

Itzultze-politika

IKEA-n zure esperientzia erraza eta gardena izatea nahi dugu. Horregatik, garrantzitsua da jakitea zer alde dagoen atzera egiteko legezko eskubidearen eta gure borondatezko merkataritza-politikaren artean:

Borondatezko merkataritza-politika: 365 egun dituzu itzulketa egiteko

Gure produktuek maitemintzen dutela badakigu, baina beti ez da lehenengo saiakeran aukera perfektua egiten. Horregatik, 365 egun ematen dizkizugu itzulketak egiteko, betiere produktuak jatorrizko egoeran eta bilgarrian badaude.

Produktua jatorrizko bilgarrian egon behar da, inola ere ireki eta zigilatu gabe, eta etiketa guztiak mantendu behar ditu. Horregatik, erosketa egin aurretik, gure erakusketetan produktuen neurriak eta ezaugarriak egiaztatzea gomendatzen dizugu.

Bilgarria ireki bada, baina produktua atera ez bada, dendako gure kolaboratzaileek bilgarria jatorrizkoa dela egiaztatuko dute, etiketa guztiak mantentzen dituela eta bai bilgarria zein produktua egoera onean daudela nahiz eta irekita egon. Kasu horretan, ordaindutako zenbatekoa itzultze-txartel batean itzuliko dizugu, [esteka honetan](#) dauden erabilera-baldintzen arabera erabili ahal izango duzuna.

Gogoratu erosketa-tiketa ekartzeaz itzulketa egin ahal izateko. IKEA Family bezeroa bazara eta txartelarekin ordaindu baduzu, tiketa zure [profilean](#) egongo da.

Zure erosketa opari-, sustapen- edo itzultze-txartel batekin egin bada, ordainbide berean itzuliko dizugu zenbatekoa.

Itzulketak onartzen dituen edozein IKEA dendatan egin dezakezu itzulketa (zerrenda behean dago eskuragarri) edo zure etxean jasotzea eskatu. Ikusi hori nola egin [IKEA.es](#) webgunean.

Edozein produktu itzul daiteke?

Produktu batzuk, beren izaeragatik, itzultze-politikatik kanpo daude:

- Produktu pertsonalizatuak.

- Merkatu zirkularrean egindako erosketak.
- Opari-txartelak.
- Emandako zerbitzuak.
- Janari freskoak.
- Janari lehorrak, baldin eta itzulketa egiten den egunean bertan iraungitzen badira edo dagoeneko iraungi badira, edo bilgarria zein produktua bere osotasunean mantendu ez badira.
- Landare naturalak.
- Gure lastairak 7 egunez proba ditzakezu, baina itzuli ahal izateko ezingo dira ez andeatuta ez apurtuta egon, eta ez dute orbanik edota higiene-faltarik izango.
- Baterako eskaintzetakoak diren eta konbinazioetan saltzen diren produktuak ezin dira zatika itzuli (hau da, ezin da produktu horietako bat bakarrik itzuli). Multzoa edo konbinazioa osorik itzuli beharko da.

Politika hau soilik erabilera partikularreko produktuen erosketari aplikatzen zaio. Indarrean dagoen araudiaren arabera kontsumitzailetzat jotzen ez diren bezeroentzat, edo erosketak IKEA Enpresentzat Sarearen bidez edo haren laguntzarekin egiten dutenentzat, itzultzeko epea HOGEITA HAMAR (30) egunekoa izango da. Kasu horietan, ez da aplikatuko IKEA-ren itzultze-politika orokorreko itzultzeko epea.

Itzultze-politika honek ez die kalterik egingo kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko arloan indarrean dagoen araudiaren arabera kontsumitzaileari dagozkion eskubide utziezinei.

Nola egin itzulketa bat?

IKEA denda batean:

Itzulketak hautatutako dendetan egiten dira, horiek modurik onenean kudeatzeko prestatuta daudenak (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 eta IKEA Zaragoza). Gure IKEA Leganés eta IKEA Torrejón dendetan, denda berean erositako produktuak bakarrik itzuli ahal izango dituzu. Joan aurretik, erabili gure [denda-bilatzailea](#) bere web orrian baieztatzeko buruan duzun dendak itzulketak onartzen dituela.

Ordaindutako zenbatekoa ordaintzeko erabili zen bide bera erabiliz itzuliko da, gure dendako kolaboratzaile-taldeak egiaztatu ondoren itzuli beharreko produktua goian adierazitako baldintzen barruan sartzen dela.

Beste IKEA puntu batzuetan:

- **IKEA hiriko dendak:** Madrilgo IKEA Goya, IKEA La Vaguada eta IKEA Fuencarral dendak, eta baita Bartzelonako IKEA Diagonal eta IKEA Glòries dendak ere, zure etxerako inspirazioa, aholkularitza eta soluzioak eskaintzen dizkizute; beraz, ezingo duzu itzulketa izapiderik egin denda horietan.
- **IKEA plangintza-guneak:** gure plangintza-guneak diseinuak, eskaerak eta aurrekontuak egitera bideratuta daude, eta puntu horietan ezin izango da itzulketarik egin.
- **IKEA bilketa-guneak eta gure kanpo-hornitzaileek kudeatutako bilketa-guneak:** puntu horietan, gure lehentasuna da zure eskaera ahalik eta eraginkortasun handienarekin ematea. Horregatik, gaur egun ezin da itzulketarik egin han. IKEA bilketa-gune batzuek itzulketen zerbitzu bikaina eskaintzen dute puntu horretan bertan jasotako eskaerentzat. Kontsultatu bere webgunea gure [denda-bilatzailean](#), zein dendek eskaintzen duten jakiteko.

Etiketik:

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

Erretiratzearen kostua **39€**-koa da

Etiketik 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 higie-ne-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 dakizkiokeen 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 biltegi-etara iristen denean, dirua itzultzeko agindua emango dugu 7 laneguneko epean.

*Espainia penintsularrean soilik.

Itzulketa Correos-en posta-bulegoan:

IKEA denda batera joaterik ez baduzu, beti itzuli ahal izango dituzu produktu txikiak Correos-en posta-bulego baten bidez. Ondoren, hori nola egin eta zein baldintza aplikatzen diren azalduko dizugu.

Hauek dira Correos-en bidez itzultzeko baldintzak:

1. Itzuli nahi dituzun produktu guztiek eskaera berekoak edo erosketa-tiketa berekoak izan behar dute.
2. Paketeak ezin ditu 25 kg baino gehiago pisatu.
3. Itzulitako pakete bakoitzaren bilgarriak ezin ditu gehienezko neurriak gainditu (78,5 cm x 55 cm x 39 cm)
4. Zerbitzuak 1€ balio du.

Nola egin dezaket itzulketa Correos-en bidez?

1. Prestatu produktua eta babestu behar bezala, produktua eta haren bilgarria ez daitezen hondatu edo zikindu bidaltzean.
2. Bete ezazu [online inprimaki](#) hau (bat tiket bakoitzeko, itzulketa jatorrizko ordainbidearen arabera egiten baita).
3. Berrespen-mezu bat jasoko duzu, bidalketa-etiketa eta QR kode batekin. Ez da beharrezkoa etiketa inprimatzea, Correos-en posta-bulegoan kudeatuko baita zuzenean.
4. Eraman paketea Correos-en posta-bulego batera itzulketa osatzeko. Itzultze-metodo hau erabil dezakezu, produktua nola erosi duzun (Internet bidez, dendan edo urrunetik) eta entrega mota (etxera bidalita edo bidali gabe) kontuan hartu gabe.

Eskaera edo erosketa-tiket desberdinetako produktuak itzul ditzaket Correos-en bidez?

Bai. Kontuan izan, eskaera edo tiket desberdinak direnez, talde bakoitzeko formulario bat bete beharko duzula.

Informazio gehiago

Zein da itzulketa batean jasoko dudan zenbatekoa?

Behin produktuak goian adierazitako baldintzen barruan daudela egiaztatuta, haien truke ordaindu duzun zenbatekoa itzuliko dizugu. Kontuan izan erosketaren unean kontratatutako garraio-zerbitzuaren kostua ez dela itzuliko.

Noiz jasoko dut nire itzulketaren zenbatekoa?

Itzulketa gure dendetan egitea eskatzen baduzu, ordaindu zenuen zenbatekoaren itzulketa berehala kudeatuko da.

- Txartel bidezko itzulketen kasuan, dendara joaten zarenean emango dizugu itzultzeko agindua.
- Eskudiru bidezko itzulketen kasuan, zenbatekoa berehala itzuliko dizugu.
- Itzultze-txartel bidezko itzulketen kasuan, itzulketa berehalakoa izango da ere.

Itzulketa etxean bertan egitea aukeratzen baduzu gure Bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren bidez:

- Itzultzeko agindua 7 laneguneko epean igorriko dugu, merkantzia gure dendetan jasotzen denetik hasita.

Zer behar dut itzulketa bat egiteko?

- Erosketa-tiketa edo faktura.
- 365 eguneko epearen baitan egotea.
- Erosketa ordaintzeko erabili zenuen txartela ordainketa-metodo honetan egindako erosketetarako.
- Eskaera bat *online* egin baduzu eta oraindik ez baduzu jaso faktura, eskaera-zenbakia beharko dugu. Erosketa egitean jaso zenuen berrespen-mezuan aurkituko duzu.

Zer egin behar dut bidalketan kaltetu den produktu bat jasoz gero?

Ahalegin handia egiten dugu produktu guztiak etxe berrira egoera paregabea irits daitezen. Dena den, produkturen baten falta sumatzen baduzu, edo kalteren bat badago, adierazi dena delakoa garraio-agirian idatziz, lanari ekin diezaiogun eta ahalik eta lasterren konpon dezagun.

Ikusten ez diren kalteen kasuan, jarri harremanetan gure taldearekin [Jarri gurekin harremanetan](#) estekaren bidez.

Atzera egiteko eskubidea *online* erosketetarako

Erosketa Internet bidez edo telefonoz egin baduzu, entrega egin denetik 14 egun naturaleko epea ematen dizu legeak kontratuan atzera egiteko, arrazoia justifikatu beharrik gabe eta zigorrik jaso gabe.

- Produktua ireki eta muntatu dezakezu haren ezaugarriak egiaztatzeko.

- Erabilera egiaztapen horretarako behar dena baino handiagoa bada, balio-murrizketagatiko kenketa proportzionala aplikatu ahal izango dugu, baina itzulketa ez dugu inoiz ukatuko 14 egun horien barruan.
- Erabili zenuen ordaintzeko modu berean egingo da itzulketa, produktua edo bidalketa-proba bat jasotzen dugunetik gehienez ere 14 eguneko epean.

Eskubide horrek ez du zerikusirik eskaintzen dugun edozein merkataritza-politikarekin.

Bermeak

IKEA-n konfiantza dugu gure produktuen kalitatean. Nahi baduzu, gure produktuen bermeari buruz gehiago jakin dezakezu [hemen](#).