

Política de devoluciones

En IKEA, queremos que a túa experiencia sexa sinxela e transparente. Por iso, é importante que coñezas a diferenza entre o dereito legal de desistencia e a nosa política comercial voluntaria:

Política comercial voluntaria: Tes 365 días para devolvelo

Sabemos que aínda que non sempre se acerte dende o principio, os nosos produtos namoran. Por iso, dámoste 365 días para realizar as túas devolucións, sempre que os artigos estean no seu estado e a súa embalaxe orixinais.

O artigo ten que atoparse na súa embalaxe orixinal, non puido ter sido aberto nin desprecintado en ningún caso, e debe manter todas as súas etiquetas. Por iso, recomendámosche que antes de realizar a compra, comprobases as medidas e características dos produtos nas nosas exposicións.

En caso de que a embalaxe se abra pero non sacases o produto, o noso equipo de colaboradores/as da tenda comprobará que a embalaxe sexa a orixinal, que manteña todas as súas etiquetas e que tanto esta como o artigo se atopen en perfecto estado malia a apertura. Neste caso, devolverémosche o importe satisfeito nunha tarxeta de devolución, que poderás utilizar se segues as nosas condicións de uso, dispoñibles nesta [ligazón](#).

Lembra traer o ticket de compra para realizar a devolución. Se es cliente IKEA Family e utilizaches a túa tarxeta ao realizar o pagamento, atoparás o ticket 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 en calquera tenda IKEA que acepte devolucións (listaxe dispoñible máis abaixo) ou solicitar a súa recollida no teu domicilio. Consulta como facelo en [IKEA.es](#).

Pódese devolver calquera produto?

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

- Produtos personalizados.
- Compras realizadas no Mercado Circular.
- 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 durante sete días, 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 devolucions 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 devolucions da Política de devolucions xeral de IKEA.

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

Como podo facer unha devolución?

Nunha tenda IKEA:

As devolucions 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 devolucíons.

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 que non será posible realizar xestións de devolucíons nestas tendas.
- **Espazos de planificación IKEA:** Os nosos espazos de planificación están orientados a realizar deseños, pedidos e orzamentos, e non será posible tramitar devolucíons 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 devolucíons neles. Algúns puntos de recollida IKEA ofrecen un servizo excepcional de devolucíons 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. 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.

Devolución nunha oficina de correo:

Se non podes acudir a unha tenda IKEA, sempre tes a opción de devolver os produtos pequenos a través dunha oficina de correo. Deseguido, explicámoste como facelo e que condicións son relevantes.

As condicións para facer unha devolución nunha oficina de correo son as seguintes:

1. Todos os artigos que queiras devolver deberán pertencer ao mesmo pedido ou tícket de compra.
2. O peso total do paquete non poderá superar os 25 kg.
3. A embalaxe de cada paquete devolto non poderá superar as medidas máximas (78,5 cm × 55 cm × 39 cm).
4. O custo do servizo é de **1€**.

Como podo facer a devolución nunha oficina de correo?

1. Prepara o produto e protéxeo como é debido para evitar que tanto o artigo como a súa embalaxe se danen ou manchen durante o envío.
2. Enche este [formulario en liña](#) (un por cada tícket, xa que a devolución se realiza segundo o medio de pagamento orixinal).
3. Recibirás un correo de confirmación cunha etiqueta de envío e un código QR. Non é necesario imprimir a etiqueta, xa que a xestionará directamente a oficina de correo.
4. Leva o paquete a unha oficina de correo para completar a devolución. Podes usar este método de devolución independentemente de como mercases o produto (por Internet, en tenda ou de xeito remoto) e do tipo de entrega (con ou sen envío a domicilio).

Podo devolver artigos de diferentes pedidos ou tíckets de compra a través dunha oficina de correo?

Si. Lembra que, ao tratarse de pedidos ou tíckets diferentes, deberás encher un formulario por cada grupo.

Máis información

Que importe se me aboará pola devolución dun produto?

Aboarémosche o importe que pagases polos produtos tras verificar que se encontren nas condicións indicadas arriba. Recorda que o custo do servizo de transporte contratado no momento da compra non se pode reembolsar.

Cando recibirei o importe da miña devolución?

Se solicitas a devolución nunha das nosas tendas, xestionaremos o reembolso nese mesmo momento:

- No caso das devolucíons en tarxeta, emitiremos a orde de reembolso no momento no que acudas á tenda.
- No caso das devolucíons en efectivo, reembolsarémosche o importe de xeito inmediato.
- No caso das devolucíons en tarxeta devolución, o reembolso tamén será inmediato.

Se solicitas a devolución a domicilio a través do noso servizo de asistencia o cliente:

- Emitiremos a orde de reembolso nun prazo de sete días laborables dende 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 pagases a compra, no caso das 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 de confirmación que recibiches ao realizar a 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.

En caso de que haxa danos que non sexan visibles, ponte en contacto con noso equipo na ligazón [Contacta connosco](#).

Dereito de desistencia para compras en liña

Se realizaches a túa compra por Internet ou por teléfono, a lei concédeche un prazo de 14 días naturais dende a entrega para desistir do contrato, sen necesidade de xustificar o motivo e sen penalización.

- Podes abrir e montar o produto para comprobar as súas características.
- Se o uso excede o necesario para esa comprobación, poderemos aplicar unha dedución proporcional por diminución de valor, pero nunca negar a devolución dentro deses 14 días.
- O reembolso realizarase no mesmo medio de pagamento que utilizases, nun máximo de 14 días dende que recibamos o produto ou unha proba de envío.

Este dereito é independente de calquera política comercial que ofrezamos.

Garantías

En IKEA, confiamos na calidade dos nosos produtos. Se queres, podes coñecer máis detalles sobre a garantía dos nosos produtos [aquí](#).