

Política de Devolucións

Tes 365 días para devolve-lo

Sabemos que aínda que non sempre se acerte dende o principio, os nosos produtos namoran. Por iso, dámosche 365 días para realizar as túas devolucións.

- Se o artigo está sen desembalar, devolverémosche o importe no mesmo medio de pagamento e buscarémoslle inmediatamente outro fogar.
- Se o artigo está sen usar pero desembalado ou montado, valoraremos se reúne as condicións para darlle unha segunda vida. Nese caso, devolverémosche o importe nunha tarxeta devolución para que poidas atopar outro que che guste máis.
- Se o artigo adquiriuse no noso [Mercado Circular](#), devolverémolo a el; ademais, o importe reembolsarase nunha tarxeta devolución.

Lembra traer o tícket de compra para realizar a devolución. Se es cliente IKEA Family e utilizaches a túa tarxeta ao realizar o pagamento, atoparás o tícket no teu [perfil](#).

Se realizaches a túa compra cunha tarxeta agasallo, promoción ou devolución, devolverémosche o importe no mesmo medio de pagamento.

Podes realizar a túa devolución nas nosas tendas ou solicitar a recollida no teu domicilio. Consulta como facelo en [IKEA.es](#).

Pódense devolver todos os artigos?

Hai algúns artigos que, pola súa natureza, están excluídos da política de devolucións:

- Produtos personalizados, incluídos aqueles que sexan bordados.
- As fotos impresas no sistema Kiosk.
- As tarxetas agasallo.
- Os servizos realizados.
- Produtos de alimentación frescos.
- Produtos de alimentación secos cunha caducidade menor ou igual á data na que se tramite a devolución, ou nos que non se mantivese a integridade da embalaxe ou do produto.
- Plantas naturais.
- Podes probar os nosos colchóns, pero se os queres devolver, non poderán estar deteriorados nin rotos, nin presentar manchas ou falta de hixiene.
- Os artigos que formen parte de promocións conxuntas e combinacións non admitirán devolucións parciais (dun dos produtos). Será preciso realizar a devolución do conxunto ou da combinación na súa totalidade.

Esta política aplícase á compra de produtos para uso particular. No caso dos clientes que non teñan a consideración de consumidores, segundo a normativa vixente, ou que realicen a compra a través da Rede IKEA para Empresas ou coa súa axuda, o prazo de devolución será de TRINTA (30) DÍAS. Nestes casos, non se aplicará o prazo de devolucións da Política de Devolucións xeral de IKEA.

A presente Política de Devolucións aplícase sen prexuízo dos dereitos irrenunciabes que, en conformidade coa normativa vixente en materia de protección de consumidores e usuarios, corresponden ao consumidor.

Para realizar a devolución será necesario traer o artigo coa embalaxe orixinal

Como podo facer unha devolución?

En tenda IKEA:

Nunha tenda IKEA:

As devolucións realízanse en tendas seleccionadas que están preparadas para xestionalas da mellor maneira (IKEA A Coruña, IKEA Almería, IKEA Asturias, IKEA Badalona, IKEA Gran Vía 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 e IKEA Zaragoza). Nas tendas IKEA Leganés e IKEA Torrejón, só poderás devolver produtos adquiridos no mesmo centro. Antes de ir, utiliza o noso [buscador](#) de tendas para confirmar na súa páxina local que a tenda que tes en mente admite devolucións.

O reembolso do importe satisfeito realizarase no mesmo medio co que se efectuou o pagamento, unha vez que o noso equipo de colaboradores/as de tenda comprobase que o artigo que se pretende devolver se atopa nas condicións sinaladas máis arriba.

Noutros puntos IKEA:

- **Tendas urbanas IKEA:** As tendas IKEA Goya, IKEA La Vaguada e IKEA Fuencarral en Madrid, así como IKEA Diagonal e IKEA Glòries en Barcelona, céntranse en ofrecerche inspiración, asesoramento e solucións para o teu fogar. Polo tanto, non será posible realizar xestións de devolucións nestas tendas.
- **Espazos de planificación IKEA:** Os nosos espazos de planificación están orientados a realizar deseños, pedidos e orzamentos, e non será posible tramitar devolucións nestes puntos.
- **Puntos de recollida IKEA e puntos de recollida xestionados polos nosos provedores externos:** Nestes puntos, a nosa prioridade é entregar o teu pedido coa maior eficacia posible. Por iso, nestes momentos non é posible realizar devolucións neles. Algúns puntos de recollida IKEA ofrecen un servizo excepcional de devolucións para os pedidos recollidos nese mesmo punto. Consulta a súa páxina local no noso [buscador de tendas](#) para coñecer cales o ofrecen.

Dende o fogar:

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. Chama ao teléfono 900 400 922.
2. Envolve e prepara o teu pedido. Prepara os produtos coa embalaxe orixinal ou parecida. Recibirás unha SMS de texto por parte de IKEA indicándoches a data e hora de recollida da túa devolución.
3. Entrega o paquete ao transportista. Na data e hora indicados, o transportista pasará polo teu domicilio para efectuar a recollida. Se queres cambiar de cita, podes contactar connosco no teléfono 900 400 922.
4. Recibirás o teu reembolso. Desde que o paquete chegue aos nosos almacéns, pasarán 3 días laborables para que recibas o reembolso do importe da túa compra a través do medio de pagamento que elixiches.

* Só é aplicable dentro do territorio peninsular español.

Máis información

Que importe se me aboará pola devolución dun produto?

Aboarémolche o importe que pagases polos produtos tras comprobar que estean en bo estado. Ten en conta que o custo do servizo de transporte contratado no momento da compra non se reembolsa.

Cando recibirei o importe da miña devolución?

No caso de que nos solicites a devolución nas nosas tendas, xestionamos o reembolso nese mesmo momento:

- Para devolucíons na tarxeta, o habitual é que poidas ver o importe de forma inmediata, pero pode tardar ata un máximo de 3 días en verse reflectido na túa conta.

- Para devolucións en efectivo reembolsámosche o importe de forma inmediata.
- Para devolucións en tarxeta devolución, agasallo ou promoción, é inmediato.

No caso de que solicites a devolución a domicilio a través do noso servizo de Atención ao Cliente:

- Recibirás o importe na túa tarxeta ou conta bancaria nun prazo de 3 días laborables desde a recepción da mercadoría nas nosas tendas.

Que necesito para facer unha devolución?

- O ticket ou a factura da compra.
- Estar dentro do prazo de 365 días.
- A tarxeta coa que pagaches a compra, para compras realizadas con este método de pagamento.
- Se fixeches un pedido en liña e non recibiches a túa factura, necesitaremos o teu número de pedido. Pódelo atopar no correo electrónico que recibiches ao realizar a túa compra.

Que fago se recibín un produto que se danou no envío?

Poñemos moito esforzo en asegurar que todos os artigos cheguen ao seu novo fogar en perfectas condicións. Porén, se falta algún artigo ou percibes algún dano, indícanolo por escrito no albará de entrega para que nos poñamos mans á obra e o solucionemos o antes posible.

No caso de danos non visibles, ponte en contacto connosco a través do noso teléfono de atención ao cliente: 900 400 922 (horario de 8:00 a 22:00).

Dereito de desistencia para compras en liña

[Podes solicitar a desistencia da túa compra en liña a través do noso teléfono 900 400 922, ou enviando un correo electrónico ao \[endereço: csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com\]\(mailto:csc.cancelacionesibes.es@ingka.ikea.com\) coa](#) solicitude de desistencia cuberta.

Quedan excluídos do dereito de desistencia aqueles produtos que sufrisen calquera tipo de desgaste ou deterioración.

[Confiamos na calidade dos nosos produtos; podes coñecer máis sobre a garantía dos nosos artigos](#) aquí.