

URRUTIKO SALMENTARAKO BALDINTZA OROKORRAK (ONLINE, TELEFONOZ ETA TXAT BIDEZ)

Dokumentu honek, bere eranskinekin batera, www.IKEA.es webgunearen erabilera arautzen duten baldintzak arautzen ditu, bai eta produktuak erostea eta zerbitzuak kontratatzea haren bidez eta telefonoz (edo txat bidez); aurrerantzean, "Urruneko salmentarako baldintza orokorrak" edo, besterik gabe, "Baldintza orokorrak".

Eskaera bat egitean, Bezeroak kontratu baten bidez lotuta geratzea onartzen du. Kontratu hori honako hauek osatzen dute:

- eskaeraren berrespenaren dokumentua, non zehazten baitira Bezeroak kontratatutako zerbitzuak, prezioa eta zerbitzua emateko adostutako data, eta dagokion faktura.
- Baldintza orokor hauek, dokumentu honek eta bere eranskinak osatua.
- Erantsitako dokumentuak, alderdiek sinatutakoak eta emandako zerbitzuei buruzkoak.
- "Webgunearen baldintzak eta betebeharrak": <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/terms-conditions/terminos-condiciones-web-pub417ec831>,
- "Cookieen politika": <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/>
- "Pribatutasun-politika": <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>

Pribatutasun-politikan xedatutakoaz gain, IKEA-k IKEA produktuen erosketari eta urrutiko zerbitzuen kontratazioari buruzko informazio hau ematen dio bezeroari:

- Kontratu honen bidez bezeroak IKEA-ri ematen dizkion datuak IKEA IBÉRICA, S.A.U. enpresaren ardurapean geratzen dira, (IFK: A28812618), Matapiñonera etorbidea 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madril (aurrerantzean, "IKEA").
- Biltzen diren Bezeroaren datu pertsonalei legearen arabeko 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 sortzeko, zerbitzuak, produktuak eta webgunea nola hobetu dezakegun ikusteko, barneko erabilerarako soilik.
- Datuak 1. eta 2. puntuetan aurreikusitako helburuekin tratatzeko oinarri legitimatzailea kontratu hau da. 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 legezkko 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 emailleei.
 3. Kontratatu dituzun muntaketa-zerbitzuak ematea errazteko, IKEA-k Taskrabbitt, Inc. enpresari lagako dizkio zure datu pertsonalak, IKEA-k kontratatu duzun muntaketa-zerbitzua egiteko aginduko dion zerbitzu-emaillea. Horrela, enpresa horrek mezu elektroniko bat bidali ahal izango dizu, Tasker baten esleipena eta zure hitzorduari buruzko gainerako xehetasunak berresteko, edo Taskrabbitt-eko 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.
- 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) dugun ARSOPOL inprimakiaren bidez.
- Gure webgunean eskura duzun ARSOPOL inprimakiaren bidez (<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/privacy-policy/>), Bezeroak honako eskubide hauek gauzatu ahalko 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 aurkezteaZure datuen tratamenduaren inguruan zalantzarik badaukazu, jarri harremanetan IKEA-ko Datuen Babeserako ordezkariarekin helbide elektroniko honen bidez: tusdatos@ikea.com.
- 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.

1. GURE DATUAK

Webgune honen saltzailea hau da, eta hark kudeatzen du:

IKEA IBÉRICA, SA, IFK A28812618, Matapiñonera etorbidea 9, 28703, San Sebastián de los Reyes-en (Madril) kokatuta. 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 izanik. Aurrerantzean "IKEA".

2. KONTRATAZIO AURREKO INFORMAZIOA ETA ADIERAZPENAK.

- Bezeroak Baldintza Orokor hauek eskuratu, artxibatu eta inprimatu ahal izango ditu, kontratazioaren aurretik edo erosketa prozesuan zehar.
- Webgune hau erabiltzean eta urrutiko erosketa bat egitean kudeatzen dituzun informazio eta datu pertsonal guztiak IKEA-ren Pribatutasun-politikaren arabera tratatuko dira, Baldintza Orokor hauetan zehazten den datuen tratamenduaren arabera eta Erosketa-baldintzak onartzean markatu dituzun aukeren arabera.
- Bezeroak gezurrezko edo iruzurrezko eskaerarik 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 egiteko gaitasun eta gaitasun legal nahikoak dauzkala. Pertsona juridikoen kasuan, bere izen eta ordezkaritzan jarduten duten pertsona fisikoek, gune hau erabiliz, IKEA taldearen eta kontratatutako zerbitzuak aurrera eramateko hirugarrenen aurrean berme ematen dute behar adinako ordezkaritza-ahalmena dutela erosketa burutzerako orduan, eta transakzioa egiterako orduan edozein hirugarrengoren 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.

3. ESPARRU GEOGRAFIKOA

Urrutiko salmentaren bidez eskaintzen diren produktuak (online, telefonoz eta txat bidez) penintsulako lurralde espainiarrean soilik bidali edo jaso daitezke. Kanariar Uharteak, Balear Uharteak, Ceuta eta Melilla kanpoan geratzen dira.

4. 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 zehaztaper teknikoak eta dagozkien argibideei kasu egitea;
- b. produktuaren kokapen egokia egiaztatzea, etxearen berezko ezaugarrien eta beharren arabera: eraikinaren liburuak, higieztina 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. 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 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.) arabera 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.

5. AKATSAK ZUZENTZEKO BALIABIDE TEKNIKOAK

IKEA-ko webguneak emandako datuak baieztatzeko leihoak erakusten ditu, sartutako datuak okerreko formatua izanez gero erosketa aurrera eramatea baimentzen ez dutenak. Edozein kasutan, ordainketa burutu aurretik Bezeroak hautatutako produktuak eta eskaeraren xehetasunak ikusi ahal izango ditu webgunean, beharrezko izanez gero eskaeraren datuak aldatu ditzan. Ordainketa-prozesua amaitu ondoren akatsen bat aurkitzen baduzu, jarri harremanetan Bezeroen Arretarako Zerbitzuarekin 900 400 922 telefonoan edo terminos.condiciones.es@ikea.com helbide elektronikoan

6. KANPO DAUDEN PRODUKTUAK

Honako produktuak ez daude urrutiko erosketa-zerbitzuaren barne: landare naturalak, elikagaiak, metroka saltzen diren oihalak, neurrira egindako sukalde-gainekoak (soilik online salmentatik kanpo), alfonbra pertsarrak, aukeren/Circular Hub produktuak, produktu bat eskuragarri egon daitekeen koloreak eta tamainak berezi ezin daitezkeen produktuak, eta pertsonalizatutako produktuak.

7. NOLA EGIN ESKAERA

7.1. ONLINE

Bezeroak, eskaera egiteko, urrats hauek jarrai beharko ditu:

Produktuen deskribapena webgune honetan agertzen den moduan, produktuen oinarritzko ezaugarriak

eta ezaugarri teknikoak irakurri eta ulertu, produktuaren informazioaren atalean eta webgunearen informazio teknikoaren atalean eskuragarri daudenak. Besteak beste, arau teknikoak eta produktuari eman nahi zaion erabileraren inguruko ezaugarri esanguratsuei dagokien adierazpen oro. Zalantzaren bat izatekotan, jarri harremanetan IKEA taldearekin terminos.condiciones.es@ikea.com helbide elektronikoaren 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/>.

1. Produktuen eta zerbitzuen prezioa eta aplikagarri izan daitezkeen sustapen posibleak webgunean 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. Erosi nahi dituen produktuak aukeratu ondoren, Bezeroak kontratatatu nahi duen zerbitzua aukeratu behar du, erosiko dituen produktuetarako IKEA webgunean eskuragarri eta informatuta dauden 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 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 elektroniko bidez, eta Erosketa-ordena bidaliko dio.

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 kontratatatu ezker, Bezeroa IKEA-rekin harremanetan jarri beharko da 900 400 922 telefonoaren bitartez beste zerbitzuen datak aldatzea eskatzeko.

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.

8. Eskaera gauzatzean, IKEA taldeak ez du kontratuaren gauzatzearen paperezko dokumentua gordeko.

7.2. TELEFONO (EDO TXAT) BIDEZKO EROSKETA

IKEA-k telefono bidezko salmenta zerbitzua eskaintzen du Bezeroen Arretarako Zerbitzuan 900 400 922 telefonoan, astelehenetik larunbatera 8:00etatik 22:00etara, eta 10:00etatik 20:00etara igande eta

jaiegunetan, edo txat bidez esteka honetan ordutegi berean: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.

Bezeroak, eskaera egiteko, urrats hauek jarrai beharko ditu:

1. Produktuen deskribapena webgune honetan agertzen den moduan, produktuen oinarritzko ezaugarriak eta ezaugarri teknikoak irakurri eta ulertu, produktuaren informazioaren atalean eta webgunearen informazio teknikoaren atalean (edo IKEA dendetan) 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 helbide elektronikoaren 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 jaitsiz. 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 hautatu ondoren, IKEA-k Bezeroak eskaera telefonoz edo txat bidez emandako posta elektronikora bidaliko du. Bezeroak ordainketarako esteka bat jasoko du posta elektroniko 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» botoiari klik eginez burutu beharko du ordainketa. Ordainketa burutu ondoren, IKEA taldeak berehala bidaliko dio eskaeraren berrespena posta elektroniko bidez, eta Erosketa-ordena bidaliko dio.

6. 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.

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.

8. Eskaera gauzatzean, IKEA taldeak ez du kontratuaren gauzatzearen paperezko dokumentua gordeko.

8. 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 urrutiko 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 itzulketara osoa egiteko kasuan, itzuliko den zenbatekoak Bezeroak ordaindu izan ditzakeen produktuaren bidalketa-zerbitzuaren kostuak ere barne hartzen ditu. Itzulketara 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.

9. ZERBITZUAK ETA ZERBITZUEN PREZIOAK

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

IKEA-n era askotako zerbitzuak eskaintzen dizkiegu Bezeroei, nahiz eta horietako batzuk bakarrik dauden eskuragai urrutitik kontratatzeko. 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/>.

Era berean, produktu bakoitzaren orrian, produktu jakin horretarako eskuragarri dauden zerbitzuak ikusi ahal izango dituzu.

Garraio-, bidalketa- eta entrega-zerbitzu guztiek (Click & Collect izan ezik) gutxienez HAMAR EUROKO (10,00€) gutxieneko eskaera behar dute une bakoitzean, erosketaren amaieran balizko deskontuak eta sustapenak aplikatu aurretik kalkulatuta (adibidez, deskontu-kupoi bat edo IKEA Family sustapen bat), eta edozein motatako zerbitzuengatik, bidalketa-gastuengatik edo zergengatik edozein kargu egin aurretik. Zenbateko horretatik beherako eskaerarako, 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".

Bezeroari edozein kasutan eta IKEA-ren produktu bat erosi aurretik jakinaraziko zaizkio urrutiko kanalerako eskaintako zerbitzuen prezioak.

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.

10. IKEA FAMILY KLUBEKO BAZKIDEEI APLIKA DAKIZKIEKEEN SUSTAPENAK

Erosketa unean aplikatu daitezkeen sustapen guztiak eta horien baldintza partikularrak webgunean jakinaraziko dira edo bezeroari telefonoz jakinaraziko zaizkio, eskaera egin aurretik. Bereziiki IKEA Family klubeko bazkideei zuzendutako sustapenetarako, beharrezkoa izango da, sustapena aplikatu ahal izateko, IKEA Family bazkideak bere burua halakotzat identifikatzea, erosketa-prozesua hasi aurretik edo prozesuan zehar. Bestela, sustapena ezin izango da aplikatu. Bezeroaren erantzukizun eskusiboa da IKEA Family bazkide gisa identifikatzea, eta IKEA-k ez du erantzukizunik horren ondoriozko inolako kalte edo galerengatik. Oro har, IKEA-k eskaintako sustapenak ezin dira elkarren artean metatu, baldintza zehatzetan

berariaz kontrakoa adierazi ezean.

11. 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 eskuragarri daudenak erabili ahal izango ditu ordainketa egiteko, eta ordainketa egiteko unean Bezeroari erakutsiko zaizkio. Hala nola (IKEA-k nahi izanez gero aldatzeko aukera baztertu gabe), PayPal edo VISA, Mastercard eta AMEX kreditu edo zordunketa txartelak, itzulketa-txartelak, opari-txartelak, banku-transferentziak edo IKEA VISA txartelak.

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> -.

IKEA-k webgunearen bitartez egindako 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 arabeko ziurtagiridun zerbitzari seguru batean gordeko dira.

Eskaera bukatutzat joko da Bezeroak kutxan zenbateko osoa ordaintzen duenean, ez lehenago; ez dugu guztiz ordainduta ez dagoen eskaerarik tramitatuko.

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.

12. FAKTURAZIOA

Bezeroak, oro har, erositako produktuen eta kontratatutako zerbitzuen faktura jasoko du formatu digitalean, posta elektronikoaren bidez, erosketa berresten duten unean.

13. GARRAIO- ETA ENTREGA-ZERBITZUA

13.1. 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 ondorengoak bada, Bezeroak, kontratazioa telefonoz edo txat bidez egiten ari bada, aukera hauen artean hautatu ahal izango du, eta, kontratazioa online 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 arabera biltegiaritze-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 biltegiaritzea igarotzen bada, biltegiaritze-kostuak ere ordaindu beharko dituzu.

Entrega-data eta produktuak entregatzeko tokia aldatzea. Adostutako datan eta orduan zerbitzua emango den etxebizitzan egon behar duzu; bestela, ordezkatzeko 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 aurrerapenaz 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, zure 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 garraiolaria etxe-barruan utzi behar baditu, b) eraikineko igogailuak, karga-jasogailuak 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, karga-jasogailuak, 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 aldeztu 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.

13.1.1. 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.

13.1.2. 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.

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

13.2. BANAKETA-MODALITATEAK

Ikusi 2. Eranskina

13.3. BILTEGIRATZE-ZERBITZUA

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

- a. Zerbitzua kontratatzen duzunetik 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, biltegiratze-prezioari dagokion zenbatekoa Bezeroak ordainduko du.

14. 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 arabeko 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 eksklusiboa 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, hala nola sarrerari eta altuerari dagokionez. Adibidez, 2,36 m-ko PAX armairu baten muntaketa kontratatuz gero, Bezeroak honako hau kontuan izan behar du muntaketa egin ahal izateko: muntaketarako jarraibideetan adierazten den bezala, ateak eraisgarriak badira, gelak 2,39 m-ko gutxieneko altuera izan behar du; ateak lerragarriak badira, aldiz, 2,41 m-koa da altuera hori; zorua berdinduta badago, hori da eskatzen den gutxieneko altuera. Hori dela eta, edozein zerbitzu kontratatzean, Bezeroak adierazten du horiek gauatzeko 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, obretan daudelako), edo muntatze-argibideak jarraituz gero ere, muntaketa egiten den lekuko baldintzek arriskua badakarte pertsonentzat edo ondasunentzat, 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 gauzatutzat 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 kartoia eta gainerako hondakin-materialak non jarriko diren, c) ateak irekitzeko norabidea (eskuinera edo ezkerrera) eta heldulekuen eta osagarrien kokapena, eta d) kontratatutakoaren arabera muntaketa behar bezala egiteko garrantzitsua den beste edozein gai.

15. PRODUKTUAK ZEIN BESTELAKO HONDAKINAK JASOTZEKO ETA ERRETIRATZEKO ZERBITZUA

Erositako produktu berri bakoitzeko, IKEA-k Bezeroaren etxetik produktuak eta bestelako hondakinak (altzariak, lastairak, sofak eta etxetresna elektrikoak) erretiratzeko zerbitzua eskatzeko aukera eskaintzen du. Ildo 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 eta Bezeroak etxeko garraio-zerbitzua kontratatu badu (ikusitu aurrerago garraio- eta entrega-zerbitzua kontratatzeiko baldintzei buruzko baldintza bereziak produktu mota bakoitzerako).

Produktua IKEA-n erositako produktu berria Bezeroaren etxean entregatzean erretiratuko da (jasotzeko eta erretiratzeko zerbitzua ez dago eskuragarri lanpasen, paketeen edo bestelako entregetarako, soilik etxe-barnean laga beharrekoetarako).

Bezeroak bermatu behar du erretiratu beharreko sofaren, lastairaren, etxetresna elektrikoaren edo altzarien neurriek hura erretiratzea ahalbidetzen dutela; hala ezean, Bezeroak desmuntatu egin beharko du aldeztu aurretik, bere kabuz eta bere kontura. Gaiak eta bestelako hondakinak erretiratzeko IKEA-k

eskaintako zerbitzuak ez du erretiratu beharreko produktuak desinstalatzea, desainguratzea edo desmuntatzea barne hartzen.

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 egokitzea hartuko da kendu beharreko lastaira guztiz estalita badago (bilgarri-paperarekin, film-paperarekin, etab.) eta kanpotik erabat isolatuta badago.

Hondakin horiek behar bezala kudeatzeko puntu egokietara eramango dira.

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/>.

Bezeroak jasotzeko eta erretiratzeko zerbitzu horren eskaera formalizatzeko, berariaz jakinarazi behar du, urrutiko eskaera egiterakoan, zerbitzu hori beharko duela. Horretarako, online eskaera izapidetzen ari den bitartean webgunean agertuko diren bi aukeretako bat markatu behar du, edo teleoperadoreari 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 berariaz uko egiten diot.

Sofak, lastairak eta etxetresna elektrikoak biltzeko eta erretiratzeko zerbitzua online kontratatzeko baino ez dago eskuragarri. Beste altzari-mota baterako, zerbitzuaren kontratazioa erlazionatutako erosketa txat bidez edo telefono bidez (edo fisikoki IKEA denda batean) egiten bada baino ez dago eskuragarri.

Bezeroak erretiratzea eskatzen badu, erretiratzen dituen produktuak entregatzeko entrega-agiria bete beharko du garraio-zerbitzuen emailarekin batera jarduera gauzatzen 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 elektrikoen 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 emailarekin batera jarduera gauzatzen den lekuan. Agiri horretan jasotze-data, produktu mota, modeloa, 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 erosketa-tiketa aurkeztuz.

B. LASTAIRAK, SOFAK ETA BESTELAKO ALTZARIAK

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

16. SALDU OSTEKO ZERBITZUA

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

- hurbilen dagoen IKEA dendarekin jarri beharko da harremanetan;
- edo web-esteka honetan erabilgarri dagoen txatbota erabil dezake ere: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, 8:00etatik 22:00etara astelehenetik larunbatera, eta 10:00etatik 20:00etara igandeetan eta jaiegunetan.
- Gainera, IKEA-ren Bezeroen Arretarako Zerbitzuarekin harremanetan jarri ahal izango da ere 900 400 922 telefonoaren bidez, 8:00etatik 22:00etara astelehenetik larunbatera, eta 10:00etatik 20:00etara igandeetan, jaiegunetan izan ezik.
- Posta elektronikoa: terminos.condiciones.es@ikea.com

Bezeroak egokitzen 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.

Hala ere, IKEA taldeak auzi oro ebazteko online plataforma bat Bezeroen eskura uzten duela jakinarazten du, eskuragarri dagoena hurrengo orrialdean:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

17. BALIOGABETZEA, UKO EGITEA ETA ITZULTZEA

Eskaera ezeztatzea

IKEA-k eskaera baieztatze 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, hiru laneguneko 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 dataren aldaketa eskatzea, zerbitzua eman baino 24 ordu lehenago gutxienez 24 ordu (natural) aldatzeko eskatzea, zerbitzua eman baino lehen, doan; bestela (aurrerapen txikiagoarekin egiten bada), 23 euroko kargu bat aplikatuko zaio bezeroari.
- 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 tarifik 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.

Atzera egiteko eskubidea

Behin produktuak 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, itzultako 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 bidal diezaioke IKEA taldeari: csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com.

Bezeroak bere gain hartuko ditu ondasunak itzultzeko zuzeneko kostuak, atzera egiteko eskubidea gauzatzen duenean. Halaber, Bezeroak www.ikea.com/es/eu/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

Atzera egiteko legezko eskubidea erabiltzeko epea igarota, IKEA-k erositako produktuak iritzia aldatzeagatik Bezeroari itzultzeko aukera eskaintzen dio, eta Bezeroak erosi eta 365 eguneko epean gauzatu ahal izango du. 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 webgunean.

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.

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.

Itzulketa eskatzean, Bezeroak bere etxetik merkantziak desmuntatzeko eta erretiratzeko zerbitzua kontratatu nahi badu, zerbitzu horiek hemen kontsulta dezakezun desmuntatze- eta erretiratze-kostua dakarte: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/return-policy/>. Itzultzeko merkantzia desmuntatzeko eta erretiratzeko zerbitzua kontratatuz gero, itzuli beharreko produktuaren prezioa desmuntatze- eta erretiratze-kostuaren parekoa edo handiagoa izan beharko da, zerbitzu horren kostua itzulketaren zenbatekotik deskontatuko baita.

Desmuntatze-zerbitzuak ez ditu horman sartutako armairuak edo antzekoak eta altzarien desainguraketa-lanak barne hartzen; Bezeroa izango da horiek desmuntatzeko arduraduna, ondoren IKEA-ren eskura jartzeko.

Etxetik salgaiak erretiratu eta itzultzeko prozesua martxan jartzeko, produktuak jatorrizko bilgarriarekin prestatu beharko dituzu.

Paketeria bidez Correosen bulego batean itzultzeko baldintza bereziak

Itzulketak paketeria zerbitzua erabiliz Correosen bulego batean egin ahal izateko, itzulketak hurrengo baldintzak bete beharko ditu: Eskaera egin den momentutik, 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 berdinekoak izan beharko dira. Ezin dira pakete berean itzuli eskaera ezberdinetako produktuak. Itzulitako produktuek guztira ezingo dute 30 kg baino gehiago pisatu. Itzulketa egiteko erabilitako paketeak kutxa formatua balu, luzera, altuera eta zabalera batuketan ezin izango da 210 cm baino luzeagoa izan, eta dimentsiorik luzeena ezin izango da 120 cm baino luzeagoa izan. Itzulketa egiteko erabilitako paketeak biribilki edo tutu formatua balu, ezin izango da 120 cm baino

luzeagoa izan. 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
- Dendan egindako erosketetan: Banku transferentzia bidez ordainduko da (inprimakian adierazitako kontu zenbakian)

Paketean bezeroak inprimakiak adierazitako IKEA produktu ezberdin bat iristen bada eta produktu hori adierazitako tiketetan agertzen bada, jasotako produktuak tiketetan daukan zenbatekoa itzuliko da

Paketean baldintza txarretan dagoen produktu bat, IKEA-rena ez den produktu bat edo IKEA-rena den baina bezeroak adierazitako tiketetan ageri ez den produktu bat iristen bada, ez da inolako ordainketarik egingo eta bezeroarekin harremanetan jarriko gara (inprimakian emandako harremanetan jartzeko edozein moduen bitartez) jakinarazteko eta entregatutako produktua erretiratzeko 30 eguneko epea emateko. IKEA ez da erantzule izango bezeroak lehen aipatutako epean produktua erretiratzen ez badu

18. 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.

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

19. BALDINTZA OROKOR HAUEN ALDAKETA

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

IKEA-k Baldintza Orokor berriak argitaratuko ditu IKEA-ren webgunean bertan dauden baldintzen ordeztu, bezeroak edozein unetan ezagutu eta berrikusi ahal izan dituzten. 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 urrutiko erosketa bat egiteko aurretiazko eta ezinbesteko urratsa

izango da.

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

20. 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 erostearen eta zerbitzuak kontratatzearen ondorioz desadostasunik sortzen bada, hemen aurkeztu diren Baldintza Orokorrei edo beste edonolako arazoei dagokienez, akordioan parte hartzen duten alderdiek, haien zerbitzura izan ditzaketen beste eskumen edo jurisdikzioei uko egiten badiete, erabiltzailearen bizitokiari dagokion hiriko epaitegi eta auzitegien esku jar dezakete desadostasun horiek konpontzeko ardura. Enpresa, epaitegi eta auzitegi eskudunen kasuan, indarrean dagoen araudiak aurreikusitakoak izango dira kasu bakoitzerako.

21. BESTE BATZUK

Kaltetuaren berariazko 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.



I. ERANSKINA - Atzera egiteko formularioaren eredia

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

Honako helbidera:

IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA

C/ Me falta un tornillo 5

47195 - Arroyo de la Encomienda (Valladolid)

Telefonoa: 900 400 922.

terminos.condiciones.es@ikea.com

Honen bitartez adierazten dut: 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

(Inprimaki hau paperean aurkezteko kasuan baino ez)

Data: _____

II. 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:

- Gehieneko pisua guztira: 100 kg
- Produktu bakoitzaren gehieneko pisua: 25 kg
- Produktu bakoitzaren gehieneko 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

Eskuragarri dago etxe barruan entregatzeko baldintza hauek betetzen dituzten eskaerentzat:

Gehieneko pisua guztira: 155 kg

Bidalketa-mota hori eskuragarri duen IKEA dendatik 25 km inguruko ratioan dauden posta-kodeetan entregatzeko. Kontsultatu zure posta-kodea zerrendan dagoen eskuragarri duzun zerbitzu honekin [hemen](#).

24 orduko epean entregatzea

Zerbitzua garraio-ahalmenen eta -tartearen arabera kontratatatu ahal izango da

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. Kontratatatu 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 ezkerre 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 pertsonen kode hori lagatu, dibulgatu edo erabilera ezegokia egin ezkerre.

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 produktuaren 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

Garraio-, bidalketa- eta entrega-zerbitzu guztiek (Click & Collect izan ezik) gutxienez HAMAR EUROKO (10,00€) gutxienerako eskaera behar dute une bakoitzean, erosketaren amaieran balizko deskontuak eta sustapenak aplikatu aurretik kalkulatuta (adibidez, deskontu-kupoi bat edo IKEA Family sustapen bat), eta edozein motatako zerbitzuengatik, bidalketa-gastuengatik edo zergengatik edozein kargu egin aurretik. Zenbateko horretatik beherako eskaeratarako, 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 elektroniko 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 erosketa 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-puntuen 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, Pasaportea edo, pertsona juridiko baten ordezkarien kasuan, bere ordezkaritza 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 agiriaz gain.

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

IKEA-k bertan erositako produktuentzat garraio-zerbitzuak kontratatzeko 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€) gutxienerako eskaera behar dute une bakoitzean, erosketaren amaieran balizko deskontuak eta sustapenak aplikatu aurretik kalkulatuta (adibidez, deskontu-kupoi bat edo IKEA Family sustapen bat), eta edozein motatako zerbitzuengatik, bidalketa-gastuengatik edo zergengatik edozein kargu 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".

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 ahalko duen komeni zaion puntu batera, jakinarazi zaion entregatze-data baino ordu bat lehenago. Kasu horretan, paketeria garraioko 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 elektroniko bidez, paketea jasotzeko helbidearen berri emateko.

Ezin bada hitzordu berri bat zehaztu edo Bezeroari egotzi zatzaiokeen arrazoren 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 baieztatzeke 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€) gutxienerako eskaera behar dute une bakoitzean, erosketaren amaieran balizko deskontuak eta sustapenak aplikatu aurretik kalkulatuta (adibidez, deskontu-kupoi bat edo IKEA Family sustapen bat), eta edozein motatako zerbitzuengatik, bidalketa-gastuengatik edo zergengatik edozein kargu egin aurretik. Zenbateko horretatik beherako eskaerarako, 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".

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 elektroniko 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 elektroniko 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€) gutxienerako eskaera behar dute une bakoitzean, erosketaren amaieran balizko deskontuak eta sustapenak aplikatu aurretik kalkulatuta (adibidez, deskontu-kupoi bat edo IKEA Family sustapen bat), eta edozein motatako zerbitzuengatik, bidalketa-gastuengatik edo zergengatik edozein kargu 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, gutxienerako 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 ordainketarik 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.