutela; hala ezean, Bezeroak desmuntatu egin beharko du aldezturik, bere kabuz eta bere kontura. Gaiak eta bestelako hondakinak erretiratzeko zerbitzuak ez du erretiratu beharreko produktuak desinstalatzea, desainduratzea edo desmuntatzea barne hartzen (ez IKEA-k, ez garraio-zerbitzuak eskaintzen dituztenek).

Gaiak edo hondakin horiek behar bezala kudeatzeko puntu egokietara eramango dira.

Gaiak eta bestelako hondakinak erretiratzeko eta jasotzeko zerbitzuak ez du barne hartzen produktu zaharrak beste edozein lokal edo etxetara garraiatzeko aukerarik.

Bezeroak doan eskuratu dezake etxetresna elektrikoak eta lastairak erretiratzeko zerbitzua, eta sofak eta bestelako altzariak erretiratzeko zerbitzuaren prezioa hura kontratatu aurretik jakinaraziko zaio Bezeroari. Bezeroak zerbitzu horren prezioa kontsultatu ahal izango du une oro hemen: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/removal/>, edo bere IKEA dendan.

Bezeroak jasotzeko eta erretiratzeko zerbitzu horren eskaera formalizatzeko, berriaz jakinarazi behar du, eskaera egiterakoan, zerbitzu hori beharko duela. Horretarako, online eskaera izapidetzen ari den bitartean webgunean agertuko diren bi aukeretako bat markatu behar du, edo teleoperadoreari edo eskera sortzen laguntzen ari den IKEA establezimenduko langileari jakinarazi behar dio bi aukeratik zein aukeratu duen, honela:

- a. Produktu zaharra erretiratu nahi dut erositako produktu berria entregatzen didaten momentuan. Erositako produktu berri bakoitzeko, produktu zahar bat erretiratuko da, betiere produktu biek antzeko ezaugarriak badituzte, tamainari eta pisuari dagokienez, edo
- b. Produktu zaharra erretiratzeari berriaz uko egiten diot.

Bezeroak erretiratzea eskatzen badu, erretiratzen dituen produktuak entregatzeko entrega-agiria bete beharko du garraio-zerbitzuen emailearekin batera jarduera gauzaten den lekuan.

Erretiratzeko zerbitzua eskatu zuen Bezeroak azkenean uko egiten badio produktua erretiratzeko aukerari hura erretiratu baino lehen, berariaz adierazi behar du erretiratutako produktuak entregatzeko entrega-agirian.

Jarraian, zenbait produktu erretiratzeko baldintza bereziak aipatzen dira:

#### **A. ETXETRESNA ELEKTRIKOAK ETA GAILU ELEKTRONIKOAK**

IKEA-k jakinarazten du produktuok saltzeko gaituta dagoela, Industria Erregistro Integratuko inskripzioaren arabera, eta IKEA Supply AGren izenean aipatu Industria Erregistro Integratuan dagoen inskripzioaren zenbakia (4435 ekoizle zenbakia) orri honetan ikus daitekeela:

<https://industria.gob.es/registros-industriales/RAEE/Consultas/Paginas/consultasPublicas.aspx>

Gaiak Bezeroaren etxean jasoko dira.

Gailu elektrikoek hondakinei buruzko araudiaren arabera, IKEA produktu eta zerbitzuak entregatzen dituen garraio-zerbitzuen hornitzaileak baimena du gure Bezeroek erretiratzen dituzten produktuak dendara, logistika-plataformara edo birziklatze-instalazioetara eramateko.

Bezeroak erretiratzea eskatzen badu, erretiratzen dituen produktuak entregatzeko entrega-agiria bete beharko du garraio-zerbitzuen emailearekin batera jarduera gauzaten den lekuan. Agiri horretan jasotze-data, produktu mota, modelo, marka eta serie-zenbakia adierazi beharko dira (azken hori ahal bada bakarrik).

Erretiratzeko zerbitzua eskatu zuen Bezeroak azkenean uko egiten badio produktua erretiratzeko aukerari hura erretiratu baino lehen, berariaz adierazi behar du erretiratutako produktuak entregatzeko entrega-agirian.

Bezeroak bota nahi duen produktu elektriko edo elektronikoa erretiratzea nahi ez badu, edo bota nahi duen produktua osorik ez badago, Bezeroak hilabete gehigarri bat (1) du berak zuzenean edozein IKEA dendatan gailu elektriko edo elektronikoa hori entregatzeko, gailu baliokide berriaren erosketatiketa aurkeztuz.

#### **B. LASTAIRAK, SOFAK ETA BESTELAKO ALTZARIAK**

IKEA-k lastairak erabat eta modu eraginkorrean kentzeko, funtsezko baldintza izango da Bezeroak erretiratu beharreko lastairaren bilgarria ziurtatzea. Lastaira behar bezala bilduta ez badago, IKEA-k eskubidea izango du hura kentzeari uko egiteko. Ukapen hori ez da inola ere hartuko IKEA-ren ez-betetzea bezala, eta, beraz, ez dio inolako kalte-ordainketarik egin beharko Bezeroari. Helburu horretarako, bilgarria egokitzat hartuko da kendu beharreko lastaira guztiz estalita badago (bilgarri-paperarekin, film-paperarekin, etab.) eta kanpotik erabat isolatuta badago.

## 19. SALDU OSTEKO ZERBITZUA

Bezeroak bere eskaera jasotzean edo eskaeraren edukiarekin edo merkantzian eragindako kalteekin lotutako gorabeheraren bat bada, edo berme-arazoren bat edo beste edozein gorabehera gertatzen bada,

1. hurbilen dagoen IKEA dendarekin jarri beharko da harremanetan;
2. edo web-esteka honetan erabilgarri dagoen txatbota erabil dezake ere: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, ordutegia une bakoitzean argitaratua dagoen estekan.
3. Gainera, IKEA-ren Bezeroen Arretarako Zerbitzuarekin harremanetan jarri ahal izango da ere 900 400 922 telefonoaren bidez, uneoro estekan adierazitako ordutegian <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, edo
4. mail: terminos.condiciones.es@ikea.com

Bezeroak egokitzat jotzen duen eta IKEA-k zentzuz eskatzen dion informazio guztia eman beharko du bere kexa, iradokizuna edo erreklamazioa baloratu ahal izateko, eta, hala badagokio, deskribapen-idazki bat eta jaso duen edozein kalte edo gorabeheraren argazkiak erantsi beharko ditu.

## 20. ESKAERA EZEZTATZEA ETA ALDATZEA

### Eskaera ezeztatzea

IKEA-k eskaera baieztatzeko helbide elektronikoa esteka bat emango dio bezeroari, bertan behera uzteko. Hala ere, Bezeroak eskaera ezeztatu ahal izango du Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren bidez 900 400 922 telefonoan edo IKEA denda batean. Era berean, eskaera baliogabetzeak kontratatutako garraio- eta muntatze-zerbitzuak ezeztatzea suposatzen du.

Eskaera egin eta ordubeteko epea izango duzu hura baliogabetu ahal izateko, betiere 48 ordu (baliiodun) baino lehen entregatzea aurreikusita ez badago. Kasu horretan, IKEA-k erosketaren zenbateko osoa itzuliko du, garraioaren kostuak barne. Kasu hauetan, zenbatekoa itzuliko zaio, eskaera ordaintzeko unean erabili zen ordainketa-sistema beraren bitartez, hamalau egun naturaleko epean, eskaera baliogabetu nahi zuela adierazi zuen unetik aurrera zenbatzen hasita.

Eskaera egin eta ordubeteko epe hori igarota, IKEA-k ez du bermatzen eskaera ez dela gure instalazioetatik atera. Atera bada, zenbatekoaren itzulketan aurretik ordaindutako salgaien garraio-zerbitzuaren kostuak kenduko dira.

Nolanahi ere, eskaera 48 ordu (baliiodun) baino gutxiagoko epean entregatzea aurreikusita dagoenean baliogabetzen bada, zenbatekoa itzultzean, aurrez ordaindutako salgaien garraio-zerbitzuaren kostuak kenduko dira.

Ez da eskaeraren baliogabetze partzialik onartuko; hala, eskaera osorik ezeztatu beharko dute, eta beste eskaera bat egin. Dena den, muntatze-zerbitzua bereiz aldatzeko edo ezeztatzeko eskaera egin daiteke, eskaera osorik ezeztatu behar gabe.

## **Muntatze-zerbitzua bereiz aldatzeko edo ezeztatzeko eskaera**

Muntatze-zerbitzuen emaila Taskrabbitt denean, Bezeroak hau eskatu ahal izango du:

- a. Zerbitzua emateko data aldatzeko eskatzea, zerbitzua doan eman baino 24 ordu (natural) lehenago gutxienez; bestela (lehenago egiten bada), bezeroak 23 euroko kargua ordaindu beharko du.
- b. Muntatze-zerbitzua bertan behera uzteko eskatzea, doan. IKEA-k ordaindutako zenbatekoa itzuliko dizu, baldin eta muntatze-zerbitzua hura gauzatzeko aurreikusitako eguna baino gutxienez 24 ordu (natural) lehenago baliogabetzen bada. Bezeroak ez badu muntatze-zerbitzua baliogabetzeko epe hori errespetatzen, gure tarifek ezartzen dituzten muntatzaileen joan-etorrien kostuen zenbatekoa deskontatuko da. Nolanahi ere, tarifa horiek zenbateko osoa kobratu aurretik jakinaraziko dira. Gainera, muntatze-zerbitzuari esleitutako hornitzailea Taskrabbitt bada, zenbateko hori 23 eurokoa izango da.

## **21. UKO EGITEA ETA ITZULTZEA**

Bezeroa itzultzeke dauden produktuen balioaren murrizketaren erantzule izango da, berezko produktuaren egoeraz, ezaugarriez eta/edo funtzionamenduaz gaindiko manipulazio baten ondorio dena, eta halako kasuetan IKEA-k eskaintzen duen atzera egiteko eskubidea edota itzultzeko berme komertziala ez onartzea izango du ondorio.

Eskubide eta berme hauek gauzatu ahal izateko, Bezeroak beti produktuen erosketaren frogagiria aurkeztu beharko du.

### **Atzera egiteko eskubidea**

Atzera egiteko eskubidea urrutiko (online [webgunea eta aplikazioa], telefonikoa eta txata) erosketei soilik aplikatu dakiekeen eskubidea da. Hala egitea erabakitzeotan, behin produktuak etxean jasota, Bezeroak, kontsumitzailea bada, 14 egun natural izango ditu (eskaera berdinean erositako azken produktua jasotzen denetik zenbatzen hasita) bere uko egiteko eskubidea egikaritzeko.

Atzera egindako kasuan, IKEA-k Bezeroari itzuliko dizkio, kontsumitzaileak transakzioa egiteko erabilitako ordainketa modu berean, itzultitako salgaiengatik jasotako ordainketak eta banaketa kostuak, atzerapen desegokirik gabe eta, edozein kasutan, Bezeroak kontratua bertan behera uztearen erabakia jakinarazitako datatik 14 egun naturaleko epea amaitu aurretik.

Atzera egiteko eskubidea gauzatzeko, Bezeroak aipatutako entrega-egunetik 14 egun naturaleko epean IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA-ra jo beharko du: C/ Me falta un tornillo 5, Arroyo de la Encomienda 47195 (Valladolid).

IKEA taldeak, baldintzak eta betebeharrak hauekin batera, uko egiteko dokumentu bat ematen du, Bezeroak helburu horretarako erabil dezan, nahi izatekotan. Gainera, Bezeroak uko egiteko inprimakia hurrengo helbide elektronikora bidali diezaiolke IKEA taldeari: [csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com](mailto:csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com).

Atzera egiteko eskubidea baliatzean, Bezeroak bere gain hartuko ditu ondasunak itzultzeagatik zuzeneko kostuak. Halaber, Bezeroak [www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/returns](http://www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/returns) webgunean ageri diren salgaiak itzultzeko modalitateetako edozein eska dezake. Kasu

horretan, itzulketaren kostuak Bezeroaren kontura izango dira, webgunean itzultze-modalitate bakoitzerako adierazi bezala. Kostu hori Bezeroari itzuli beharreko kopuruetatik konpentsatuko da. Ondasunen izaeragatik posta bidez itzuli ahal ezin badira, IKEA-k ordainduko ditu itzulketaren kostuak.

### **Itzulketa**

IKEA-k Itzultze-politika bat du, eta, horren bidez, Bezeroak –iritziz aldatzekotan– erositako produktuak itzul ditzake. Itzulketen politikak ez ditu kontratatutako zerbitzuak ezta politika horretatik berariaz kanpo utzitako produktuak barne hartzen. Bezeroak uneoro ikus ditzake indarrean dauden Itzulketen politikaren baldintzak [www.ikea.es](http://www.ikea.es) webgunean.

Indarrean dagoen araudi aplikagarriaren arabera kontsumitzailetzat jotzen ez diren bezeroentzat, eta erosketara IKEA Enpresentzat Sarearen bidez edo haren laguntzarekin egiten dutenentzat:

- itzultzeko epea HOGEITA HAMAR (30) EGUNEKOIA izango da, eta, beraz, bezero horiei ez zaie IKEA-ren Itzultze-politika Orokorraren itzultzeko epea aplikatuko;
- bezero horiek berariaz eta funtsezko baldintza gisa onartzen dute IKEA-k ez duela onartuko aldeztatik ireki edo muntatu diren produktuen itzulketarik, berriro desmuntatu ondoren itzuli nahi arren edo jatorrizko bilgarrian ez badatoz.

Itzulketa itzulketa-txartelaren bidez egiten bada, Bezeroak jakin behar du Itzulketa-txartelen erabilera guztietan zergen eta aurrekontuen araudia aldatu eta finantza araudia egokitzen duen eta iruzurraren kontrako prebentzio-ekintzak eta iruzurraren kontra borrokatzeko ekintzak areagotzeko urriaren 29ko 7/2012 Legea eta horren moldaketak bete beharko direla, baita legeak berak agindutako mugak ere.

## **22. ERRETIRATZE-ZERBITZUA DUTEN ITZULKETAK**

Itzuli beharreko produktua jasotzeko zerbitzua IKEA-rekin kontratatu nahi duen bezeroak webgunearen bidez, telefonoz edo IKEA-ren edozein dendatan kontratatu dezake (Itzultze-politikari jarraikiz), atal honetan aurreikusitako baldintzetan.

Gogoratu erosketatik edo dokumentu baliokidea eskatuko zaizula IKEA-ren Itzultze-politikaren baldintzak betetzen dituzula egiaztatzeko.

Itzulketagatiko erretiratze-zerbitzuaren bi modalitate daude:

### **i. Itzultzeko gaia etxean jasotzea**

Eskatu produktuak jasotzea 900 400 922 telefonora deituz. Garraiolari bat bidaliko dugu aukeratzeko duzun helbidera eskaera jaso diezazun.\*

Erretiratzearen kostua **39€**-koa da

Etiketako produktuak bueltatzeko pausoak:

1. Jar zaitez gurekin harremanetan [Jarri gurekin harremanetan](#) estekaren bidez.
2. Prestatu produktuak. Kontuan izan produktuek jatorrizko baldintzetan egon behar dutela: ireki gabeko bilgarriarekin, kaxatik, zorrotik edo bilgailutik atera gabe eta muntatu gabe (erabili gabe, osorik eta egoera onean egon behar dute). IKEA taldeak informazio guztia emango dizu, zure itzulketa jasotzeko eguna eta ordua zehaztuz.

Lastairen 7 eguneko probaren barruan, bilketa eska dezakezu. Gogoan izan: lastairak itzuli ahal izateko, ezin dira hondatuta eta hautsita egon, eta ez dute orbanik eta/edo higiene-gabeziarik izan behar. Behar bezala itzul dadin, bildu beharreko lastairak enbalatuta egon behar du (materialak ez du axola, erabat estalita geratzen bada).

3. Emaiozu paketea garraiolariari. Adierazitako datan eta orduan, garraiolaria zure etxera joango da paketea jasotzeko. Hitzordua aldatu nahi baduzu, jarri harremanetan gure taldearekin [Jarri gurekin harremanetan](#) estekaren bidez, erretiratzeko aurreikusitako eguna baino 24 ordu lehenago, gutxienez.
4. Zure etxera bidaltzen dugun garraiolariak egiaztatu behar du kutxa ez dela ireki eta ez dela manipulatu, eta jatorrizko bilgarria egoera onean eta inolako kalterik gabe dagoela (apurtuta, urratuta, zikinduta, hezetasunarekin edo orbanekin...)
5. Bilgarria irekita, zikin edo edozein modutan kaltetua badago, garraiolariak ez du zure etxetik erretiratuko, eta ez da itzuliko 39€-ko zenbatekoa, jasotze-zerbitzuagatik ordaindutakoa. Bilgarria ireki bada, baina egoera onean badago, itzulketak onartzen dituzten dendetako batera jo dezakezu, dendako itzulketa orokorretarako ezarritako baldintzen arabera egiteko.
6. Bezeroari egotz dakizkioken arrazoiak direla-eta itzultze-hitzordurik ezin bada egin, 39€-ko zenbatekoa **ez da itzuliko, eta berriro kontratatu beharko duzu zerbitzua, dagozkion kostuekin.**
7. Ordaindutako zenbatekoa banku-transferentzia bidez itzuliko da. Lehenago, gure dendako kolaboratzaile taldeak egiaztatuko du gorago adierazitako baldintzen barruan dagoela produktua, hori izapidetu ahal izateko.
8. Paketea gure biltegietara iristen denean, dirua itzultzeko agindua emango dugu 7 laneguneko epean.

\*Espainia penintsularrean soilik.

## ii. Paketeria Correosen bulego batean itzultzea

Itzulketak paketeria zerbitzua erabiliz Correosen bulego batean egin ahal izateko, itzulketak hurrengo baldintzak bete beharko ditu:

- Itzultzeko eskaera egin duen momentutik, eta Itzulketa-politikak barne hartzen duen epean, bezeroak 14 egun izango ditu itzulketa Correosen bulego batean entregatzeko.
- Itzulitako produktu guztiak pakete bakar batean bidali beharko dira, eta barnean dauden produktu guztiak eskaera edo erosketa-tiket berdinekoak izan beharko dira. Ezin dira pakete berean itzuli eskaera ezberdinetako produktuak.
- Paketeak ezin ditu 25kg baino gehiago pisatu. Itzulitako pakete bakoitzaren bilgarriak ezin ditu gehieneko neurriak gainditu (78,5cm x 55cm x 39cm).
- Zerbitzuaren kostua itzulketaren zenbateko osotik kenduko da produktuak dendan jaso eta egiaztatu ondoren.

Itzulitako merkantzia itzulketa eskaeran adierazitako produktuarekin bat badator eta produktua Bezeroak adierazitako erosketa-tiketan/eskaera zenbakian badago:

- Online erosketetan: Bezeroak erosketa egiteko erabilitako kreditu txartelean itzuliko da zenbatekoa
- Dendan egindako erosketetan: banku-transferentzia bidez ordainduko da (Bezeroak emandako kontu-zenbakian, banku-titulartasunaren ziurtagiria aurkeztu ondoren)

Paketean Bezeroak itzultzeko eskatutako IKEA produktu ezberdin bat iristen bada eta produktu hori adierazitako tiketan agertzen bada, jasotako produktuak tiketan daukan zenbatekoa itzuliko da.

Paketean baldintza txarretan dagoen produktu bat, IKEA-rena ez den produktu bat edo IKEA-rena den baina Bezeroak adierazitako tiketan ageri ez den produktu bat iristen bada, ez da inolako ordainketarik egingo eta Bezeroarekin harremanetan jarriko gara (Bezeroak adierazitako harremanetan jartzeko edozein moduen bitartez) jakinarazteko eta entregatutako produktua erretiratzeko 30 egun naturaleko epea emateko. IKEA ez da erantzule izango Bezeroak lehen aipatutako epean produktua erretiratzeko ez badu.

## **23. BERMEA**

Azaroaren 16ko 1/2007 Errege Lege-dekretuan xedatutakoaren arabera, Bezeroa bera kontsumitzailea denean, IKEA-ri kontratatutako produktuek eta zerbitzuek dagokien legezko bermea dute.

IKEA-k produktu batzuentzat berme komertzial bat eskaintzen du, legezkoaren gain, fabrikazio-akatsentzako edo/eta akats materialentzako, borondatezkoa dena (berme komertziala). Horien ezaugarri espezifikoak, bermea eta produktua ahalik eta hoberen mantentzeko tratamendurik onena emateko jarraibideak esteka honetan kontsulta ditzakezu: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/garantia-ikea/>

IKEA-k bere produktuetan eskaintzen dituen bermeak produktu horiek etxean erabiltzen badira bakarrik aplikatu ahal izango dira. Berme hau ezin izango da aplikatu bestelako erabilera bat antzematen bazaie, enpresa aktibitatearekin erlazionatutako erabilera profesional bat kasu (halako

erabilerara zuzendutako produktuak salbu), edota instituzio eta administrazio publikoaren erabileraren kasu orotan.

Bermeak Espainiako penintsulako lurralde nazionalean baino ez dira aplikatzen.

Jarduera profesional edo negozio bat garatzeko erositako produktuen bermea Merkataritza Kodearen eta Kode Zibilaren arabera arautzen da.

## **24. BALDINTZA OROKOR HAUEN ALDAKETA**

Baldintza orokor horiek edozein unetan aldatu ahal izango ditu IKEA-k, aldez aurretik jakinarazi gabe, araudian edo gure zerbitzuetan izandako aldaketetara egokitzeko, edo beste edozein arrazoiengatik; beraz, beharrezkoa da aldizka berrikustea, eta, nolana ere, IKEA-n erosketa bat egin aurretik.

IKEA-k Baldintza Orokor berriak argitaratuko ditu IKEA-ren webgunean bertan dauden baldintzen ordean, bezeroak edozein unetan ezagutu eta berrikusi ahal izan ditzaizkien. Bezeroak onartzen du unean-unean webgune honetan eskuragarri dauden Baldintza Orokorrak (eta Webgunearen Baldintzak eta Betebeharrak, Pribatutasun-politika eta Cookieen politika) aplikatuko direla, eta betiere horiek onartzea IKEA-n erosketa bat egiteko aurretiazko eta ezinbesteko urratsa izango da.

IKEA ez da ahalmen hori erabiltzeak izan ditzakeen edonolako kalte-galeren erantzule izango.

## **25. LEGEDI APLIKAGARRIA. FORUEN ESKUMENEAN JARTZEA**

Baldintza Orokor hauek interpretazioaren, balioaren eta exekuzioaren arloan xedatu ez den orotan aplikatzekoa den Espainiako legeriaren arabera arautuko dira.

Urrutiko produktuak erostean eta zerbitzuak kontratatzearen ondorioz desadostasunik sortzen bada, hemen aurkeztu diren Baldintza Orokorrekin edo beste edonolako arazoei dagokienez, akordioan parte hartzen duten alderdiek, haien zerbitzura izan ditzaketen beste eskumen edo jurisdikzioei uko egiten badiete, Bezero kontsumitzailearen bizitokiari dagokion hiriko epaitegi eta auzitegien esku jar dezakete desadostasun horiek konpontzeko ardura. Kontsumitzaileak jotzen ez diren Bezero kasuan, auzitegi eta epaitegi eskumendunak kasu bakoitzean aplikatzen den araudian adierazitakoak izango dira.

## **26. BESTE BATZUK**

Kaltetuaren berriazko onespina eduki ezean, debekatuta dago dagokion zerbitzua ematen denean Bezeroak sesioa jasotzea edo grabatzea, baita hori erreproduzitzea edo zabaltzea ere, guztiz edo partzialki, erabili den gailua edo bitartekoa edozein dela ere. Edozein jokabide desegoki izateak indarrean dagoen araudia urratzea ekarriko du, eta beharrezkoak diren legezko erantzukizunak hartuko dira.

**Azken eguneraketa: 2025eko abenduaren 15a**



## I. ERANSKINA - Atzera egiteko formularioaren eredia

Inprimaki hau kontratua ezeztatu nahi izateko kasuan baino ez da bete eta bidali behar.

Honako helbidera:

### **IKEA IBÉRICA, SA – REMOTE CUSTOMER MEETING POINT**

C/ Me falta un tornillo 5

47195 - Arroyo de la Encomienda (Valladolid)

Telefonoa: 900 400 922.

[terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com)

Honen bitartez, adierazten dizuet honako eskaeraren salerosketa-kontratua eta osatzen duten ondasun edo ondasunak eta zerbitzuak ezeztatu nahi ditudala:

Eskaera-zk.: \_\_\_\_\_ Jasotako eguna: \_\_\_\_\_

Bezeroaren izen-abizenak: \_\_\_\_\_

Bezeroaren helbidea: \_\_\_\_\_

Bezeroaren sinadura

Data: \_\_\_\_\_

(Inprimaki hau paperean aurkezteko kasuan baino ez)

## I. ERANSKINA - BANAKETA-MODALITATEAK

### A2.1. ESKURATURIKO PRODUKTU-MOTAREN ARABERA ESKURAGAI DAUDEN ENTREGA-MODALITATEEN LABURPENA

#### **Eskaera txikiak (paketeria motakoak) eskailera-buruan entregatzea.**

Zerbitzua erabilgarri dagoen bitartean eta 25 kg baino gutxiagoko eskaeretan, non produktuek ez dituzten 78,5x55x39 cm-ko neurriak gainditzen, paketeria zerbitzuaren bitartez bidaliko dira. Produktuaren orrian, «Ikusi produktuari buruzko informazio gehiago» sakatuz, gure produktuen neurriak eta bolumena ageri dira. Bidalketa-metodo honetatik kanpo daude etxetresna-elektrikoak eta produktuaren entregan baldintza egokiak ziurtatu ezin zaizkien salgaiak.

#### **Eskaera ertainak eskailera-buruan entregatzea**

Eskaerak zure etxebizitzako eskailera-buruan edo lanpasean entregatuko dizkizugu, ezaugarri hauek betetzen badituzte:

- Gehienezko pisua guztira: 100 kg
- Produktu bakoitzaren gehienezko pisua: 25 kg
- Produktu bakoitzaren gehienezko luzera: 150 cm

#### **Etxe barruan entregatzea**

Eskaera ertain eta handietarako eskuragarri dago (hau da, eskaera ertainen ezaugarriak gainditzen dituztenetarako), baina ez paketeria motako eskaeretarako.

#### **Entrega espresa**

Etxean entregatzeko eta baldintza hauek betetzen dituzten eskaeretarako eskuragarri:

Gehienezko pisua, guztira: 155kg

Bidalketa mota hori eskuragarri duen IKEA dendatik 25km inguruko ratioan dauden posta-kodeetan entregatzeko. Kontsultatu zure posta-kodea zerbitzu hori eskuragarri duten dendan ratioan dagoenez [hemen](#).

Bidalketa 24 ordutan.

Zerbitzuaren kontratazioa unean uneko eskuragarritasunaren mende egongo da beti, garraio-ahalmenen eta ordu-tarteen arabera.

Bezeroak ezingo du aldatu ez lekua, ez entrega-eguna, ez -ordua, ezta kontratatutako entrega-zerbitzua bertan behera utzi ere (ikusi "Bertan behera uztea" atala), kontratatzen den unetik aurreikusitako entrega-epe laburra dela eta. Kontratatu bezain laster, kudeaketa-izapideei hasiera ematen zaie.

#### **Click & Collect**

Bezeroen eskaera jasoko dugu eta prest izango dugu, nahi duten IKEA dendara etor daitezen horren bila.

Zerbitzu hau horretarako prestatuta dauden dendetan bakarrik dago erabilgarri. Bezeroak aukeratutako dendan zerbitzua erabilgarri dagoen egiazta dezake erosketa-orgatxoan.

#### **Click & Collect – Armairua**

Eskaera jaso eta gure dendetako kanpoaldean kokatutako armairuetan uzten dugu prest. Eskaera prest dagoenean, SMS bat bidaliko dugu Bezeroak eskaeran adierazitako telefono zenbakira, armairua ireki

eta eskaera jasotzeko erabili beharko duen kodearekin. Armairua adierazitako kodearekin irekitzeak automatikoki produktuak jaso direla esan nahiko du eta jasotako eskaerarekin edozein gorabehera egon ezkerro jasotze egunean bertan jakinarazi beharko zaio Bezeroen Arretarako Zerbitzuari. IKEA-k emandako kodea pertsonala eta besterenezina da, eta IKEA ez da erantzule izango Bezeroak edo hirugarren pertsonak kode hori lagatu, dibulgatu edo erabilera ezegokia egin ezkerro.

Zerbitzu hau horretarako prestatuta dauden dendetan bakarrik dago erabilgarri. Bezeroak aukeratutako dendan zerbitzua erabilgarri dagoen egiazta dezake erosketa-orgatxoan.

### **Click & Collect Pick Up Point – Jasotze-puntua**

Eskaera Bezeroak hautatutako jasotze-puntura eramango dizugu.

Zerbitzua gaitutako jasotze-puntuetan bakarrik dago erabilgarri. Bezeroak aukeratutako jasotze-puntuako zerbitzua erabilgarri dagoen egiazta dezake erosketa-orgatxoan.

### **Paketeak Correos bulegoetara bidaltzea**

Etxera bidalitako 25 kg baino gutxiagoko eskaera guztietan, produktuek 78,5x55x39 cm-ko neurriak gainditzen ez dituzten bitartean, paketeria zerbitzuaren bitartez bidaliko dira Correosen jasotzeko. Produktuaren orrian, «Ikusi produktuari buruzko informazio gehiago» sakatuz, gure produktuen neurriak eta bolumena ageri dira. Bidalketa-metodo honetatik kanpo daude etxetresna-elektrikoak eta produktuaren entregan baldintza egokiak ziurtatu ezin zaizkien salgaiak.

## A2.2. ENTREGA-MODALITATE BAKOITZAREN FUNTZIONAMENDUAREN XEHETASUNA

### **A2.2.1. CLICK & COLLECT. PRODUKTUAK DENDAN, ARMAIRUAN EDO JASOTZE-PUNTU BATEAN JASOTZEA**

Entregatzeko modalitate hau gutxienez HAMAR EUROKO (10,00€) IKEA produktuen erosketetarako baino ez dago erabilgarri une bakoitzean, erosketari aplikatu dakizkiokeen balizko deskontuak, sustapenak eta zergak aplikatu ondoren kalkulaturik, eta edozein kargu -edozein motatako zerbitzuengatik edo bidalketa-gastuengatik- egin aurretik. Zenbateko horretatik beherako eskaeretarako, ez da eskainiko garraio-, bidalketa- edo entrega-zerbitzurik (Click & Collect izan ezik). Argibide bezala, gure "Prezioa jaitsi dugu", "Prezio bereziak", "Azken aukera erosteko" edo "Azken unitateak" eskaintzetan, gutxienerako horretarako kontuan hartu beharreko prezioa une horretan adierazitakoa izango da, eta ez jakinarazitako "Aurreko prezioa".

Eskaera egiterako orduan Bezeroak nahi duen jasotze-data hautatu beharko du. Behin ordainketa burututa, Bezeroak mezu elektronikoko bidezko berrespen bat jasoko du, erosi dituen produktuekin eta jasotze-datarekin.

Bezeroak jasotze-datan aukeratutako IKEA dendan, Armairuan edo IKEA taldeko jasotze-puntuan jaso beharko ditu produktuak, denda / jasotze-puntu bakoitzaren produktuak jasotzeko guneek duten ordutegietan.

Bilketa dendan eta Armairuan jasotzeko modalitateetarako, bezeroak eskaera eskuragarri izango du hautatutako epean, eskaera prestatzeko gutxienerako denbora 24 ordu izanik.

Bezeroak ez baditu produktuak jasotze-egunean IKEA dendan, Armairuan edo jasotze-puntuan jasotzen, IKEA taldeak bere betebeharra SMS bidez, mezu elektronikoz edo telefonoz gogoratuko dio. Jasotzea gehienez 24 orduz (denda irekita izanda) luzatu daiteke, Bezeroak produktuak jasotzeko aukeratu duen datatik zenbatzen hasita, honako esteka honetan dauden dendan ordutegien barruan:

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/nuestros-servicios/transporte/>

Jasotzeko hautatutako egunetik 24 ordu pasa ostean, Bezeroak jasotzen ez badu, ulertuko da erosketari uko egin diola eta IKEA-k kontratua deuseztatu eta eskaera bertan behera utziko du, itzulketa erosketara egiteko erabilitako ordainketa-metodo berean egingo da.. IKEA-k zenbateko horren itzulketa gehienez 3 laneguneko epean egingo du, bezeroak merkantzia jasotzeko gehienezko epea amaitzen denetik edo jasotze-puntuaren kasuetan gure dendetako batean jasotzen den egunetik aurrera. Kasu horretan, emandako zerbitzuen kostuak ez dira itzuliko.

IKEA dendetan, Armairuetan edo jasotze-puntuetan merkantzia jasotzea ahalbideratzeko, eskaera egin duen titularrari identifikatzea eskatuko zaio, Bezeroaren beraren segurtasuna bermatzeko Nortasun Agiri Nazionala, Bizileku-Txartela, Pasaporte edo, pertsona juridiko baten ordezkarien kasuan, bere ordezkariak berresten duen dokumentuak erakusteko eskatuz, betiere indarrean egon behar dutelarik. Merkantziak jasotzeko hirugarren bat zehazten bada, eskaera identifikatu ahal izateko eskaeraren kopia edo zenbakia erakutsi beharko du, nortasun agiriaren gain.

### **A2.2.3. ETXERA BIDLITA EDO CORREOSEKO BULEGORA PAKETERIA-ZERBITZU BIDEZKO ENTREGA**

IKEA-k bertan erositako produktuentzat garraio-zerbitzuak kontratatzeak aukera ematen du, baita bestelako zerbitzu gehigarriak ere, baldintza hauetan xedatutakoaren arabera.

Hurrengo dokumentuak kontratazio-baldintza orokor hauen parte dira: (a) Erosketa-tiketa (b) eskaera-dokumentua/agindua Bezeroak kontratatu dituen zerbitzuen xehetasunekin, prezioarekin eta zerbitzua emateko adostutako datarekin, eta, hala balegokio, (c) emandako zerbitzuekin zerikusia duten alderdiek sinatutako edozein erantsitako dokumentu.

Baldintza hauek onartzearekin, Bezeroak IKEA taldeak aukeratutako hirugarrenei baimena ematen die zerbitzua emateko. Halaber, Bezeroak jarraian adierazitako baldintzak onartzen dituela eta emandako datuak egiazkoak direla adierazten du.

Bezeroak hautatutako banaketa-modalitatearen arabera, hurrengo aplikatuko da:

#### **➤ Eskailera-buruan entregatzeko zerbitzuetarako:**

Entregatzeko modalitate hau gutxienez HAMAR EUROKO (10,00€) IKEA produktuen erosketetarako baino ez dago erabilgarri une bakoitzean, erosketari aplikatu dakizkiokeen balizko deskontuak, sustapenak eta zergak aplikatu ondoren kalkulatu, eta edozein kargu -edozein motatako zerbitzuengatik edo bidalketa-gastuengatik- egin aurretik. Zenbateko horretatik beherako eskaeretarako, ez da eskainiko garraio-, bidalketa- edo entrega-zerbitzurik (Click & Collect izan ezik). Argibide bezala, gure "Prezioa jaitsi dugu", "Prezio bereziak", "Azken aukera erosteko" edo "Azken unitateak" eskaintzetan, gutxieneko horretarako kontuan hartu beharreko prezioa une horretan adierazitakoa izango da, eta ez jakinarazitako "Aurreko prezioa".

Entregatze epeak: Eskaera egiten denetik gehienez 30 eguneko epean entregatuko da, astelehenetik ostiralera, Espainiako penintsulan. Bezeroek bidalketaren jarraipena egin dezakete gure lokalizatzailearen bidez: [Jarraitu eta kudeatu zure eskaera | Erosketa historia \(ikea.com\)](#)

Aurrekoa deuseztatu gabe, baliteke eskuragarri dauden zerbitzu-epeak ohikoak baino luzeagoak izatea, baieztatu ahalko dituzun informazio eta epeen arabera, egingo duzun eskaeraren baitan.

Garraiolariak erosketa bere instalazioetan jasotzen duenean, Bezeroak bidalketaren behin betiko data duen jakinarazpen bat jasoko du. Jakinarazpen horretan haien webgunera esteka egongo da, non Bezeroak entregarako helbidea aldatu ahal duen komeni zaion puntu batera, jakinarazi zaion entregatze-data baino ordu bat lehenago. Kasu horretan, paketeria garraio-zerbitzua 5 eguneko epea baino lehen adostu behar da, hasierako eskaera egin zen datatik kontatzen hasita, eta aldaketa horrek ez die kosturik ekarriko bezeroei.

Entregaren egun berean Bezeroak beste jakinarazpen bat jasoko du entrega zein ordu-tartetan aurreikusia dagoen jakinarazteko. Tarte hori ez badatorkie ondo bezeroei, berriro aldatu ahal izango dute entrega helbidea, data edo komenentziako puntua, entrega ordua baino ordubete baino gehiagoko aurrerapenarekin.

Paketeria-enpresak entrega saiakuntza bat egingo du eta azkenean ezin badu entrega egin, eskaera paketeria garraio-enpresaren puntu batera joango da. Bezeroak 10 eguneko epea izango du produktuak bertatik jasotzeko. Paketea paketeria enpresaren puntuan jaso bezain laster, enpresak jakinarazpen bat bidaliko die bezeroei SMS/posta elektronikoko bidez, paketea jasotzeko helbidearen berri emateko.

Ezin bada hitzordu berri bat zehaztu edo Bezeroari egotzi zatzaiokeen arrazoiren batengatik ezin bada zerbitzua eman, eskaera ezeztatuko da eta Bezeroak aurretik ordaindu duen garraioaren zerbitzuaren kostua ordainduko du. Behin epe hori igarota, IKEA taldeak hasierako eskaeraren salgaien zenbatekoa itzuliko die bezeroei 3 laneguneko epean, IKEA taldeak salgaiak jasotzen dituen unetik zenbatzen hasita, eskaera ordaintzeko erabili zuten kontu/txartel edo bitarteko berean.

Eskaera guztiak produktuen eskuragarritasunaren baitan egongo dira. Produktuak hornitzearekin lotuta zailtasunik badago edo ez badago produktuaren izakinik, . *ataleko kasuistikak aplikatuko dira. Produktuen eskuragarritasuna.*

IKEA taldeak bezeroari eskaera bertan behera uzteko esteka emango dio eskaera baieztatzeko mezu bertan. Eskaera bertan behera uztea posible izango da eskatu eta geroko lehenengo orduan, entregatze-data baino 48 ordu lehenago egiten bada. Kasu horretan IKEA-k erosketaren zenbateko osoa itzuliko du, garraioaren kostuak barne.

➤ **Paketeak Correos bulegoan entregatzeko zerbitzurako:**

Entregatzeko modalitate hau gutxienez HAMAR EUROKO (10,00€) IKEA produktuen erosketetarako baino ez dago erabilgarri une bakoitzean, erosketari aplikatu dakizkiokeen balizko deskontuak, sustapenak eta zergak aplikatu ondoren kalkulaturik, eta edozein kargu -edozein motatako zerbitzuengatik edo bidalketa-gastuengatik- egin aurretik. Zenbateko horretatik beherako eskaerentarako, ez da eskainiko garraio-, bidalketa- edo entrega-zerbitzurik (Click & Collect izan ezik). Argibide bezala, gure "Prezioa jaitsi dugu", "Prezio bereziak", "Azken aukera erosteko" edo "Azken unitateak" eskaintzetan, gutxieneko horretarako kontuan hartu beharreko prezioa une horretan adierazitakoa izango da, eta ez jakinarazitako "Aurreko prezioa".

Entregatze epeak: Eskaera egiten denetik 3 eta 5 egun balioduneko epean entregatuko da, astelehenetik larunbatera, Espainiako penintsulan. 2300 Correos bulego daude Espainian (penintsulan). Erosteko unean, 500 km-ko erradioan dauden 20 bulego erakusten dira.

Aukeratu den Correos bulegora erositakoa iristen den egun berean, bezeroak jakinarazpen bat jasoko du mezu elektronikoko bidez.

Salgaia jasotzeko hirugarren bat izendatuz gero, jasotzeko baimena eta eskaeraren hartzailearen NAN/AIZ/pasaportearen kopia bat aurkeztu beharko ditu.

Erosketa Correos bulegora iritsi den egunetik hasita 5 egun naturaletan ez bada jasotzen, bezeroak bigarren jakinarazpen bat jasoko du mezu elektronikoz bidez.

10 egun natural igarotzean, Correos-ek eskaera itzuliko du, eta bezeroari jakinaraziko zaio erosketa baliogabetu egin dela eta erosketaren zenbatekoa itzuliko zaiola garraioarekin lotutako kostuak kenduta.

➤ **Eskaera ertainak eskailera-barruan entrega, Etxe barruan entrega zerbitzuetarako:**

Entregatzeko modalitate hau gutxienez HAMAR EUROKO (10,00€) IKEA produktuen erosketetarako baino ez dago erabilgarri une bakoitzean, erosketari aplikatu dakizkiokeen balizko deskontuak, sustapenak eta zergak aplikatu ondoren kalkulatu, eta edozein kargu -edozein motatako zerbitzuengatik edo bidalketa-gastuengatik- egin aurretik. Zenbateko horretatik beherako eskaerentarako, ez da eskainiko garraio-, bidalketa- edo entrega-zerbitzurik (Click & Collect izan ezik). Argibide bezala, gure "Prezioa jaitsi dugu", "Prezio bereziak", "Azken aukera erosteko" edo "Azken unitateak" eskaintzetan, gutxieneko horretarako kontuan hartu beharreko prezioa une horretan adierazitakoa izango da, eta ez jakinarazitako "Aurreko prezioa".

Etxera bidaltzeko aplikatuko da zerbitzu hori, paketeriaren ezaugarriak betetzen ez dituenean.

1. Bezeroekin garraiorako adostutako data aldatu egin ahal izango da, bezeroek eskatuta, betiere, beste data eskaera garraiatzeko zerbitzua egiteko zehaztutako hasierako data baino 48 ordu baino gehiagoko aurreabisuarekin adosten bada IKEA taldearekin.

2. Bezeroak entregarako helbidea aldatu ezker, baliteke kostu gehigarria egotea, zerbitzurako ezarritako eremu berriaren arabera, eta kasu horretan entregarako helbidea aldatzeak suposatuko lukeen kostua aurretik jakinaraziko da, onartu ahal izateko.

1. Adostutako datan eta orduan Bezeroa bertan ez badago, IKEA taldea berarekin harremanetan jarriko da, telefono bidez, adierazitako epeetan data berri bat adosteko. Kasu horretan garraio berri baten kostua ordaindu beharko da.

2. Zerbitzuak erosketa egiten den momentuan eskatzen eta ordaintzen dira. IKEA taldeak ez du Bezeroen ondorengo ordaintzarik onartuko zerbitzu gehigarriak ordaintzeko, dagokion zerbitzuko fakturaren bidez justifikatu ahal ezean. IKEA taldea zuzenean berarekin kontratatutako zerbitzuen erantzule izango da, ez IKEA taldearekin kontratatu ez diren zerbitzu gehigarriena edo hirugarrenena.

3. IKEA taldeak bezeroari eskaera bertan behera uzteko esteka emango dio eskaera baieztatzeko mezu bertan. Eskaera bertan behera utzi ahalko da eskatu eta 1 ordu igaro baino lehen. Kasu horretan IKEA-k erosketaren zenbateko osoa itzuliko du, garraioaren kostuak barne.