

CONDICIÓN XERAIS DE VENDA A DISTANCIA (EN LIÑA, TELEFÓNICA E POR CHAT)

O presente documento, xunto cos seus anexos, regula as condicións que rexen o uso do sitio web www.IKEA.es, así como a compra de produtos e a contratación de servizos a través deste por vía telefónica (ou chat); en adiante, as "Condicións xerais de venda a distancia" ou simplemente as "Condicións xerais".

Ao facer un pedido, o Cliente consente quedar vinculado por un contrato conformado polas seguintes partes:

- O documento de confirmación de pedido, no que se detallan os servizos contratados polo Cliente, o seu prezo e a data acordada para a súa prestación, así como a factura correspondente
- As presentes Condicións xerais, compostas por este documento e os seus anexos
- Calquera documento anexo que asinen as partes sobre os servizos prestados
- Os "Termos e condicións web" (<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/terms-conditions/terminos-condiciones-web-pub417ec831>)
- A "Política de cookies" (<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/>)
- A "Política de privacidade" (<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>)

Con carácter adicional ao disposto na Política de privacidade, IKEA informa o Cliente, en relación coa compra de produtos IKEA e a contratación de servizos a distancia, do seguinte:

- Os datos que o Cliente facilite a IKEA en virtude deste contrato quedan baixo a responsabilidade de IKEA IBÉRICA, S. A. U. (CIF: A28812618), Avenida Matapiñonera, n.º 9, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid (en adiante, "IKEA").
- Os datos persoais do Cliente que se recollan trátaranse 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 é este contrato; e para as dos puntos 3 e 4 é o interese lexítimo 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 Taskrabbitt, Inc., o proveedor 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 Taskrabbitt 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
- 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 implementamos 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, que está dispoñible na nosa web (<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/privacy-policy/>), o Cliente poderá exercer os seguintes dereitos:
 1. Acceso, rectificación, supresión, oposición
 2. Solicitar a limitación do tratamento dos seus datos persoais
 3. Portabilidade
 4. Presentar unha reclamación perante a Agencia de Protección de Datos ou unha autoridade de control

Se 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.
- 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.

1. OS NOSOS DATOS

Este sitio web está operado, e o vendedor indícase a continuación:

IKEA IBÉRICA S. A., CIF: A28812618, con domicilio na Avenida Matapiñonera, n.º 9, 28703, San Sebastián de los Reyes (Madrid). Inscrito no Rexistro Mercantil de Madrid, no tomo 1251, sección 8.ª, folio 102, folla 23 549, con teléfono 900 400 922 e correo electrónico terminos.condiciones.es@ikea.com (en adiante, "IKEA").

2. INFORMACIÓN E MANIFESTACIÓNS PREVIAS Á CONTRATACIÓN

- O Cliente pode acceder a estas Condicións xerais, así como arquivalas e imprimilas, con carácter previo á contratación ou durante o proceso de compra.
- Toda a información e todos os datos persoais que fornezas ao utilizar este sitio e ao realizar unha compra a distancia trataranse de acordo coa Política de privacidade de IKEA, segundo o tratamento de datos que se especifica nestas Condicións xerais e conforme ás opcións que marques no momento de aceptar as Condicións de compra.
- O Cliente comprométese a non realizar ningún pedido falso ou fraudulento, 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, a través do presente sitio, garanten ante a IKEA (e terceiros vinculados para a prestación dos servizos contratados) que ostentan poder de representación suficiente no momento de realizar a compra, que no momento de realizar a transacción non están a vulnerar dereitos de ningún terceiro e que os datos e a información relativos ás persoas xurídicas son veraces, exactos e fiables. IKEA non se responsabilizará de ningún dano, perda ou prexuízo a persoas ou bens que traian causa ou se relacionen coa anterior declaración.

3. ÁMBITO XEOGRÁFICO

Os produtos que se ofrecen a través da venda a distancia (en liña, telefónica e por chat) só poden enviarse ao territorio español e recollese nel. Polo tanto, quedan excluídas as Illas Baleares e Canarias, e Ceuta e Melilla.

4. PRODUTOS 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 inmovible: libro do edificio, obrigas de uso e mantemento do inmovible, manuais de emerxencia e evacuación etc.

No entanto, algúns artigos da variedade probáronse para un uso profesional ou público e cómpren 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. 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.

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.

5. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORRIXIR ERROS

A web de IKEA mostra xanelas de confirmación dos datos facilitados que eventualmente non permiten continuar coa compra se os datos que se introducen non teñen o formato correcto. En calquera caso, antes de realizar o pagamento, o Cliente poderá visualizar na páxina web os produtos seleccionados e o detalle do seu pedido para que, se é necesario, poida modificar os datos do seu pedido. Se detectase un erro con posterioridade á finalización do proceso de pagamento, deberá contactar co Servizo de Atención ao Cliente no teléfono 900 400 922 ou no correo electrónico terminos.condiciones.es@ikea.com

6. PRODUCTOS EXCLUÍDOS

Están excluídos da compra a distancia as plantas naturais, os produtos de alimentación, a tea por metros, os mesados á medida (só excluídos da venda en liña), 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.

7. REALIZAR UN PEDIDO

7.1. EN LIÑA

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

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. 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, 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/>.

1. Consultar no sitio web 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 desexe 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 para corrixir os datos introducidos ou calquera dos detalles do pedido, en caso de non ser exactos.

6. En 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.

7. IKEA proporcionará ao cliente unha ligazón no correo electrónico de confirmación de pedido que permitirá a modificación da 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.

NOTA: No caso de que a prestación do servizo de montaxe sexa encomendada por IKEA ao seu provedor Taskrabbt, Inc., informámoste de que podes darte voluntariamente de alta na plataforma de Taskrabbt para dispoñer de máis funcionalidades, como conversar 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 Taskrabbt, 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 Taskrabbt, podes acceder a través da ligazón www.taksrabbt.es.

8. En caso de formalizarse o pedido, IKEA non arquivará en formato papel o documento no que se formalice o contrato.

7.2. DE VENDA TELEFÓNICA (OU CHAT)

IKEA ofrece un servizo de venda telefónica a través do Servizo de Atención ao Cliente no teléfono 900 400 922, en horario de 8:00 a 22:00 de luns a sábados, e de 10:00 a 20:00 os domingos e festivos, ou a través do chat na ligazón <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>, co mesmo horario.

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, 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, 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 efectuar o pagamento ao facer clic no botón "Pagar". Tras o pagamento, IKEA informará de inmediato por correo electrónico da confirmación do seu pedido e enviaralle a súa Orde de compra.

6. IKEA proporcionará ao Cliente unha ligazón de confirmación de pedido por correo electrónico que permitirá a modificación da 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.

NOTA: No caso de que a prestación do servizo de montaxe sexa encomendada por IKEA ao seu provedor Taskrabbitt, Inc., informámoste de que podes darte voluntariamente de alta na plataforma de Taskrabbitt para dispoñer de máis funcionalidades, como conversar 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 Taskrabbitt, 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 Taskrabbitt, podes acceder a través da ligazón www.taksrabbitt.es.

8. En caso de formalizarse o pedido, IKEA non arquivará en formato papel o documento no que se formalice o contrato.

8. 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 a distancia. Neste suposto, IKEA poñerá en coñecemento do Cliente esta situación por 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.

9. SERVIZOS E PREZOS DOS SERVIZOS

IKEA non transportará, montará nin almacenará artigos que non se mercasen nas canles de venda de IKEA. En IKEA, ofrecemos unha ampla variedade de servizos aos Clientes, mais só unha parte deles poden contratarse a distancia. 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/>.

Así mesmo, na páxina de cada produto, poderá observar os servizos dispoñibles 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€) 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 para a canle a distancia.

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

10. PROMOCIÓNS APLICABLES AOS SOCIOS DO CLUB IKEA FAMILY

Todas as promocións aplicables no momento da compra e as súas condicións particulares estarán informadas no sitio web ou informárase 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 prexuízos 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.

11. 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 calquera dos dispoñibles en cada momento, que se mostrarán ao cliente no momento de pagar. Estes medios, que IKEA pode modificar en cada momento á súa discreción, inclúen PayPal ou tarxetas VISA, MasterCard e AMEX de crédito ou débito, tarxetas devolución, tarxetas agasallo, transferencia bancaria ou Tarxetas IKEA Visa.

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. Todos os datos proporcionados a estes efectos encríptanse para garantir a súa máxima seguridade e alóxanse nun servidor seguro certificado segundo o protocolo SSL.

Considérase que se realizou un pedido no momento en que o Cliente aboa o seu prezo total na caixa, non antes. Así mesmo, non tramitamos ningún pedido que non se aboase totalmente.

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.

12. FACTURACIÓN

O Cliente recibirá con carácter xeral a súa factura, en formato dixital, por medio de correo electrónico no momento de confirmación da compra, pola compra dos produtos e os servizos contratados.

13. SERVIZO DE TRANSPORTE E ENTREGA

13.1. 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 por vía telefónica ou chat, poderá optar entre as seguintes opcións. Se realizou a contratación en liña, IKEA poñerá 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 pagará os custos de almacenaxe segundo o documento de pedido
- b. pagar varios transportes en función da dispoñibilidade dos produtos: IKEA encargárase 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 excepciones y condiciones especiales para cada tipo de entrega en el 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, es 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 que comprou 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
- 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.

13.1.1. 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.

13.1.2. 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.

13.1.3. 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.

13.2. MODALIDADES DE ENTREGA

Ver Anexo 2.

13.3. 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 devolverá 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).

14. 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, o domicilio ou as estancias concretas onde se prestará o servizo contratado non son seguros (por exemplo, poden estar en situación de obras), 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, 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.

15. SERVIZO DE RECOLLIDA E RETIRADA DE ARTIGOS E OUTROS RESIDUOS

Por cada produto novo adquirido, IKEA ofrece a posibilidade de solicitar o servizo de retirada de artigos e outros residuos do domicilio do Cliente (mobiliario, colchóns, sofás e electrodomésticos). A este efecto, retirárase 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 e o Cliente deberá ter contratado o servizo de transporte a domicilio (consulta máis adiante as condicións especiais sobre a contratación do servizo de transporte e entrega para cada tipo de produto).

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

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 dos produtos a retirar.

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, considerárase 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.

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

Este servizo 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/>.

Para formalizar a súa solicitude deste servizo de recollida e retirada, o Cliente debe comunicar expresamente, no momento de realizar o pedido a distancia, 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 a opción escollida entre as dúas seguintes, das que se informará ao Cliente por teléfono, 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.

Como aclaración, o servizo de recollida e retirada só está dispoñible para a súa contratación en liña para sofás, colchóns e electrodomésticos. A súa contratación para outro tipo de mobiliario só está dispoñible se a compra asociada se realiza mediante chat ou por vía telefónica (ou fisicamente nunha tenda IKEA).

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 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

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

16. 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

- a. tenda IKEA máis próxima ou
- b. co chatbot que está dispoñible de 08:00 h a 22:00 h, de luns a sábado, e de 10:00 h a 20:00 h os domingos, agás os festivos nacionais, na seguinte ligazón: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/contact-us/>.
- c. Tamén poderá contactar co Servizo de Atención ao Cliente de IKEA a través do teléfono 900 400 922 en horario de 08:00 h a 22:00 h, de luns a sábado, e de 10:00 h a 20:00 h os domingos, agás os festivos nacionais.
- d. Correo: terminos.condiciones.es@ikea.com.

O Cliente deberá achegar toda a información que considere importante e que lle solicite 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.

En todo caso, IKEA informa que pon a disposición dos Clientes unha plataforma de resolución de litixios en liña que se atopa dispoñible na seguinte ligazón:

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

17. CANCELACIÓN, DESISTENCIA E DEVOLUCIÓN

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 procederá á devolución do 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 tres días laborables dende a comunicación da cancelación.

Transcorrido dito prazo dunha hora dende a realización do pedido, IKEA non garante que este non saíra 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 proveedor de servizos asociado á prestación do servizo de montaxe sexa Taskrabbitt, o Cliente poderá facer o seguinte:

- a. Solicitar a modificación da data de prestación do servizo cunha antelación mínima de 24 (calendario) horas antes da súa prestación, de forma gratuíta; En caso contrario (se se fai con menos antelación), o cliente cobraráse 23 euros.
- b. solicitar, de forma gratuíta, a cancelación do servizo de montaxe. Deste xeito, IKEA reembolsaralle o importe que págase 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 proveedor asignado ao servizo de montaxe sexa Taskrabbitt, este importe ascende a 23 euros.

Dereito de desistencia

Unha vez recibida a mercadoría, 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.

O Cliente soportará os custos directos de devolución dos bens cando exercite a desistencia. O Cliente tamén pode optar por solicitar calquera das modalidades de devolución da mercadoría dispostas en www.ikea.com/es/gl/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

Transcorrido o prazo para exercitar o dereito legal de desistencia, IKEA ofrece ao Cliente a posibilidade de devolución por cambio de opinión dos produtos adquiridos, que poderá facer efectiva o Cliente dentro do prazo de 365 días dende a súa compra. A Política de devolucíons non atinxe á contratación dos servizos, nin a aqueles outros produtos excluídos expresamente desta.

O Cliente pode consultar as condicións da Política de devolucíons vixente en cada momento en www.ikea.es.

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.

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.

As devolucíons para as que o Cliente queira ademais contratar o servizo de desmontaxe e retirada de mercadorías do seu domicilio, teñen un custo de desmontaxe e retirada que podes comprobar aquí: <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/return-policy/>. No caso de contratar o servizo de desmontaxe e retirada de mercadorías para devolución, o prezo do artigo a devolver deberá ser igual ou superior ao custo do desmontaxe e retirada, xa que o custo de dito servizo descontarase do importe da devolución.

Quedan expresamente excluídos do servizo de desmontaxe os armarios encaixados ou similares, así como os traballos de desfixación de mobles. Ademais, o Cliente encargarse da súa posta a disposición de IKEA totalmente preparados para a desmontaxe.

Para poder proceder á devolución con retirada de mercadoría a domicilio, debes preparar os produtos coa embalaxe orixinal.

Condicións especiais de devolucíons con paquetería en oficina 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, o Cliente dispón de 14 días 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. Non se poden devolver nun mesmo paquete produtos de diferentes pedidos. O total de produtos devoltos non poderá superar os 30 kg de peso. Se o paquete utilizado para a devolución tivese formato caixa, a suma do longo, alto e ancho non excederá os 210 cm, sen que a maior dimensión exceda os 120 cm. Se o paquete utilizado para a devolución tivese formato de rolo ou tubo, o longo non poderá exceder os 120 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: Devolveráselle na tarxeta de crédito que o cliente utilizou para a compra
- En compra na tenda: Aboarase por transferencia bancaria (ao número de conta indicado no formulario)

Se no paquete chega un artigo IKEA diferente do indicado polo cliente no formulario 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 no formulario) para facerllo saber e darlle un prazo de 30 días para retirar o artigo entregado. IKEA non se fará responsable no caso de que o Cliente non retire o artigo no prazo anteriormente indicado.

18. GARANTÍA

Os produtos e os servizos contratados a IKEA gozan da garantía legal correspondente, en virtude do disposto no Real Decreto Lexislativo 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.

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.

19. MODIFICACIÓNS DAS PRESENTES CONDICIÓNS 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 revises con regularidade e, en todos os casos, con carácter previo a realizar calquera compra a distancia 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 a distancia en IKEA.

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

20. 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. No caso de empresas, os Xulgados e Tribunais competentes serán os previstos na normativa vixente para cada caso.

21. 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.



ANEXO 1.- Modelo de formulario de desistencia

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

Á atención de:

IKEA CONTACT SUPPORT CENTER ESPAÑA

C/ Me falta un tornillo 5

47195 - Arroyo de la Encomienda (Valladolid)

Teléfono: 900 400 922

terminos.condiciones.es@ikea.com

Comunícolle pola presente que desisto do meu contrato de compravenda do seguinte pedido e do ben, ou dos 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 2.- 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

Disponible con entrega dentro del domicilio para pedidos que cumplan las siguientes condiciones:

Peso total máximo: 155 kg

Para entrega en códigos postales en un ratio aproximado de 25km desde la tienda IKEA que tenga este tipo de envío disponible. Consulta si tu código postal está dentro del listado con este servicio disponible [aquí](#)

Entrega en 24h.

Contratación del servicio sujeta siempre a disponibilidad en función de las capacidades y franjas de transporte.

El cliente no podrá realizar ningún cambio de lugar ni fecha ni hora de entrega, ni tampoco cancelar el servicio de entrega contratado (ver apartado de "Cancelación"), dado el corto plazo de entrega previsto desde la contratación, que implica que en el momento de la misma se deban iniciar inmediatamente los trámites para su gestión.

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

Para pedidos en punto de recollida, requiren un pedido mínimo de produtos IKEA de DEZ EUROS (10€) 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-service/nuestros-servicios/transporte/>

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.

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 ticket 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 preseten 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, aplicárase o seguinte:

➤ Para o servizo de Paquetaría con entrega no descanso:

Para pedidos en punto de recollida, requiren un pedido mínimo de produtos IKEA de DEZ EUROS (10€) 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 paquetaría 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 producisen 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:**

Para pedidos en punto de recollida, requiren un pedido mínimo de produtos IKEA de DEZ EUROS (10€) 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:**

Para pedidos en punto de recollida, requiren un pedido mínimo de produtos IKEA de DEZ EUROS (10€) 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 concerte 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 él, 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.