

# **CONDICIÓN Xerais DE COMPRA EN IKEA IBÉRICA, S.A.**

## **1. INTRODUCCIÓN ÁS CONDICIÓN Xerais DE COMPRA EN IKEA IBÉRICA, S.A.**

As presentes Condición Xerais de Compra en IKEA IBÉRICA, S.A. (no sucesivo, as “CXC”, as “**Condición Xerais de Compra**” ou as “**Condición Xerais de Compra en IKEA**”) e os seus anexos regulan as condicións que rexen as compras, tanto en establecemento comercial como a distancia (online [web [www.ikea.es](http://www.ikea.es) e app IKEA], telefónica e chat), de produtos e a contratación por parte do Cliente dos seguintes servizos, a IKEA IBÉRICA, S.A. (no sucesivo, “IKEA”), as condicións de uso do sitio web [www.IKEA.es](http://www.IKEA.es) e a autorización para que IKEA che forneza os servizos por si mesma ou para que designe un terceiro para o facer:

- Transporte
- Almacenaxe
- Montaxe
- Instalación
- Recollida e retirada de artigos e outros residuos

Ao facer unha compra en IKEA, o Cliente aceptar a súa vinculación a:

- as presentes Condición Xerais de Compra en IKEA e os seus anexos, se os houber, mais
- no caso de contratación de servizos asociados, pola folla de pedido (no caso de compra no establecemento) ou polo documento de confirmación de pedido (no caso de compra a distancia), tamén denominados “Orde de pedido”, no que se detallan os servizos contratados polo Cliente, o seu prezo e a data e franxa horaria acordadas para a súa prestación, mais
- a correspondente factura, mais
- calquera documento anexo que asinen as partes sobre os produtos e/ou servizos contratados.

Os termos e condicións recollidos nestas Condición Xerais de Compra en IKEA non se aplicarán, polo tanto, aos produtos e servizos que o Cliente contratase con terceiros alleos a IKEA.

Para a compra de produtos e servizos por parte de clientes da Rede IKEA para Empresas, aplicaranse os termos e condicións da mencionada Rede IKEA para Empresas, polo que non se aplicarán a ese tipo de clientes as presentes Condición Xerais de Compra en IKEA, agás de maneira única e exclusivamente subsidiaria.

## **2. OS NOSOS DATOS**

Os establecementos físicos de IKEA e demais canles de venda a distancia (Online [web e app], telefónica e chat] para territorio nacional peninsular español están operados e o vendedor é IKEA IBÉRICA, S.A. Sociedade Unipersoal, con CIF A28812618 e sede na avenida Matapiñonera, núm. 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid (España). Inscrita no Rexistro Mercantil de Madrid no tomo 1251, sección 8ª, folio 102, folla 23549, con teléfono 900 400 922 e correo electrónico [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com) .

### **3. ÁMBITO XEOGRÁFICO**

As presentes Condicións Xerais de Compra en IKEA IBÉRICA, S.A. teñen como ámbito xeográfico o territorio nacional español peninsular, xa que é única e exclusivamente neste territorio onde IKEA comercializa os seus produtos e/ou servizos, polo que fican excluídas as Illas Canarias, Baleares, Ceuta e Melilla e calquera outro territorio. Ademais, os produtos ofrecidos a través de venda a distancia (online [web e app], telefónica e chat) só están dispoñibles para o seu envío ou recollida e resto de servizos asociados, dentro do territorio nacional español peninsular.

### **4. COMO TRATAMOS OS TEUS DATOS PERSOAIS**

Os datos que o Cliente facilite a IKEA ao mercar produtos e/ou servizos, quedan baixo a responsabilidade de IKEA IBÉRICA, S.A.U. (CIF: A28812618), avenida Matapiñonera, núm. 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid:

- Os datos persoais do Cliente que se recollan trataranse conforme á lei e usaranse exclusivamente para o seguinte:
  1. Identificarte e poder contactar contigo. Tanto IKEA como os seus provedores de servizos cos que debe compartir os teus datos persoais, para a correcta execución dos servizos contratados, poderán contactar contigo a través de calquera medio (teléfono, correo electrónico, WhatsApp, SMS) en relación co teu pedido ou o servizo prestado
  2. Levar a cabo as xestións necesarias para a prestación do servizo solicitado e contratado
  3. Realizar enquisas de calidade sobre os servizos prestados
  4. Analizar os datos internamente e elaborar estudos, informes e estatísticas para ver como poderemos mellorar os servizos, os produtos e o propio sitio web con fins exclusivamente internos.
- A base lexitimadora para o tratamento dos datos coas finalidades previstas no punto 1 e 2 son estas Condicións Xerais de Compra en IKEA; e para as dos puntos 3 e 4 é o interese lexitimo de IKEA.
- IKEA cederá os teus datos para satisfacer estes obxectivos:
  1. Para cumprir coas obrigas legais que en cada momento sexan esixibles e xurdan deste contrato, IKEA tratará os teus datos persoais
  2. Para facerte chegar os produtos que mercases e prestarche os servizos contratados, IKEA comunicará os teus datos e permitirá o acceso a eles aos provedores de servizos de transporte, entrega e montaxe cos que traballa

3. Para facilitar a prestación de servizos de montaxe que contrataches, IKEA cederá os teus datos persoais a Taskrabbit, Inc., o provedor de servizos ao que IKEA lle encomendará a realización do servizo de montaxe que contrataches. Deste xeito, a devandita empresa poderá enviarche un correo electrónico para confirmar a asignación dun Tasker e o resto dos detalles sobre a túa cita, ou informarte da posibilidade de darte voluntariamente de alta na plataforma de Taskrabbit e convidarte a facelo. Se procedes, poderás dispoñer de máis funcionalidades, como poder conversar co montador concreto encargado da execución do servizo de montaxe ("Tasker") ou solicitar a reprogramación da túa cita; tamén poderán informarte da asignación dun Tasker para a túa montaxe e doutros detalles sobre a prestación do servizo. A base lexitimadora para a cesión dos teus datos con esta finalidade é este contrato que nos vincula.

**NOTA:** Para o caso de que a prestación do servizo de montaxe sexa encomendada por IKEA ao seu provedor Taskrabbit, Inc., informámoste de que podes darte voluntariamente de alta na plataforma de Taskrabbit para dispoñer de funcionalidades adicionais como poder chatear co montador concreto encargado da execución do servizo de montaxe ("Tasker") ou solicitar a reprogramación da túa cita. Para darte de alta na plataforma de Taskrabbit, deberás aceptar os termos e condicións da devandita aplicación, e IKEA non formará parte desa relación contractual. Para obter máis información e darte de alta na plataforma de Taskrabbit, podes acceder a través da ligazón [www.taskrabbit.es](http://www.taskrabbit.es).

- Os nosos provedores en países fóra do EEE poden tratar os teus datos persoais segundo as cláusulas contractuais tipo aprobadas pola Comisión Europea e incorporadas aos nosos contratos. Se tes algunha pregunta sobre as transferencias internacionais de datos e as salvagardas que establecemos para garantir a protección dos teus datos persoais, contacta connosco a través do formulario ARSOPOL, dispoñible na nosa web: [www.ikea.es](http://www.ikea.es)
- A través do formulario ARSOPOL dispoñible na nosa web ([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) ), poderá o Cliente exercer os dereitos de:
  1. Acceso, rectificación, supresión, oposición
  2. Solicitar a limitación do tratamento dos seus datos persoais
  3. Portabilidade
  4. Presentar unha reclamación perante a Axencia de Protección de Datos ou unha autoridade de controlSe tes calquera dúbida relacionada co tratamento dos teus datos, podes poñerte en contacto coa Delegada de Protección de Datos de IKEA a través do seguinte correo electrónico: [tusdatos@ikea.com](mailto:tusdatos@ikea.com).
- O Cliente declara que toda a información e os datos que facilite a IKEA son veraces e se

corresponden coa realidade. Se o Cliente non facilita toda a información necesaria, non se poderá cursar o seu pedido nin se lle poderán prestar os servizos contratados, e isto eximirá a IKEA da responsabilidade por tal circunstancia.

Ademais, o Cliente queda suxeito:

- á "Política de cookies" de IKEA (<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/>)
- e á "Política de privacidad" de IKEA <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>

## 5. INFORMACIÓN E MANIFESTACIÓNS PREVIAS Á CONTRATACIÓN

- O Cliente pode acceder a estas Condicións Xerais de Compra en IKEA, así como arquivalas e imprimilas, con carácter previo á contratación ou durante o proceso de compra.
- O Cliente comprométese a non realizar ningún pedido ou compra falsa ou fraudulenta, e IKEA resérvase nesas circunstancias a facultade de cancelalo e tomar as accións oportunas.
- O Cliente declara que é maior de 18 anos e dispón da capacidade legal e de obrar necesarias e suficientes para asinar contratos de contido económico. No caso das persoas xurídicas, as persoas físicas que actúen no seu nome e representación garanten fronte a IKEA, e terceiros vinculados para a prestación dos servizos contratados, que ostentan poder de representación suficiente no momento de realizar a compra, e que no momento de realizar a transacción non están a vulnerar dereitos de ningún terceiro e que os datos e información relativa ás persoas xurídicas son veraces, exactos e fiables. IKEA non se responsabilizará de ningún dano, perda ou prexuízo a persoas e/ou bens que traian causa ou se relacionen coa anterior declaración.

## 6. PRODUCTOS IKEA

O Cliente declara coñecer que todos os produtos que se venden en IKEA están destinados a un uso doméstico e que se someteron a métodos de ensaio conforme ás normas e os estándares correspondentes. Isto significa que o Cliente é responsable de:

- a. facer uso dos produtos segundo as especificacións técnicas e instrucións correspondentes;
- b. verificar a correcta localización do produto consonte os requirimentos do inmobile: libro do edificio, obrigas de uso e mantemento do inmobile, manuais de emerxencia e evacuación etc.

No entanto, algúns artigos da variedade probáronse para un uso profesional ou público e cumpren os requisitos de seguridade, durabilidade e estabilidade que establecen as normas técnicas correspondentes aos devanditos usos.

As garantías que ofrece IKEA con respecto a todos os seus produtos están condicionadas con carácter xeral ao seu uso doméstico e aplícanse única e exclusivamente en territorio nacional peninsular español. O Cliente deberá, en todo caso, e con carácter previo a efectuar a compra dun artigo IKEA,

asegurarse de que este é axeitado para o uso que lle quere dar. A tal fin, existen fichas descritivas do produto que se poden consultar nas tendas IKEA e en [www.ikea.es](http://www.ikea.es).

IKEA non se fai responsable das posibles reclamacións derivadas dun uso diferente daquel para o que está concibido o artigo IKEA.

O Cliente declara coñecer que IKEA non ten sistemas de xestión de certificados conforme a estándares internacionais (ISO9000, ISO 14000, EMAS, SA8000, etc.). IKEA ten por obxectivo que a marca IKEA sexa por si garantía de confianza para o Cliente, tanto dos procesos que segue coma dos artigos que vende respecto ás cuestións de calidade, seguridade, medio ambiente e responsabilidade corporativa. Para iso, conta con sistemas de xestión e protocolos internos que abranguen todos os seus procesos e que realizan auditorías internamente para asegurar que se levan a cabo da forma axeitada en todas as súas unidades.

A fabricación dos seus produtos está sometida a estándares de calidade, medio ambiente e responsabilidade corporativa propios de IKEA, fundamentados en principios internacionais e que son comúns aos establecidos nas normas, como as mencionadas anteriormente. Ademais, ten auditores internos que verifican continuamente a súa correcta implantación en todos os provedores de produtos e dos servizos que ofrece IKEA.

## **7. PRODUTOS EXCLUÍDOS**

Están excluídos e, polo tanto, non se poderán mercar a distancia: as plantas naturais, os produtos de alimentación, a tea por metros, os mesados á medida (só excluídos da venda online [web e app]), as alfombras persas, os artigos de oportunidade ou do Mercado Circular, os produtos que non se poidan diferenciar con referencias para todas as cores ou tamaños nos que estean dispoñibles, e os produtos personalizados.

Está excluído e non se poderá contratar o servizo asociado a produtos mercados en establecemento comercial de transporte e entrega para: as plantas naturais, os produtos de alimentación, a tea por metros, as alfombras persas, os artigos de oportunidades/Circular Hub (agás nalgunhas unidades nas que si está habilitado e o cliente debidamente informado), os produtos nos que non se permita diferenciar con referencias para todas as cores ou tamaños nos que estea dispoñible e os produtos personalizados.

## **8. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORRIXIR ERROS**

Antes de efectuar o pagamento da compra, o Cliente deberá confirmar todos os extremos e o detalle do seu pedido para, se for necesario, modificar os datos que foren incorrectos. Se o Cliente detectase un erro con posterioridade á finalización do proceso de pagamento, deberá contactar:

- No caso dunha compra a distancia (online [web e app], telefónica ou chat), co Servizo de Atención ao Cliente no teléfono 900 400 922 ou no enderezo de correo electrónico [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com)
- No caso dunha compra en establecemento comercial, coa área de Atención ao Cliente dese establecemento.

## 9. COMO REALIZAR UN PEDIDO EN IKEA

### 9.1. ONLINE (WEB [www.ikea.es](http://www.ikea.es) E APP IKEA)

O Cliente, para realizar o pedido, deberá seguir estes pasos:

1. Ler e entender a descrición dos produtos segundo figura na web e a app, así como as características esenciais e as técnicas dos produtos, que se encontran dispoñibles nos apartados de información de produto e información técnica do sitio web e da app. Entre elas, calquera declaración relativa a normas técnicas e prestacións relevantes ao uso que quere dar ao produto. En caso de dúbida, pode contactar con IKEA no correo [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com), no teléfono de Atención ao Cliente 900 400 922, na tenda IKEA máis próxima ou no chat desta ligazón: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.
2. Consultar no sitio web ou na app o prezo indicado dos produtos e os servizos que se vaian adquirir, así como as posibles promocións que sexan de aplicación, onde poderá visualizar e coñecer o prezo final co IVE incluído ou o imposto que puidese ser aplicable no seu caso. Infórmase de que o prezo dos produtos e servizos que figuran no sitio web de IKEA pode ser inferiores, en función das promocións vixentes en cada momento en cada unha das tendas IKEA, sendo pertinentes para o pedido do Cliente aquelas promocións da tenda IKEA elixida para a tramitación do seu pedido. Así mesmo, o Cliente declara recoñecer e aceptar expresamente estes detalles.
3. Unha vez seleccionados os produtos que desexa mercar, o Cliente debe seleccionar o servizo que desexa contratar de entre os dispoñibles e informados na web IKEA para os produtos que vai mercar.
4. Unha vez feita a selección, o Cliente poderá visualizar os produtos e servizos seleccionados e o seu prezo final, unha vez aplicados, se procede, os descontos segundo as condicións das ofertas vixentes aplicables.
5. Para poder efectuar o pedido, o Cliente deberá identificarse cubrindo os seus datos. O Cliente obrígase a verificar os datos proporcionados no formulario, así como a exactitude dos produtos e servizos elixidos, e debe retroceder no sitio web ou app para corrixir os datos introducidos ou calquera dos detalles do pedido, en caso de non ser exactos.
6. No caso de conformidade, o Cliente deberá efectuar o pagamento facendo clic no botón "Pagar agora". Tras o pagamento, IKEA informarao de inmediato por correo electrónico da confirmación do seu pedido e enviaralle a súa Orde de compra. O Cliente non poderá efectuar o pagamento sen antes aceptar as Condicións Xerais de Compra en IKEA, que é un paso previo imprescindible para poder finalizar o pagamento da compra.
7. IKEA proporcionaralle ao cliente unha ligazón no correo electrónico de confirmación de pedido que lle permitirá modificar a súa data e hora de entrega. A opción de modificar a data e hora de entrega estará visible sempre que o estado do pedido e o tipo de servizo

contratado permita a devandita modificación. No caso de contratar máis servizos asociados a un servizo de transporte, o Cliente deberá contactar con IKEA no teléfono 900 400 922 para solicitar a modificación das datas dos outros servizos.

8. IKEA non arquivará en formato papel o consentimento ás Condicións Xerais de Compra, que poderán ser descargadas electronicamente polo Cliente en calquera momento do proceso de compra e recibirá tamén unha ligazón a unha copia destas no email coa súa Orde de Compra.

## 9.2. TELEFÓNICO (OU CHAT)

IKEA ofrece un servizo de venda telefónica a través do Servizo de Atención ao Cliente no teléfono 900 400 922 ou a través do chat na ligazón <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, cuxos horarios se poden consultar tamén nesa ligazón.

O Cliente, para realizar o pedido, deberá seguir estes pasos:

1. Ler e entender a descrición dos produtos segundo figura no sitio web, así como as características esenciais e as técnicas dos produtos, que se encontran dispoñibles nos apartados de información de produto e información técnica do sitio web (ou nas tendas IKEA). Entre elas, calquera declaración relativa a normas técnicas e prestacións relevantes ao uso que quere dar ao produto. En caso de dúbida, pode contactar con IKEA no correo [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com), no teléfono de Atención ao Cliente 900 400 922, na tenda IKEA máis próxima ou no chat desta ligazón: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.
2. Consultar no sitio web (ou na tenda) o prezo indicado dos produtos e os servizos que se vaian adquirir, así como as posibles promocións que sexan de aplicación, onde poderá visualizar e coñecer o prezo final co IVE incluído ou o imposto que puidese ser aplicable no seu caso. Infórmase de que o prezo dos produtos e servizos que figuran no sitio web de IKEA pode ser inferiores, en función das promocións vixentes en cada momento en cada unha das tendas IKEA, sendo pertinentes para o pedido do Cliente aquelas promocións da tenda IKEA elixida para a tramitación do seu pedido. Así mesmo, o Cliente declara recoñecer e aceptar expresamente estes detalles.
3. Contactar con IKEA a través do teléfono 900 400 922 (ou do chat) e comunicar os produtos que desexa adquirir.
4. Cando estea feita a selección de artigos e servizos asociados, IKEA procederá co envío do pedido realizado por teléfono ou chat ao correo electrónico facilitado polo Cliente. O Cliente recibirá nese mesmo correo unha ligazón de pagamento e deberá proceder á previa lectura e aceptación das condicións legais, así como ao pagamento da mercadoría e os servizos correspondentes.
5. En caso de conformidade, o Cliente deberá facer clic no botón "Pagar" para efectuar o pagamento. Tras o pagamento, IKEA informarao de inmediato por correo electrónico da confirmación do seu pedido e enviaralle a súa Orde de compra. O Cliente non poderá efectuar

o pagamento sen antes aceptar as Condicións Xerais de Compra en IKEA, que é un paso previo imprescindible para poder finalizar o pagamento da compra.

6. IKEA proporcionaralle ao cliente unha ligazón no correo electrónico de confirmación de pedido que lle permitirá modificar a súa data e hora de entrega. A opción de modificar a data e hora de entrega estará visible sempre que o estado do pedido e o tipo de servizo contratado permita a devandita modificación. No caso de contratar máis servizos asociados a un servizo de transporte, o Cliente deberá contactar con IKEA no teléfono 900 400 922 para solicitar a modificación das datas dos outros servizos.
7. IKEA non archivará en formato papel o consentimento ás Condicións Xerais de Compra, que poderán ser descargadas electronicamente polo Cliente en calquera momento do proceso de compra e recibirá tamén unha ligazón a unha copia destas no email coa súa Orde de Compra.

### 9.3. EN ESTABLECEMENTO IKEA

O Cliente poderá efectuar os seus pedidos e compras nos establecementos IKEA dispoñibles para iso, dentro do horario de apertura comercial de cada un deles informado na propia tenda e na web de IKEA.

O Cliente, para realizar o pedido, deberá seguir estes pasos:

1. Dirixirse a un establecemento IKEA e informar de que está interesado en efectuar un pedido. Na tenda facilitaráselle ao Cliente a información relativa aos produtos, as súas características esenciais e técnicas, declaración relativa a normas técnicas e prestacións relevantes ao uso que o Cliente lle quere dar ao produto (o Cliente pode consultar tamén toda esta información no sitio web de IKEA, nos apartados de información de produto e información técnica).
2. No establecemento IKEA, o Cliente será informado tamén do prezo dos produtos e os servizos que se vaian adquirir, así como as posibles promocións que sexan de aplicación, onde poderá visualizar e coñecer o prezo final co IVE incluído ou o imposto que puidese ser aplicable no seu caso. Infórmase de que o prezo dos produtos e servizos no establecemento IKEA pode variar, á baixa, en función das promocións vixentes en cada momento en cada unha das tendas IKEA, sendo aplicables ao pedido do Cliente aquelas promocións da tenda IKEA elixida para a tramitación do seu pedido. Así mesmo, o Cliente declara recoñecer e aceptar expresamente estes detalles.
3. Unha vez feita a selección de artigos e servizos asociados, IKEA creará o correspondente pedido, para o que se lle pedirá ao Cliente que facilite determinada información persoal. O Cliente poderá pagar o pedido en calquera dos medios de pagamento dispoñibles nese establecemento IKEA.

Se o medio de pagamento for a través dunha ligazón de pagamento, o Cliente recibirá no correo electrónico facilitado ao efectuar o pedido unha ligazón de pagamento e deberá proceder á previa lectura e aceptación das condicións legais, así como ao pagamento da mercadoría e os servizos correspondentes. En caso de conformidade do Cliente co pedido, deberá facer clic no botón "Pagar" para efectuar o pagamento. O Cliente non poderá efectuar o pagamento sen antes aceptar as Condicións Xerais de Compra en IKEA, que é un paso previo imprescindible

para poder finalizar o pagamento da compra.

4. IKEA proporcionaralle ao cliente unha ligazón no correo electrónico de confirmación de pedido que lle permitirá modificar a súa data e hora de entrega. A opción de modificar a data e hora de entrega estará visible sempre que o estado do pedido e o tipo de servizo contratado permita a devandita modificación. No caso de contratar servizos adicionais asociados a un servizo de transporte, o Cliente deberá indicalo no propio establecemento IKEA, onde lle explicarán a forma de facelo.
5. IKEA non arquivará en formato papel o consentimento ás Condicións Xerais de Compra, que poderán ser descargadas electronicamente polo Cliente ao recibir unha ligazón a unha copia destas no email coa súa Orde de Compra.

## **10. DISPOÑIBILIDADE DOS PRODUTOS**

IKEA amosará no seu sitio web unha información actualizada da dispoñibilidade e as existencias dos produtos. Aínda así, é posible que un produto, cuxa dispoñibilidade fose confirmada por IKEA, se esgotase durante o proceso de realización de pedido. Neste suposto, IKEA poñerá en coñecemento do Cliente esta situación a través de correo electrónico ou telefonicamente e ofreceralle as seguintes alternativas:

- A entrega do produto nun prazo superior ao inicialmente indicado coa conformidade previa do Cliente con esta solución, sen custo adicional.
- A devolución do prezo cobrado nun prazo máximo de tres días laborables, dende a indicación por parte do Cliente de que esta é a alternativa elixida, polo mesmo medio de pagamento empregado no momento de aboar o pedido. No caso de supoñer a devolución total do pedido, o importe que se vai devolver incluírá os gastos do servizo de envío do produto que pagase o Cliente. En caso dunha devolución parcial na que os artigos obxecto da devolución cambiasen as características da modalidade de entrega do pedido inicial e, polo tanto, o prezo do servizo, procederase a axustar esta diferenza de prezo na devolución.

## **11. SERVIZOS E PREZOS DOS SERVIZOS**

IKEA non transportará, montará nin almacenará artigos que non se mercasen nas canles de venda de IKEA.

IKEA ofrécelles unha ampla variedade de servizos aos Clientes, mais só unha parte deles poden contratarse a distancia (online [web e app], telefónica e chat). O Cliente pode atopar toda a información sobre os servizos dispoñibles, as súas condicións e os prezos vixentes en cada momento na web de IKEA: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/> e na tenda IKEA. Así mesmo, na páxina de cada produto na web, poderá observar o Cliente os servizos dispoñibles para a súa contratación a distancia para ese produto concreto.

Todos os servizos de transporte, envío e entrega (agás Click&Collect) requiren un pedido mínimo de produtos IKEA de DEZ EUROS (10,00€) de prezo de venda ao público en cada momento, calculado despois de aplicar os eventuais descontos, promocións e impostos ao final da compra, e antes de calquera cargo por calquera tipo de servizo ou gastos de envío. No caso dos pedidos inferiores a este importe, non se ofrecerá o servizo de transporte, envío nin entrega (agás Click&Collect). Con carácter aclaratorio, nos nosos "Baixamos o prezo", "Prezos especiais", "Outlet" ou "Últimas unidades", o prezo que ter en conta para ese mínimo será o de venda ao público nese momento, e non o "Prezo anterior" informado.

Ao Cliente comunicaránselle, en todo caso e antes de efectuar a compra dun artigo IKEA, os custos dos servizos ofrecidos nos que estea interesado o Cliente en función da canle a través da que o Cliente estea a realizar a compra.

IKEA só responde dos servizos contratados polo Cliente con IKEA e, en ningún caso, dos servizos contratados polo Cliente cun terceiro alleo a IKEA.

O Cliente debe permanecer no domicilio no que se realice o servizo correspondente, na data e horas acordadas e cubrir no propio domicilio o albará correspondente en todos os campos, incluído o apartado das posibles incidencias que puidesen xurdir co gallo da prestación dos servizos, sen prexuízo das garantías legais e comerciais aplicables.

## **12. PROMOCIÓNS APLICABLES AOS SOCIOS DO CLUB IKEA FAMILY**

Todas as promocións aplicables no momento da compra e as súas condicións particulares estarán informadas no establecemento IKEA, online (no sito web e app) ou informarse delas ao Cliente por vía telefónica, con carácter previo á realización do pedido. En particular, as promocións dirixidas aos socios de IKEA Family, para poder aplicarse, requirirán que o socio IKEA Family se identifique como tal con carácter previo a iniciar o proceso de compra. En caso contrario, a promoción non se poderá aplicar. O Cliente é o único responsable de identificarse como socio de IKEA Family, e IKEA no se responsabiliza dos danos e perdas derivados de tal circunstancia. Con carácter xeral, as promocións ofrecidas por IKEA non se poden acumular, a non ser que se indique expresamente o contrario nas súas condicións concretas.

## **13. PREZO E PAGAMENTO**

Os prezos informados por IKEA inclúen o IVE e son os vixentes en cada momento, e inclúen as promocións pertinentes que puidesen terse en conta. Os prezos dos produtos exclúen os gastos dos servizos, que se engadirán ao importe total antes de proceder ao pagamento do pedido.

O Cliente poderá utilizar como medio de pagamento os dispoñibles en cada momento, que lle serán amosados ao Cliente ao tempo de efectuar o pagamento e que poderán ser modificados en cada momento a discreción de IKEA.

Considérase que se realizou un pedido no momento en que o Cliente aboa o seu prezo total e non antes. Así mesmo, IKEA non tramitará ningún pedido que non fose aboado totalmente.

**NOTA:** En caso de realizar o pagamento cunha Tarxeta IKEA VISA, poderás, no seu caso, optar por fraccionar o pagamento da túa compra de conformidade coas condicións de financiamento da túa Tarxeta IKEA VISA, que podes consultar en <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/finance-options/ikea-visa-pubb0737a90> .

IKEA contratou con terceiras empresas que garanten a seguridade das transaccións na web de pagamento online. Todos os datos proporcionados a estes efectos encríptanse para garantir a súa máxima seguridade e alóxanse nun servidor seguro certificado segundo o protocolo SSL.

IKEA non se fai responsable da falta de veracidade dos datos incluídos polo Cliente no momento de realizar o pedido, nin especialmente dos danos xerados a terceiros polo uso ilexítimo que o Cliente faga dos medios de pagamento.

## **14. FACTURACIÓN**

O Cliente recibirá unha factura pola compra dos produtos e os servizos contratados. Esta chegaralle ao correo electrónico en formato dixital, no momento de confirmación da compra, no caso de compras a distancia. No caso de compras no establecemento IKEA, poderá obtela na propia caixa do establecemento ou, se for o caso, en Atención ao Cliente ou a través da páxina web de IKEA.

## **15. SERVIZO DE TRANSPORTE E ENTREGA**

### 15.1. XENERALIDADES DO SERVIZO DE TRANSPORTE E ENTREGA

Que inclúe. IKEA transporta os produtos adquiridos ao lugar de España que nos indiques ao realizar o pedido, agás as Illas Baleares e Canarias, e a Ceuta e Melilla.

Mercadoría con prazos de entrega distintos. IKEA remitirá o pedido no prazo acordado co Cliente segundo a modalidade de entrega. Se hai artigos cunha data de entrega posterior á chegada do resto da mercadoría, o Cliente, se está realizando a contratación no establecemento ou por vía telefónica ou chat, poderá optar entre as seguintes opcións. Se realizou a contratación online (web e app), IKEA poñerase en contacto con el para explicarlle as distintas opcións, que poden ser as seguintes ou outras, segundo as circunstancias particulares do caso:

- a. agardar a que chegue toda a mercadoría para recibila conxuntamente. Neste caso, o Cliente pagaría os custos de almacenaxe segundo o documento de pedido
- b. pagar varios transportes en función da dispoñibilidade dos produtos: IKEA encargarse de informar da dispoñibilidade no momento de realizar o pedido

Entrega. Entenderase realizada a "entrega" cando o Cliente ou un terceiro designado por el adquira a posesión material dos produtos. Para confirmar que se realiza a entrega, o Cliente deberá asinar o albará de entrega do pedido.

Cumprimento do prazo de entrega. IKEA garante o cumprimento dos prazos acordados, agás nos casos de forza maior que impidan prestar os servizos nas condicións pactadas; isto non suporá o incumprimento do contrato pola nosa parte. Agás esta circunstancia, no suposto de que, por causas imputables a IKEA, non poidamos entregarche a mercadoría no día acordado, terás dereito a reclamar o custo total do transporte que pagases previamente.

Segundo transporte. Se non estás no lugar, data e hora acordados, chamarémoste para concertar unha nova data e terás que aboar o custo do segundo transporte. Se, ao establecer a nova data, se superan os 7 días de almacenaxe gratuíta que ofrece IKEA, tamén terás que aboar os custos de almacenaxe.

Cambios de lugar e da data de entrega. Debes permanecer no domicilio no que se realice o servizo na data e horario acordados, ou ben designar unha persoa para que te substitúa. Se cambias o lugar de entrega, cancelárase o pedido e devolverémosche o importe da mercadoría e dos servizos. Nese caso, deberás realizar un novo pedido e acordar unha nova data de entrega. Para calquera modificación da data, da hora e do lugar previstos, debes avisar a IKEA polo menos 48 horas (laborables) antes. (IMPORTANTE: Consultar excepcións e condicións especiais para cada tipo de entrega no Anexo 2). Se non nos avisas nos prazos establecidos, deberás aboar o importe dun segundo desprazamento antes da prestación do novo servizo e tamén terás que aboar os custos da almacenaxe.

Nada de entregas en apartados postais nin en lugares públicos. Non se admiten entregas en apartados postais e lugares públicos. No caso de que o montador/instalador teña que desprazarse unha segunda vez debido a un erro nos datos, deberás aboar o custo deste desprazamento ou envío segundo a tarifa do pedido.

Verificar a mercadoría no momento da entrega. No caso de contratar o servizo de transporte e entrega, o Cliente é responsable de verificar a cantidade de vultos recibidos e, se os houbese, os danos visibles no momento da entrega. Terás que asinar a conformidade (ou non) co número de vultos e o seu estado despois de examinar a mercadoría. No albará que che daremos coa mercadoría, deberás sinalar por escrito calquera perda e/ou dano visible producidos nos vultos durante o transporte. Cando haxa danos no produto e non sexan visibles na entrega, aplicarase a garantía legal e comercial de cada un deles.

Outras cuestións a ter en conta no momento da entrega. Así mesmo, no momento no que recibas a mercadoría, debes acordar coa persoa que realizou o transporte: a) onde colocar os produtos entregados, en caso de que a entrega sexa no domicilio, b) horarios e condicións de uso de ascensores, montacargas e patios do edificio, se houber, e c) calquera outra cuestión relevante para a correcta entrega consonte o contratado.

Entregas voluminosas. O Cliente debe comprobar o tamaño e as dimensións dos vultos da mercadoría adquirida e cuxo transporte está a contratar. Esta información está á túa disposición nas tendas IKEA e na web de IKEA. O Cliente garante que, segundo o servizo que contratou, se pode introducir a mercadoría na súa casa, no edificio ou no seu domicilio polos medios habituais (portas, ascensores, montacargas, escaleira). Por iso, segundo o servizo que contrataches, se cando levemos a mercadoría non se pode introducir na túa casa, no edificio ou no teu domicilio por causa do tamaño e as dimensións, ofrecémosche dúas opcións:

- a. deixala na rúa, ou

- b. contratar un servizo de retirada da mercadoría e comprometerse a aboar o custo deste servizo de retirada (IKEA darache un orzamento previo)

En ningún dos casos anteriores se che devolverá o importe que pagases polo servizo de transporte.

Patas de sofá. As entregas de sofás non inclúen a instalación das patas nin a colocación de fundas, que se debe contratar á parte. Recorda que hai modelos aos que non se lles pode poñer a funda coas patas colocadas; nestes casos, se non contrataches o servizo de montaxe, recomendámosche que o teñas en conta.

**15.1.1. No caso dos pedidos con Entrega no descanso de pedidos medianos ou Entrega dentro do domicilio,** se a IKEA non lle é posible efectuar a entrega na data e franxa horaria acordadas co Cliente, o pedido devolverase ao noso almacén, e IKEA contactará co Cliente para concertar unha nova entrega.

**15.1.2. No caso dos pedidos de paquetería con entrega no descanso,** a empresa de transporte de paquetería realizará un intento de entrega e, se finalmente non se produce a entrega, o pedido pasará a un punto de entrega da empresa de transporte de paquetería, onde o Cliente disporá dun prazo de 10 días para recollelo.

**15.1.3. No caso dos pedidos de paquetería con entrega en oficina de correo,** o Cliente disporá dun prazo máximo de 15 días naturais dende a chegada do paquete á oficina de correo para recoller o pedido.

**15.1.4. Para os pedidos de paquetería entregados a través de Inpost,** o Cliente disporá dun prazo máximo de 8 días naturais desde a chegada do paquete ao punto de recollida (punto de recollida / locker) para recoller o pedido.

## 15.2. MODALIDADES DE ENTREGA

Ver Anexo 2.

## 15.3. SERVIZO DE ALMACENAXE

Poderás atrasar a data do transporte contratado se contactas con IKEA, sempre que falten polo menos 48 horas laborables para a entrega do teu pedido:

- a. Os 7 primeiros días (naturais) desde a contratación son gratuítos para ti.
- b. Transcorrido este prazo, IKEA aplicará o importe semanal indicado no pedido en concepto de servizo de almacenaxe.

O servizo de almacenaxe terá unha duración máxima de dous meses dende a contratación do transporte. Transcorrido o devandito prazo, IKEA anulará o pedido e devolveralle ao Cliente o importe aboado pola mercadoría e polo servizo, mais o Cliente será o responsable da cantidade correspondente ao prezo de almacenaxe, segundo o disposto no apartado b).

## **16. SERVIZO DE MONTAXE**

O servizo de montaxe non se poderá iniciar ata que non estea entregado o pedido completo con toda a mercadoría.

Que inclúe. O servizo de montaxe inclúe a montaxe conforme ás instrucións de IKEA, a colocación do artigo no lugar que o Cliente indique, a nivelación do propio artigo e a colocación das súas portas e caixóns. O servizo de montaxe non inclúe a retirada de embalaxes, a colocación de cadros, baldas, espellos, lámpadas ou persianas, a instalación de electrodomésticos, chans, a montaxe de baños etc. (nestes casos deberás contratar os servizos de instalación específicos).

Fixación. O servizo de montaxe non inclúe a instalación ou fixación a paredes ou teitos, agás cando esa fixación se especifique nas instrucións do artigo; nese caso será obrigatoria. Por razóns de seguridade para os nosos Clientes, a montaxe debe facerse sempre e sen excepción seguindo as instrucións correspondentes. Coa contratación do servizo de montaxe, se as instrucións así o indican, o Cliente acepta que se realice a fixación á parede ou teito, segundo corresponda. As consecuencias que se deriven por non aceptar ou permitir realizar a fixación á parede ou teito, segundo corresponda, será responsabilidade exclusiva do Cliente, que exime a IKEA de responsabilidade por tal circunstancia.

Seguridade. A seguridade é unha prioridade para IKEA. O Cliente debe asegurarse de que as condicións do espazo e o seu acceso, así como a altura do lugar onde se prestarán os servizos contratados, son axeitados. Por exemplo, no caso de contratar a montaxe dun armario PAX de 2,36 m, o Cliente debe ter en conta que, para que se poida realizar o servizo, tal e como se informa nas correspondentes instrucións de montaxe, é necesario que a altura mínima da estancia sexa de 2,39 m se as portas son abatibles e de 2,41 m se son corredizas. É a altura mínima requirida co chan nivelado. Polo tanto, ao contratar calquera servizo, o Cliente declara que o lugar onde se realizará reúne as condicións de tamaño, seguridade e accesibilidade necesarias.

Así, se os accesos ao lugar, ao domicilio ou ás estancias concretas onde se prestará o servizo contratado non son seguros (por exemplo, poden estar en situación de obras o domicilio ou algunha estancia), ou se, mesmo no caso de seguir as instrucións de montaxe, as condicións do lugar onde se realice implican un risco para as persoas e/ou os bens (por exemplo, por cuestións de salubridade e hixiene; ou por non estar a estancia onde ten de se realizar o servizo completamente acabada e coas tomas correspondentes instaladas, por exemplo de electricidade; ou no caso de existiren no domicilio outros traballadores doutras empresas a realizar traballos na estancia ou no domicilio que puidesen interferir), IKEA poderá, a través do prestador dos servizos, negarse a realizar a montaxe ou o servizo do que se trate. Con todo, isto non suporá que IKEA incumpra o contrato, xa que ao Cliente se lle devolverá o diñeiro aboado e se lle descontará o importe do desprazamento dos prestadores de servizos que establecen as nosas tarifas (e do que se informará ao Cliente en todos os casos con carácter previo ao cobramento de dito importe; para o caso de que o provedor asignado ao servizo de montaxe sexa Taskrabbitt, este importen ascende a 23 euros). Poderá así mesmo IKEA, no caso do servizo de entrega dentro do domicilio, deixar a mercancía nunha estancia diferente da que se acordou inicialmente, e considerarse que así se prestou o servizo correctamente e que non supón isto ningún incumprimento da entrega por parte de IKEA.

Outras cuestións a ter en conta no momento da montaxe. Así mesmo, no momento en que se realice a montaxe, debes acordar o seguinte coa persoa que realizou o transporte: a) onde colocar os produtos mentres se montan, b) onde colocar os cartóns e o resto dos materiais de refugallo durante a montaxe, c) a dirección da apertura das portas (á dereita ou á esquerda), a posición dos tiradores e dos accesorios,

e d) calquera outra cuestión relevante para a correcta execución da montaxe conforme ao contratado.

## 17. SERVICIOS DE INSTALACIÓN

### 17.1. XENERALIDADES DO SERVIZO DE INSTALACIÓN

Que inclúe. A instalación de produtos adquiridos en IKEA de conformidade co disposto nos apartados seguintes e segundo o tipo de produto de que se trate.

No momento en que se realice a instalación, debes acordar co instalador: a) as normas de utilización das conexións de luz e auga, dos lavabos e dos accesos á propiedade, e b) calquera outra cuestión relevante para a correcta execución da instalación conforme ao contratado.

O servizo de instalación inclúe:

- Instalación de todos os artigos que figuran no pedido.
- Material de fixación e selado necesario (e axeitado para o soporte: xeso, cemento, placa de xeso, azulexo etc.).
- Material eléctrico necesario.
- Retirada de todo o material de embalaxe.
- O servizo de instalación non inclúe: Traballos de albanaría, decoración, fontanería, electricidade e pintura.
- Conexións ou desconexións da instalación de gas, nin a instalación de elementos de gas (placas, fornos).

**Importante:** a cociña que vaiamos verificar/medir ou instalar non pode estar en obras e debe dispor de corrente eléctrica e subministración de auga para poder prestar os servizos e comprobar a instalación.

### 17.2. INSTALACIÓN DE COCIÑAS

#### **17.2.1. Servizo previo de verificación/medición**

O Cliente debe contratar necesariamente os servizos de verificación/medición con carácter previo á contratación, no seu caso, do servizo de instalación de cociñas.

- Se realizas unha verificación e finalmente non contratas o servizo de instalación, IKEA cobrará polo servizo de verificación/medición prestado. Se contratas o servizo de instalación de cociña, o importe cobrado polo servizo de verificación/medición deducirase do prezo do servizo de instalación.
- Se cambias de opinión no tocante ao deseño inicial da cociña realizado após realizar a verificación de acordo a ese deseño e os teus cambios supoñen que se necesite unha segunda ou sucesivas verificacións/medicións, IKEA cobrará o novo servizo de verificación tantas veces como novas verificacións sexan necesarias.
- Se finalmente contratas o servizo de instalación, IKEA devolverache o importe da primeira verificación e só che cobrará polas posteriores.

Os resultados, anotacións e conclusións do servizo previo de verificación/medición son propiedade exclusiva de IKEA e serán utilizados coas exclusiva finalidade de realizar o correspondente deseño ou os axustes necesarios no deseño de cociña IKEA. As medicións e/ou verificacións feitas nos termos deste

servizo non poderán ser utilizadas, en ningún caso, polo Cliente para outros fins distintos aos de concretar o deseño da cociña con IKEA e adaptar a cociña para esta ser apta para a instalación. En ningún caso poderá o Cliente reclamarlle nada a IKEA polos resultados, anotacións e conclusións deste servizo se o Cliente decide utilizalos, quebrantando o aquí disposto, para outros fins, incluída a realización dun deseño de cociña con calquera terceiro ou pola súa conta, xa que a verificación e medición de IKEA está deseñada para adaptala ás cociñas IKEA.

## 17.2.2 Servizo de instalación de electrodomésticos

O servizo de instalación de electrodomésticos inclúe

- Conexións á subministración eléctrica (que non servizos de electricidade).
- Subministración de auga e desaugadoiros de todos os electrodomésticos IKEA (separación máxima do eixe: 30 cm).

O servizo de instalación de electrodomésticos non inclúe:

- Cable da placa e fichas de conexión de artigos nos que non estean incluídos.
- Conexións ou desconexións da instalación de gas, nin a instalación de elementos de gas (placas, fornos). No caso de electrodomésticos combinados de gas e electricidade, só se montará a parte eléctrica.
- Desinstalación de electrodomésticos antigos.

## 17.2.3. Servizo de instalación de mesados de cociña

### 17.2.3.1. Mesados á medida (laminados, de madeira maciza ou pedra). Verificación:

Servizo de verificación de mesado. O servizo de verificación dun mesado á medida consiste en determinar se o seu deseño é válido na cociña na que o Cliente o quere instalar. Este servizo de verificación é independente do servizo de verificación previo á instalación da cociña, e terá un custo adicional ao mesmo e ao custo do propio servizo de instalación da cociña.

Dado que estes mesados son personalizados, unha vez asinada a verificación non se poderán realizar cambios nas medidas da cociña nin do propio mesado. A verificación do mesado faise unha vez xa instalado o resto da cociña, xa que as súas medidas dependen de como quede finalmente configurada e instalada a cociña in situ.

Instalación do mesado. Unha vez feita a verificación, facilitarémolche un documento no que nos comunicarás as características do mesado que encargaches e as súas medidas (teralas á túa disposición despois de facer a verificación do mesado). O Cliente coñece e acepta que IKEA poderá efectuar as últimas tarefas de adaptación, cortes e últimos retoques do mesado no momento de colocalo no propio domicilio do Cliente.

**Importante:** infórmase ao Cliente que o prazo de entrega dos mesados á medida é máis amplo que o do resto de produtos IKEA. Isto débese a que a súa produción faise de forma personalizada e á medida, após o correspondente servizo de verificación do mesado. Polo tanto, aínda que en xeral a prestación do servizo contratado terá lugar na data e hora indicados no documento de pedido, no caso da entrega e a instalación dos mesados á medida, este prazo ampliarase ata os **80 días** dende o momento en que o Cliente aboe o prezo.

#### 17.2.3.2. Mesados precortados para cociñas anteriormente instaladas

Para contratar a instalación dun mesado pre-cortado para unha cociña anteriormente instalada, cómpre verificar o espazo onde este irá instalado, polo que o Cliente deberá adquirir o servizo de verificación dese espazo, o que implica un custo que aparece no documento de pedido.

#### 17.3. SERVIZO DE INSTALACIÓN DE BAÑOS

Para que o servizo de instalación de baños se poida prestar correctamente, o Cliente debe dispoñer onde se vai realizar a instalación do seguinte:

- Corrente eléctrica.
- Subministración de auga.
- Tomas e desaugadoiros necesarios de acordo coas instrucións.

A instalación de baños non inclúe a realización de traballos de fontanaría. Se o Cliente non contratou o servizo de instalación completa de baño, as fixacións de accesorios cobranse por separado segundo o documento de pedido.

#### 17.4. SERVIZO DE INSTALACIÓN DE BILLAS

Se non inclúen obra nin fontanaría, poderás contratar o servizo de instalación de billas de xeito independente, cuxo prezo consta no documento de pedido.

#### 17.5. SERVIZO DE INSTALACIÓN AO TEITO OU PAREDE

O servizo de instalación ao teito ou parede inclúe:

- Montaxe dos produtos (lámpadas de teito/pared) e conexión eléctrica. Non se inclúe a realización por parte de IKEA de obras que supoñan a modificación da instalación eléctrica nin ningún servizo de electricidade.
- Material de fixación e selado necesario.
- Retirada de todo o material de embalaxe do teu domicilio.

### **18. SERVIZO DE RECOLLIDA E RETIRADA DE ARTIGOS E OUTROS RESIDUOS**

Por cada produto novo adquirido para o que o Cliente contrate o servizo de transporte e entrega ao interior do domicilio, IKEA ofrece a posibilidade de solicitar o servizo de retirada de artigos e outros residuos do domicilio do Cliente (mables, colchóns, sofás e electrodomésticos); estes servizos só están dispoñibles para determinados produtos, segundo a canle a través da que estea comprando o Cliente; en concreto:

- Se o Cliente está a mercar online [web [www.ikea.es](http://www.ikea.es)], só poderá contratar o servizo de recollida e retirada de colchóns, sofás e electrodomésticos e non poderá solicitar a recollida nin retirada doutros mables.
- Se o Cliente está a mercar nun establecemento IKEA, a distancia de forma telefónica ou por chat, poderá contratar o servizo de recollida e retirada de mobiliario, colchóns, sofás e electrodomésticos.
- Se o Cliente está a mercar a través da app de IKEA, non poderá contratar ningún servizo de recollida e retirada.

O servizo de recollida e retirada non está dispoñible para as entregas en felpudo, paquetería ou outras, só nas entregas contratadas ao interior do domicilio.

A este efecto, retirarase unicamente un produto por cada novo produto adquirido, e sempre e cando os dous produtos teñan características (volume e peso) e funcionalidades similares. Ademais, o produto a retirar debe estar completo, en condicións de salubridade e hixiene e o Cliente deberá ter contratado o servizo de transporte ao interior do domicilio (consulta máis adiante as condicións especiais sobre o servizo de recollida e retirada para cada tipo de artigo e outros residuos).

Exclúense deste servizo de recollida e retirada os mesados á medida de pedra ou cerámica.

A retirada efectuarase de forma simultánea á entrega do novo produto adquirido en IKEA, no domicilio do Cliente.

O Cliente debe garantir que as dimensións do sofá, colchón, electrodoméstico ou mobiliario a quitar permiten a súa retirada. En caso contrario, o Cliente deberá, polos seus propios medios e á súa conta, proceder a desmontalo previamente. O servizo de retirada de artigos e outros residuos non inclúe ningún tipo de desinstalación, desfixación nin desmontaxe por parte de IKEA nin dos seus prestadores de servizos de transporte dos produtos a retirar.

Estes artigos ou residuos depositaranse nos puntos axeitados para a súa correcta xestión.

Este servizo de recollida e retirada de artigos e outros residuos non inclúe o traslado de artigos antigos a ningún outro local ou domicilio.

O servizo de retirada de electrodomésticos e colchóns é gratuíto para o Cliente, quen coñecerá o prezo do servizo de retirada de sofás e outro mobiliario antes da contratación. Ademais, o Cliente poderá consultar o prezo deste servizo en todo momento na seguinte ligazón: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/services/removal/> ou na súa tenda IKEA.

Para formalizar a súa solicitude deste servizo de recollida e retirada, o Cliente debe comunicar expresamente, no momento de realizar o pedido, a vontade de acollerse a este servizo. Para facelo, terá que marcar unha das dúas opcións seguintes que aparecerán na web durante a tramitación do pedido en liña, ou comunicarlle á teleoperadora ou ao traballador do establecemento IKEA que lle estea a dar soporte coa creación do pedido, a opción escollida entre as dúas seguintes, das que se informará ao Cliente, da seguinte maneira:

- a. Solicito a retirada no momento da entrega do novo produto adquirido. Só se retirará un produto por cada novo produto adquirido, e sempre que ambos os produtos teñan similares características de volume e peso.
- b. Renuncio expresamente á retirada.

No caso de que o Cliente solicite a retirada, deberá completar, xunto co prestador de servizos de transporte, o albará de entrega dos produtos desbotados, no lugar onde se vai producir a retirada.

Se o Cliente que solicitou o servizo de retirada finalmente renuncia ao servizo no momento da retirada, debe facer constar dita renuncia expresamente no albará de entrega dos produtos desbotados.

A continuación prevense as condicións especiais para a retirada dalgúns produtos:

#### **A. ELECTRODOMÉSTICOS E APARATOS ELECTRÓNICOS**

IKEA informa de que está habilitada para a venda destes produtos segundo a inscrición no Rexistro Integrado Industrial correspondente e que o número de inscrición no citado Rexistro Integrado Industrial está a nome de IKEA Supply AG, con número de produtor 4435, dispoñible na páxina: <https://industria.gob.es/registros-industriales/RAEE/Consultas/Paginas/consultasPublicas.aspx>

A recollida farase no domicilio do Cliente.

Segundo a normativa sobre residuos de aparatos eléctricos, o prestador de servizos de transporte que realiza a entrega dos pedidos de IKEA está autorizado para trasladar os produtos desbotados polos nosos Clientes á tenda, á plataforma loxística ou a instalacións de reciclaxe.

No caso de que o Cliente solicite a retirada, deberá completar, xunto co prestador de servizos de transporte, o albará de entrega dos produtos desbotados, no lugar onde se vai producir a retirada. Ademais, tamén deberá indicar a data de recollida, o tipo de produto, o modelo, a marca e o número de serie (isto último só se é posible).

Se o Cliente que solicitou o servizo de retirada finalmente renuncia ao servizo no momento da retirada, debe facer constar dita renuncia expresamente no albará de entrega dos produtos desbotados.

Se o Cliente non estivese interesado en que se proceda á retirada do produto ou aparello eléctrico ou electrónico desbotado, ou se o aparello para refugar non estivese completo, o Cliente dispón dun (1) mes adicional para efectuar el mesmo a entrega do devandito produto ou aparello eléctrico ou electrónico refugado. Poderá facelo de forma física e directa en calquera tenda IKEA presentando o ticket de compra correspondente do aparello novo equivalente.

#### **B. COLCHÓNS, SOFÁS E OUTRO MOBILIARIO**

Para a completa e efectiva realización do servizo de retirada de colchóns por parte de IKEA, será condición esencial que o Cliente asegure a embalaxe do colchón que se vai retirar, e IKEA resérvase o dereito a opoñerse á retirada no caso de que o colchón non estea correctamente embalado, sen que a devandita negativa poida ser considerada en ningún caso un incumprimento por parte de IKEA, polo que non dará lugar a ningún tipo de indemnización que puidese reclamar o Cliente. A este efecto, considerarase que a embalaxe é correcta cando o colchón que se vai retirar estea cuberto na súa totalidade (papel de embalaxe, papel film, etc.) e completamente illado do exterior.

### **19. POSVENDA**

No caso de que o Cliente teña unha incidencia coa xestión da recepción ou recollida do seu pedido ou

co contido deste, así como con posibles danos na mercadoría, unha cuestión de garantías ou calquera outra incidencia, deberá poñerse en contacto coa

1. tenda IKEA máis próxima ou
2. co chatbot que está dispoñible na seguinte ligazón: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/> no horario publicado en cada momento na ligazón indicada.
3. Tamén poderá contactar co Servizo de Atención ao Cliente de IKEA a través do teléfono 900 400 922 en horario informado en cada momento na ligazón <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/> ou
4. mail: [terminos.condiciones.es@ikea.com](mailto:terminos.condiciones.es@ikea.com)

O Cliente deberá achegar toda a información que considere importante e que lle sexa solicitada IKEA de xeito razoable para valorar a súa queixa, suxestión ou reclamación, incluíndo, no seu caso, un escrito descritivo e fotografías de calquera dano ou incidencia que perciba.

## **20. CANCELACIÓN E MODIFICACIÓN DO PEDIDO**

### **Cancelación do pedido**

IKEA proporcionará ao Cliente unha ligazón no correo de confirmación do pedido que permitirá cancelalo. Porén, o Cliente tamén pode cancelar o pedido a través do Servizo de Atención ao Cliente no teléfono 900 400 922 ou nunha tenda IKEA. A cancelación do pedido constitúe a cancelación dos servizos de transporte e montaxe contratados.

O pedido poderá cancelarse nun prazo dunha hora despois de que se realice, sempre que a entrega non estea prevista nun prazo inferior a 48 horas (laborables). Neste caso, IKEA devolverá o importe íntegro da compra, incluíndo o custo do transporte. Nestas situacións, aboaremos o importe a través do mesmo sistema de pagamento utilizado no momento de aboar o pedido, nun prazo máximo de catorce días naturais dende a comunicación da cancelación.

Transcorrido dito prazo dunha hora dende a realización do pedido, IKEA non garante que este non saíse das nosas instalacións. Neste caso, no reembolso do importe deduciranse os custos do servizo de transporte da mercadoría previamente pagados.

En todo caso, se o pedido se cancela estando prevista a entrega nun prazo inferior a 48 horas (laborables), no reembolso do importe deduciranse os custos do servizo de transporte da mercadoría previamente pagados.

Non se admitirán cancelacións parciais do pedido; neste caso, o Cliente deberá cancelar o pedido na súa totalidade e cursar un novo. Porén, si que é posible solicitar a modificación ou cancelación do servizo de montaxe por separado, sen necesidade de cancelar o pedido por completo.

### **Solicitud de modificación ou cancelación do servizo de montaxe por separado**

Nos casos nos que o provedor de servizos asociado á prestación do servizo de montaxe sexa Taskrabbbit, o Cliente poderá facer o seguinte:

- a. Solicitar a modificación da data de prestación do servizo con polo menos 24 horas (naturais) de

antelación antes da prestación deste, de balde; do contrario (no caso de efectuarse cunha antelación inferior), aplicaráselle ao cliente un cargo de 23 euros.

- b. Solicitar, de forma gratuíta, a cancelación do servizo de montaxe. Deste xeito, IKEA reembolsaralle o importe que pagase polo servizo se se cancela, polo menos, con 24 horas (naturais) de antelación á data prevista do servizo de montaxe. Se o Cliente cancela o servizo de montaxe con menos antelación, se lle descontará o importe correspondente ao desprazamento dos montadores segundo as nosas tarifas, ás cales terá acceso antes do cobro de tal importe. No caso de que o provedor asignado ao servizo de montaxe sexa Taskrabbit, este importe ascende a 23 euros.

## 21. DESISTENCIA E DEVOLUCIÓN

O Cliente será responsable da diminución de valor dos produtos a devolver resultante dunha manipulación dos mesmos allea á derivada da súa natureza, das súas características e/ou do seu funcionamento, o que comportará que en tales casos non se admita o exercicio do dereito de desistencia nin a garantía comercial de devolución ofrecida por IKEA.

Para exercer estes dereitos e garantías, o Cliente debe presentar en todo caso o xustificante de compra dos produtos.

### **Dereito de desistencia**

A desistencia é un dereito aplicable única e exclusivamente para as compras a distancia (online [web e app], telefónica e chat). Nese caso, unha vez recibida a mercadoría no seu domicilio, o Cliente, se a súa condición fose a de consumidor, dispoñerá de 14 días naturais contados dende a recepción do último dos produtos adquiridos nun mesmo pedido para exercer o seu dereito de desistencia.

No caso de desistencia, IKEA devolveralle ao Cliente, co mesmo medio de pagamento empregado polo consumidor para a transacción inicial, os pagamentos recibidos pola mercadoría devolta e os custos de entrega, sen demoras indebidas e, en calquera caso, antes de que transcorran 14 días naturais dende a data en que se lle informase da decisión de desistencia do contrato do Cliente.

Para exercer o dereito de desistencia, o Cliente deberá dirixirse, dentro do prazo de 14 días naturais dende a entrega, a IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA, C/ Me falta un tornillo 5, Arroyo de la Encomienda 47195 (Valladolid).

IKEA facilita, anexo a estes termos e condicións, un documento de desistencia que o Cliente pode utilizar se o desexa para tal fin. Ademais, o Cliente poderá enviar a IKEA o formulario de desistencia por correo electrónico ao seguinte enderezo: [csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com](mailto:csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com).

O Cliente soportará os custos directivos de devolución dos bens cando exercite a desistencia. O Cliente tamén pode optar por solicitar calquera das modalidades de devolución da mercadoría disposta en [www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/returns/](http://www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/returns/). Neste caso, os custos derivados da devolución correrán a cargo do Cliente e serán os indicados na devandita web para cada modalidade de devolución. Este custo compensarase das cantidades totais que devolver ao Cliente.

Cando pola natureza dos bens, estes non se poidan devolver por correo, IKEA farase cargo dos custos de devolución.

## **Devolución**

IKEA ten unha Política de Devolucións pola que lle ofrece ao Cliente a posibilidade de devolución por cambio de opinión dos produtos adquiridos. A Política de Devolucións non atinxe á contratación dos servizos, nin a aqueles outros produtos excluídos expresamente desta. O Cliente pode consultar as condicións da Política de devolucións vixente en cada momento en [www.ikea.es](http://www.ikea.es).

Para Clientes que non teñan a consideración de consumidor de acordo coa normativa vixente de aplicación e para os que realicen a compra a través de, ou co soporte da Rede IKEA para Empresas:

- o prazo para as devolucións será de TRINTA (30) DÍAS. Xa que logo, non se aplicará a estes Clientes o prazo de devolucións da Política de Devolucións xeral de IKEA;
- aceptan expresamente e como condición esencial que IKEA non aceptará para estes Clientes, devolucións de produtos previamente abertos ou montados, nin cando se pretendan devolver unha vez desmontados de novo e/ou que non veñan na súa embalaxe orixinal.

No caso de que a devolución se fixese nunha Tarxeta Devolución, infórmase ao Cliente que na utilización das Tarxetas Devolución como medio de pagamento deberá observarse, en calquera caso, o establecido na Lei 7/2012, do 29 de outubro, de modificación da normativa tributaria e orzamentaria e de adecuación da normativa financeira para a intensificación das actuacións na prevención e loita contra a fraude, tal e como resulte modificada, así como as limitacións preceptuadas na mesma.

## **22. DEVOLUCIÓN CON SERVIZO DE RETIRADA ASOCIADO**

O Cliente que, exercitando a Política de Devolucións, queira contratar con IKEA o servizo de recollida do produto a devolver, pode facelo a través da web, telefonicamente ou en calquera tenda IKEA e nas condicións recollidas neste apartado.

Lembra que se che solicitará o ticket de compra ou documento equivalente, a fin de comprobar que cumpres as condicións da Política de Devolucións de IKEA.

Existen dúas modalidades do servizo de retirada por motivo de devolución:

### **i. Devolucións con recollida en domicilio**

Solicita a recollida dos produtos a través do noso teléfono 900 400 922. Enviaremos un transportista a recoller o teu pedido ao enderezo que elixas.\*

O custo de retirada é de **39€**.

Pasos para facer a devolución a domicilio:

1. Contacta connosco para realizar a xestión na ligazón [Contacta connosco](#).
2. Prepara os produtos. Lembra que os artigos deben estar nas súas condicións orixinais: coa embalaxe sen abrir, no interior da caixa, a funda ou o envoltorio, e sen montar (é dicir, non

poden ter sido usados e deben estar completos e en perfecto estado). IKEA enviarache toda a información, que incluírá a data e a hora de recollida da túa devolución.

Dentro dos sete días de proba para colchóns, podes solicitar a recollida. Recorda que, para poder devolvelos, non deben estar deteriorados nin rotos, nin presentar manchas ou falta de hixiene. Para que a devolución sexa correcta, o colchón que se vai retirar debe embalarse previamente (o material non importa, sempre que quede cuberto por completo).

3. Entrega o paquete ao transportista. Na data e a hora indicadas, o transportista pasará polo teu domicilio para efectuar a recollida. Se queres cambiar de cita, podes contactar co noso equipo na ligazón [Contacta connosco](#), cunha antelación de 24 horas como mínimo con respecto á data prevista de retirada.
4. O transportista que enviemos ao teu domicilio deberá verificar que a caixa non se abraise nin manipulase, e que a embalaxe orixinal se atope en perfecto estado e sen ningún dano (rota, rachada, sucia, con humidade ou manchas...).
5. En caso de que a embalaxe se atope aberta, sucia ou danada de calquera xeito, o transportista non a retirará do teu domicilio, e o importe de 39€, satisfeito en concepto do servizo de retirada, non será reembolsable. Se a embalaxe só se abriu pero está en perfecto estado, podes acudir a unha das tendas que aceptan devolucíons para realizala de acordo cos requirimentos establecidos para as devolucíons xerais en tenda.
- 6.** En caso de que a cita de devolución non se poida realizar por causas imputables ao cliente, o importe de 39€ **non se reembolsará, e deberás contratar de novo o servizo cos seus custos asociados.**
7. O reembolso do importe satisfeito realizarase mediante transferencia bancaria. Antes, o noso equipo de colaboradores/as de tenda comprobará que o artigo estea nas condicións indicadas máis arriba para poder tramitalo.
8. Unha vez que o paquete chegue aos nosos almacéns, emitiremos a orde de reembolso no prazo de sete días laborables.

\* Só é aplicable dentro do territorio peninsular español.

## ii. Devolucíons de paquetes en oficinas de correos

Para poder realizar devolucíons utilizando o servizo de paquetería en oficina de Correos, a devolución deberá cumprir os seguintes criterios:

- Dende que realiza a solicitude de devolución, dentro do prazo permitido pola Política de Devolucíons, o Cliente dispón de 14 días laborables para entregar a devolución nunha oficina

de correos.

- Todos os produtos devoltos deberán enviarse nun único paquete e todos os produtos incluídos deberán corresponder ao mesmo pedido ou ticket de compra. Non se poden devolver nun mesmo paquete produtos de diferentes pedidos.
- O peso total do paquete non debe superar os 25 kg. A embalaxe de cada paquete devolto non poderá superar as medidas máximas 78,5 cm x 55 cm x 39 cm.
- O custo do servizo descontarase do total da devolución despois de recibirse e validarse os produtos na tenda.

No caso de que a mercadoría devolta corresponda ao artigo indicado na orde de devolución e o artigo estea incluído no ticket de compra/número de pedido indicado polo Cliente:

- En compras online: devolverase o importe na tarxeta de crédito utilizada polo Cliente no momento da compra
- En compra en tenda: aboarase por transferencia bancaria (ao número de conta facilitado polo Cliente, presentando antes un certificado de titularidade bancaria)

Se no paquete chega un artigo IKEA diferente ao solicitado devolver polo Cliente e ese artigo está incluído no ticket sinalado, procederase a devolver o importe indicado no ticket para o artigo recibido

Se no paquete chega un artigo en mal estado, non é un artigo IKEA ou é IKEA pero non está incluído no ticket indicado polo Cliente, non se procederá a facer ningún tipo de aboamento e contactarase co Cliente (por calquera dos medios de contacto proporcionados polo Cliente) para facerllo saber e darlle un prazo de 30 días naturais para retirar o artigo entregado. IKEA non se fará responsable no caso de que o Cliente non retire o artigo no prazo anteriormente indicado.

### **23. GARANTÍA**

Os produtos e os servizos contratados a IKEA gozan da garantía legal correspondente, en virtude do disposto no Real Decreto Legislativo 1/2007 do 16 de novembro, cando o Cliente sexa consumidor.

No caso de determinados produtos, IKEA ofrece unha garantía comercial adicional á legal, para defectos de fabricación e/ou de materiais, con carácter voluntario (garantía comercial), cuxas condicións específicas e a súa cobertura, así como as instrucións de mantemento dos produtos para darlles o mellor tratamento posible, poden consultarse en <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/garantia-ikea/>.

As garantías comerciais que ofrece IKEA con respecto aos seus produtos están condicionadas a un uso doméstico. Non se aplicará esta garantía no caso de que se evidencie un uso distinto, por exemplo, un uso profesional vinculado a unha actividade empresarial (salvo produtos ensaiados para tal fin) e, en todo caso, polo seu uso en institucións e administracións públicas.

As garantías aplícanse única e exclusivamente en territorio nacional peninsular español.

A garantía dos produtos adquiridos para o desenvolvemento dun negocio ou actividade profesionais regularase de conformidade co estipulado no Código de Comercio e no Código Civil.

## **24. MODIFICACIÓNS DAS PRESENTES CONDICIÓN XERAIS**

Estas Condicións xerais poderán ser modificadas por IKEA en calquera momento e sen previo aviso, para adaptalas aos cambios na normativa ou nos nosos servizos, ou por calquera outro motivo, de modo que é necesario que as revise con regularidade e, en todos os casos, con carácter previo a realizar unha compra en IKEA.

IKEA publicará as novas Condicións xerais para substituír as presentes na propia páxina web de IKEA, co fin de que poidan ser coñecidas e revisadas polo Cliente en calquera momento. O Cliente acepta que serán de aplicación as Condicións xerais (así como os Termos e condicións web, a Política de privacidade e a Política de cookies) que estean dispoñibles nese sitio web en cada momento, e que a aceptación destas será sempre un paso previo e indispensable para a realización dunha compra en IKEA.

IKEA exclúe toda responsabilidade polos danos e prexuízos de calquera natureza derivados do exercicio desta facultade.

## **25. LEXISLACIÓN APLICABLE. SUBMISIÓN A FORO**

As presentes Condicións xerais réxense pola lexislación española que sexa de aplicación no que non estea disposto nelas en materia de interpretación, validez e execución.

No caso de desacordo que se derive da compra de produtos e contratación de servizos a distancia en virtude das presentes Condicións xerais, e para a resolución de calquera conflito, as partes acordan someterse, con renuncia a calquera outro foro ou xurisdición ao que puidesen ter dereito, aos xulgados e tribunais da cidade correspondente ao domicilio do Cliente consumidor. No caso de Clientes non consumidores, os Xulgados e Tribunais competentes serán os previstos na normativa vixente para cada caso.

## **26. OUTROS**

Agás consentimento expreso do afectado, non está permitida a captación e/ou gravación da sesión nin a execución do servizo que corresponda por parte do Cliente, así como tampouco a súa reprodución ou difusión, total ou parcial, sexa cal for o medio ou dispositivo utilizados. Calquera actuación indebida comportará unha vulneración da normativa vixente, polo que poderán derivarse as responsabilidades legais pertinentes.

**Última actualización: 15 de maio de 2026**



## ANEXO 1.- Modelo de formulario de desistencia

O presente formulario só debe cubrirse e enviarse cando se desexa desistir do contrato.

Á atención de:

### **IKEA IBÉRICA, S.A. – REMOTE CUSTOMER MEETING POINT**

C/ Me falta un tornillo 5

47195 - Arroyo de la Encomienda (Valladolid)

Teléfono: 900 400 922

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

Comunícolles pola presente que desisto do meu contrato de compravenda do seguinte pedido e os bens e servizos que o compoñen:

N.º de pedido: \_\_\_\_\_ Recibido o día: \_\_\_\_\_

Nome e apelidos do consumidor: \_\_\_\_\_

Domicilio do consumidor: \_\_\_\_\_

Sinatura do consumidor  
(Só se este formulario se presenta en papel)

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

## ANEXO I. - MODALIDADES DE ENTREGA

### A2.1. RESUMO DAS MODALIDADES DE ENTREGA DISPOÑIBLES EN FUNCIÓN DO TIPO DE PRODUTO ADQUIRIDO

#### **Entrega no descanso de pedidos pequenos tipo paquetería**

Sempre que o servizo estea dispoñible, aqueles pedidos de menos de 25 kg nos que ningún dos seus artigos supere as medidas nos 78,5x55x39 cm enviaranse por medio do servizo de paquetería. Na páxina do produto, premendo en "Ver máis información do produto", atópanse todos os detalles das medidas e o volume dos nosos artigos. Quedan excluídos deste método de envío os electrodomésticos e aqueles artigos para os que non se poidan garantir as condicións óptimas na entrega da mercadoría.

#### **Entrega en descanso de pedidos medianos**

Enviarémosche ao teu domicilio, con entrega no teu descanso/felpudo, os pedidos que cumpran estas características:

- Peso total máximo: 100 kg
- Peso máximo de cada un dos artigos: 25 kg
- Lonxitude máxima de cada un dos artigos: 150 cm

#### **Entrega dentro do domicilio**

Está dispoñible para pedidos medianos e voluminosos (todos aqueles que superen as características dos pedidos medianos), pero non para pedidos pequenos tipo paquetería.

#### **Entrega Express**

Dispoñible con entrega dentro do domicilio para pedidos que cumpran as seguintes condicións:

Peso total máximo: 155 kg

Para entrega en códigos postais nun radio aproximado de 25 km desde a tenda IKEA que teña este tipo de envío dispoñible. Consulta se o teu código postal está dentro da listaxe con este servizo dispoñible [aquí](#).

Entrega en 24h.

Contratación do servizo suxeita sempre á dispoñibilidade en función das capacidades e franxas de transporte.

O cliente non poderá realizar ningún cambio de lugar, nin data, nin hora de entrega, nin tampouco cancelar o servizo de entrega contratado (ver apartado de "Cancelación") debido ao curto prazo de entrega previsto desde a contratación, que implica que no momento da mesma se deban iniciar inmediatamente os trámites para a súa xestión.

#### **Click & Collect**

Recollemos o teu pedido e témolo preparado para que o Cliente veña a por el á tenda IKEA que elixa.

Servizo dispoñible só nas tendas habilitadas. O cliente pode comprobar a dispoñibilidade do servizo na tenda que escollo no carriño da compra.

#### **Click & Collect – Locker**

Recollemos o pedido e deixámolo preparado nos armarios situados no exterior das nosas tendas. Cando o pedido estea preparado, enviaremos un SMS ao número de teléfono indicado no pedido polo

Cliente, co código que deberá utilizar para abrir o armario e recoller o pedido. A apertura do armario co código indicado implicará automaticamente a recepción da mercadoría, debendo notificar o día da recollida no Servizo de Atención ao cliente calquera incidencia relacionada co pedido recollido. O código facilitado por IKEA é persoal e intransferible, e IKEA non se fai responsable da cesión, divulgación ou uso inadecuado do código por parte do Cliente ou de terceiras persoas.

Servizo dispoñible só nas tendas habilitadas. O cliente pode comprobar a dispoñibilidade do servizo na tenda que escollo no carriño da compra.

### **Click & Collect Pick Up Point – Punto de recollida**

Achegamos o teu pedido ao punto de recollida que o Cliente elixa.

Servizo dispoñible só nos puntos de recollida habilitados. O cliente pode comprobar a dispoñibilidade do servizo no punto de recollida que escollo no carriño da compra.

### **Paquetaría a oficina de Correos**

Todos os envíos a domicilio de menos de 25 kg, nos que ningún dos seus artigos supere as medidas 78,5x55x39 cm enviaranse por medio do servizo de paquetaría con recollida nas oficinas de Correos. Na páxina do produto, premendo en "Ver máis información do produto", atópanse todos os detalles das medidas e o volume dos nosos artigos. Quedan excluídos deste método de envío os electrodomésticos e aqueles artigos para os que non se poidan garantir as condicións óptimas na entrega da mercadoría.

## A2.2. DETALLE DO FUNCIONAMENTO DE CADA UNHA DAS MODALIDADES DE ENTREGA

### **A2.2.1. CLICK & COLLECT. RECOLLIDA DOS ARTIGOS EN TENDA, ARMARIO OU PUNTO DE RECOLLIDA**

Esta modalidade de entrega só está dispoñible a partir dunha compra mínima de produtos IKEA de DEZ EUROS (10,00€) de prezo de venda ao público en cada momento, calculado despois de aplicar os eventuais descontos, promocións e impostos ao final da compra e antes de calquera cargo por calquera tipo de servizo ou gastos de envío. No caso dos pedidos inferiores a este importe, non se ofrecerá o servizo de transporte, envío nin entrega (agás Click&Collect). Con carácter aclaratorio, nos nosos "Baixamos o prezo", "Prezos especiais", "Outlet" ou "Últimas unidades", o prezo que ter en conta para ese mínimo será o de venda ao público nese momento, e non o "Prezo anterior" informado.

Ao realizar o pedido, o Cliente deberá elixir a data desexada de recollida. Tras o pagamento, o Cliente recibirá unha confirmación por correo electrónico que incluírá os produtos comprados e a data de recollida.

O Cliente deberá recoller os produtos na data de recollida no establecemento de IKEA, Locker ou no punto de recollida de IKEA que seleccionase no horario que cada establecemento, Locker ou punto de recollida dispoña para a recollida nas zonas de retirada de mercadoría habilitadas.

Para as modalidades de recollida en tenda e Locker, o cliente terá á súa disposición o pedido na franxa seleccionada, cun tempo mínimo de preparación do pedido de 24 horas.

No caso de que o Cliente non retire a mercadoría o día de recollida no seu establecemento IKEA, o armario indicado ou punto de recollida, IKEA lembrarlle a súa obriga de recollida por SMS, por correo electrónico ou por teléfono. A recollida poderá demorarse un máximo de 24 horas dende a data elixida polo Cliente para a recollida da mercadoría, dentro dos horarios de apertura de recollida dos establecementos que se indican na seguinte ligazón: <https://www.ikea.com/es/es/customer->

Se pasadas 24 horas dende a data escollida para a recollida, o Cliente non procedese a realizala, entenderase que renunciou á compra, e IKEA procederá a rescindir o contrato e cancelar o pedido, e realizará a devolución no mesmo método de pagamento que se utilizou para realizar a compra. A devolución do devandito importe realizaraa IKEA no prazo máximo de tres días laborables, a contar dende o prazo máximo do que dispón o Cliente para recoller a mercadoría ou a recepción desta nunha das nosas tendas, en caso de compras nos nosos puntos de recollida. Neste caso, os custos derivados do servizo prestado non se reembolsarán.

Para posibilitar a recollida da mercadoría nas tendas de IKEA, Lockers ou puntos de recollida, o titular do pedido deberá identificarse exhibindo, no seu caso e a efectos da seguridade do propio Cliente, o seu Documento Nacional de Identidade, Tarxeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte ou, en caso de actuar en nome dunha persoa xurídica, o documento que acredite a súa representación, todo iso en vigor. En caso de designar un terceiro para a recollida da mercadoría, este deberá presentar a copia ou número do pedido para poder identificar o pedido, así como un documento de identificación dos indicados.

Dito isto, no caso da recollida en locker, o procedemento será o seguinte. Cando o pedido estea dispoñible no locker, o Cliente recibirá un SMS no número de teléfono facilitado durante a compra. Este SMS incluírá o código que o Cliente deberá introducir no locker para recoller o seu pedido. A apertura do compartimento mediante o código indicado implicará automaticamente a recepción da mercadoría, e o Cliente deberá informar ao Departamento de Atención ao Cliente, o mesmo día da recollida, de calquera incidencia relacionada co pedido recollido.

O código facilitado para abrir o locker é persoal e intransferible, e IKEA non asume ningunha responsabilidade pola cesión, divulgación ou uso indebido do código por parte do Cliente ou de terceiros.

### **A2.2.3. ENTREGA MEDIANTE SERVICIO DE ENVÍO A DOMICILIO OU PAQUETARÍA Á OFICINA DE CORREO**

IKEA ofrece a posibilidade de contratar os servizos de transporte dos artigos adquiridos en IKEA, así como doutros servizos, segundo o disposto nestas condicións.

Forman parte destas condicións xerais de contratación os seguintes documentos: (a) O tícket de compra (b) documento/orde do pedido no que se detallan os servizos contratados polo Cliente, o seu prezo, así como a data acordada para a súa prestación e (c) calquera outro documento anexo que, no seu caso, asinen as partes en relación cos servizos prestados ou no seu desenvolvemento.

Coa aceptación destas condicións, o Cliente autoriza que o servizo o presten terceiros designados por IKEA. Así mesmo, o Cliente manifesta a súa aceptación das condicións expostas a continuación e a veracidade dos datos facilitados.

En función da modalidade de entrega que o Cliente seleccione, aplicarase o seguinte:

➤ **Para o servizo de Paquetaría con entrega no descanso:**

Esta modalidade de entrega só está dispoñible a partir dunha compra mínima de produtos IKEA de DEZ EUROS (10,00€) de prezo de venda ao público en cada momento, calculado despois de aplicar os

eventuais descontos, promocións e impostos ao final da compra e antes de calquera cargo por calquera tipo de servizo ou gastos de envío. No caso dos pedidos inferiores a este importe, non se ofrecerá o servizo de transporte, envío nin entrega (agás Click&Collect). Con carácter aclaratorio, nos nosos "Baixamos o prezo", "Prezos especiais", "Outlet" ou "Últimas unidades", o prezo que ter en conta para ese mínimo será o de venda ao público nese momento, e non o "Prezo anterior" informado.

Prazos de entrega: ofrécese unha data de entrega dun máximo de 30 días dende a data na que se realizou o pedido, de luns a venres, na España peninsular. Os Clientes poden realizar o seguimento do seu envío dende o noso localizador: [Rastrea e xestiona o teu pedido | Historial de compras \(ikea.com\)](#)

Sen menoscabo do anterior, os tempos de servizo dispoñibles poden ser superiores aos habituais, de acordo coa información e prazos que poderás comprobar, segundo o pedido que vas realizar.

Unha vez que o transportista reciba a compra nas súas instalacións, o Cliente recibirá unha notificación coa data definitiva do envío. Esta conterá un enlace á súa páxina web\_ onde o Cliente poderá modificar a dirección de entrega a un punto de conveniencia, cunha antelación superior a 1 hora respecto á data de entrega notificada. Neste caso, o servizo de transporte de paquetería deberá concertarse antes do prazo de 5 días, a contar dende a data na que se realizou o pedido inicial, sen que esta modificación teña custo algún para o Cliente.

No mesmo día da entrega, o Cliente recibirá outra notificación informándoo da franxa de hora na que está prevista a entrega. En caso de que esta franxa non se adapte ás súas necesidades, poderá seguir modificando o enderezo de entrega, data ou punto de conveniencia cunha antelación superior a 1 hora respecto á hora de entrega.

A empresa de transporte de paquetería realizará un intento de entrega e, se finalmente non se produce a entrega, o pedido pasará a un punto da empresa de transporte de paquetería, onde o Cliente disporá dun prazo de 10 días para recollelo. Tan pronto como se reciba o paquete nun punto da empresa de paquetería, esta enviaralle ao Cliente unha notificación por SMS/correo electrónico co enderezo onde pode ir recollelo.

En caso de que non sexa posible concertar unha nova cita ou non se poida prestar o servizo por causa imputable ao Cliente, entenderase anulado o pedido e o Cliente asumirá o custo do servizo de transporte previamente pagado. Unha vez transcorrido devandito prazo, IKEA realizará a devolución ao Cliente do importe da mercadoría obxecto do pedido inicial no prazo de 3 días laborables a contar dende a recepción da mercadoría por parte de IKEA, na mesma conta/tarxeta ou medio dende o que se realizou o pagamento do pedido.

Todos os pedidos están suxeitos á dispoñibilidade dos produtos. Se se producen dificultades en canto á subministración de produtos ou non quedasen existencias, serían de aplicación as casuísticas do apartado *Dispoñibilidade dos produtos*.

IKEA proporcionará ao cliente unha ligazón no correo electrónico de confirmación de pedido que permitirá a súa cancelación. O pedido poderá cancelarse durante 1 hora tras realizalo e sempre e cando se cancele con máis de 48 horas de antelación á data de entrega. Neste caso, IKEA procederá á devolución do importe íntegro da compra, incluíndo o custo do transporte.

➤ **Para o servizo de Paquetería con entrega na oficina de Correos:**

Esta modalidade de entrega só está dispoñible a partir dunha compra mínima de produtos IKEA de DEZ EUROS (10,00€) de prezo de venda ao público en cada momento, calculado despois de aplicar os eventuais descontos, promocións e impostos ao final da compra e antes de calquera cargo por

calquera tipo de servizo ou gastos de envío. No caso dos pedidos inferiores a este importe, non se ofrecerá o servizo de transporte, envío nin entrega (agás Click&Collect). Con carácter aclaratorio, nos nosos "Baixamos o prezo", "Prezos especiais", "Outlet" ou "Últimas unidades", o prezo que ter en conta para ese mínimo será o de venda ao público nese momento, e non o "Prezo anterior" informado.

Prazos de entrega: ofrécese unha data de entrega de entre 3 e 5 días hábiles dende a data na que se realizou o pedido, de luns a sábado, na España peninsular. Hai 2300 oficinas de Correos na España peninsular. Durante o proceso de compra amósanse ata 20 oficinas nun radio de 500 km.

O día que a compra chegue á oficina de correo escollida, o Cliente recibirá unha notificación por correo electrónico.

No caso de designar un terceiro para a recollida da mercadoría, este deberá presentar unha autorización de recollida e unha copia do DNI/NIE/pasaporte do destinatario do pedido.

No caso de non recoller a compra pasados cinco días naturais da data de recepción na oficina de correo, o Cliente recibirá unha segunda notificación por correo electrónico.

Pasados 10 días naturais, Correos devolveralle o pedido ao cliente, comunicarlle que a súa compra foi cancelada e que se lle reembolsará o seu importe (agás os custos de transporte).

➤ **Para o servizo de Entrega en descanso de pedidos medianos, Entrega dentro do domicilio:**

Esta modalidade de entrega só está dispoñible a partir dunha compra mínima de produtos IKEA de DEZ EUROS (10,00€) de prezo de venda ao público en cada momento, calculado despois de aplicar os eventuais descontos, promocións e impostos ao final da compra e antes de calquera cargo por calquera tipo de servizo ou gastos de envío. No caso dos pedidos inferiores a este importe, non se ofrecerá o servizo de transporte, envío nin entrega (agás Click&Collect). Con carácter aclaratorio, nos nosos "Baixamos o prezo", "Prezos especiais", "Outlet" ou "Últimas unidades", o prezo que ter en conta para ese mínimo será o de venda ao público nese momento, e non o "Prezo anterior" informado.

Será o servizo para aplicar no envío a domicilio cando non cumpra as características de paquetería.

1. A data concertada co Cliente para o Transporte poderase modificar a petición do Cliente, sempre e cando a nova data se concerta con IKEA cun preaviso superior a 48 horas de antelación á data inicial establecida para prestar o servizo de transporte do pedido.

2. Se o Cliente cambia o lugar de entrega, podería supor un custo adicional, dependendo da nova zona designada para o servizo. Nese caso, informaráselle de forma previa do custo que suporá o cambio de lugar de entrega para a súa previa aceptación.

1. Se na data e hora acordadas o Cliente estivese ausente, IKEA contactará co Cliente por teléfono para concertar unha nova data nos prazos indicados. Nese caso deberá aboar o custo dun novo transporte.

2. Os servizos encárganse e páganse no momento de compra do servizo. IKEA non aceptará pagamentos posteriores dun Cliente como cobramento dun servizo adicional, agás que poida xustificalo por medio de factura do servizo correspondente. IKEA só responderá dos servizos contratados directamente con el, en ningún caso dos servizos adicionais ou de terceiros que non se

contraten con IKEA.

3. IKEA proporcionará ao cliente unha ligazón no correo electrónico de confirmación de pedido que permitirá a súa cancelación. O pedido poderá cancelarse durante 1 hora tras a súa realización. Neste caso, IKEA procederá á devolución do importe íntegro da compra, incluíndo o custo do transporte.