

Itzultze-politika

365 egun dituzu itzultzea egiteko

Gure produktuek maitemintzen dutela badakigu, baina beti ez da lehenengo saiakeran aukera perfektua egiten. Horregatik, 365 egun ematen dizkizugu itzultzeak egiteko.

- Produktua bilgarritik kanpo ez badago, berehala bilatuko diogu beste etxe bat, eta zenbatekoa ordainbide bera erabiliz itzuliko dizugu.
- Nahiz eta erabilia ez egon, produktua despaketatuta edo muntatuta badago, bigarren bizitza bat izateko moduan dagoen erabakiko dugu; hala bada, zenbatekoa bueltatuko dizugu itzultze-txartel batean, nahiago duzun beste produktu bat aurki dezazun.
- [Produktua gure Circular HUB-en](#) eskuratu baduzu, bertara itzuliko dugu eta zenbatekoa itzultze-txartel batean bueltatuko dizugu.

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

Opari-txartel, Sustapen-txartel edo Itzultze-txartel batekin egin baduzu erosketa, zenbatekoa ordainbide bera erabiliz itzuliko dizugu.

Itzulketa dendetan egin dezakezu, edo guk zure etxean bertan produktua jasotzea eskatu. [Ikusi hori nola egin IKEA.es webgunean.](#)

Produktu guztiak itzul daitezke?

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

- Produktu pertsonalizatuak, bordatuak daudenak barne.
- Kiosk sisteman inprimatutako argazkiak.
- 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 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 erosketa 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.

Itzulketa egiteko ezinbestekoa da produktua ekartzea bere jatorrizko bilgarriarekin batera

Nola egin itzulketa bat?

IKEA dendan:

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.

Etiketak:

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

Erretiratzearen kostua **39€**-koa da .

Etiketatu produktuak bueltatzeko pausoak:

1. Deitu 900 400 922 telefono-zenbakira.
2. Bildu eta prestatu eskaera. Prestatu produktuak jatorrizko bilgarriarekin edo antzekoa den batekin. IKEA taldeak SMS bidezko testu bat bidaliko dizu, zure itzulketaren jasotzeko eguna eta ordua zehaztuz.
3. Emaiozu paketea garraiolariari. Adierazitako datan eta orduan, garraiolaria zure etxera joango da paketea jasotzeko. Hitzordua aldatu nahi baduzu, jarri gurekin harremanetan 900 400 922 telefonora deituz.
4. Dirua jasoko duzu. Paketea biltegira iristen zaigunetik hasita 3 laneguneko epearen buruan jasoko duzu zure erosketaren zenbatekoa, ordaintzeko erabili zenuen metodo berean.

*Espainia penintsularrean soilik.

Informazio gehiago

Zein da itzulketaren batean jasoko dudako zenbatekoa?

Behin produktuak egoera onean 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?

Itzulketaren gure dendetan egitea eskatzen badiguzu, ordaindu zenuen zenbatekoaren itzulketaren berehala kudeatuko da.

- Txartel bidezko itzulketetan, zenbatekoa berehala ikusgai izatea da ohikoena, baina baliteke 3 egun ere behar izatea kontuan ikusgai izan dezazun.
- Eskudiru bidezko itzulketen kasuan, zenbatekoa berehala itzuliko dizugu.
- Itzultze-txartel, opari-txartel edo promozio-txartel bidezko itzulketak berehalakoak dira.

Itzulketa etxean bertan egitea aukeratzen baduzu, gure bezeroen arretarako zerbitzuaren bidez:

- Zenbatekoa zure txartelean edo helbideratze-kontuan jasoko duzu merkantzia dendara iristen zaigunetik hasita 3 laneguneko epearen buruan.

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 paregabearen 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.

Kalteak ezin badira ikusi, jarri gurekin harremanetan gure bezeroen arretarako zenbakira deituz: 900 400 922 (ordutegia 08:00etatik 22:00etara da).

Atzera egiteko eskubidea online erosketetarako

Online egindako erosketan atzera egin nahi baduzu, deitu 900 400 922 telefonora edo bidali mezu elektroniko bat csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com helbidera, atzera egiteko eskaera betez.

Edozein higadura edo kalte mota duten produktu guztiak uko egiteko eskubidetik kanpo geratuko dira.

Gure produktuen kalitatean konfiantza osoa dugu; hemen duzu gure produktuen bermeari buruzko informazio gehiago.