

Condizioni generali di vendita per acquisti online sul sito IKEA

IKEA ITALIA RETAIL S.r.l., con sede legale ed amministrativa in Carugate (MI), Strada Provinciale 208 n. 3 - CAP 20061, Società a Socio Unico, capitale sociale Euro 7.800.000.= int. vers., numero di iscrizione al Registro Imprese di Milano-Monza Brianza-Lodi e cod. fiscale 11574560154, P. IVA n. 02992760963 (di seguito "**IKEA**"), rende disponibile a tutti gli utenti la possibilità di acquistare a mezzo Internet i prodotti a marchio IKEA ed altresì una serie di servizi tramite [IKEA.it](https://www.ikea.it) e app IKEA, di cui IKEA ne è l'unica ed esclusiva titolare.

1) Note generali

Le presenti condizioni generali di vendita sono regolate dal Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005 e s.m.i.) e dalle norme in materia di commercio elettronico (D. Lgs. n. 70/2003 e s.m.i.) e si applicano esclusivamente alla vendita a distanza tramite web dei prodotti mostrati su [IKEA.it](https://www.ikea.it) e sull'app IKEA, in corrispondenza dei quali è presente il pulsante "Aggiungi al carrello", e dei servizi così come indicati nelle presenti condizioni generali nonché nella pagina [IKEA.it/condizionidivendita](https://www.ikea.it/condizionidivendita). In caso di variazioni delle condizioni generali, all'ordine di acquisto, come specificato ai successivi artt. 3 e 4, si applicheranno le condizioni generali pubblicate sul sito al momento dell'invio dell'ordine stesso da parte del cliente.

2) Offerta al pubblico

I prodotti e i servizi con i relativi prezzi come presenti nel sito e nell'app IKEA, costituiscono un'offerta al pubblico conformemente alle modalità precisate nelle condizioni generali su [IKEA.it](https://www.ikea.it) e sull'app IKEA. Le condizioni di tale offerta si applicano esclusivamente agli acquisti effettuati sul sito web sopra indicato. I contratti d'acquisto stipulati sul sito ed aventi ad oggetto i prodotti e i servizi sono conclusi con IKEA ITALIA RETAIL S.r.l.

3) Prezzi

Tutti i prezzi dei prodotti indicati sul sito, sono comprensivi di IVA e sono quelli vigenti al momento su [IKEA.it](https://www.ikea.it) e sull'app IKEA. In caso di variazioni IVA, inclusa nei prezzi, IKEA sarà obbligata ad adeguarsi alla normativa in vigore. Qualora, a causa di imprevedibili inconvenienti o guasti tecnici indipendenti dalla volontà di IKEA, il prezzo indicato sul sito dovesse risultare manifestamente inferiore rispetto a quello realmente applicato al bene offerto, IKEA contatterà senza indugio il cliente, il quale potrà scegliere se pagare la differenza di prezzo e ricevere la consegna del bene oppure se ottenere l'immediato annullamento dell'ordine, con successiva restituzione del prezzo versato. Le spese dei servizi messi a disposizione da IKEA, così come indicate nei successivi paragrafi, sono a carico del cliente ed adeguatamente dettagliate nell'ordine. Ai prodotti e servizi si applica il prezzo evidenziato nel sito e nell'app IKEA, al momento dell'invio dell'ordine, senza alcuna considerazione di precedenti offerte o eventuali variazioni di prezzo successivamente intervenute.

4) Ordine

Gli ordini dovranno essere effettuati online attraverso [IKEA.it](https://www.ikea.it) o app IKEA.

Per poter procedere alla compilazione dell'ordine, il cliente potrà, in alternativa, attenersi alle seguenti modalità:

a) Nel caso in cui il cliente sia già un utente registrato IKEA, sarà sufficiente inserire le proprie credenziali di accesso (username e password) inserendoli negli appositi campi della pagina di login.

b) Nel caso in cui il cliente non sia un utente registrato, sarà sufficiente inserire nell'apposito form i dati richiesti, necessari per poter effettuare l'acquisto. IKEA ricorda che il cliente, prima di procedere con l'acquisto potrà in qualsiasi momento diventare utente registrato effettuando la relativa registrazione online cliccando sulla pagina di login e da qui "Crea un nuovo account".

Il Cliente conclude correttamente la procedura d'ordine se il sito non evidenzia alcun messaggio di errore (il sistema non può rilevare errori in riferimento ai dati inseriti dal cliente nel campo dedicato agli indirizzi per la fatturazione e per la consegna). Il contratto d'acquisto si intenderà concluso tra IKEA e il cliente al momento della ricezione, da parte di IKEA, dell'ordine effettuato dal cliente, che sarà conseguentemente vincolato al pagamento del relativo prezzo. IKEA darà riscontro della ricezione dell'ordine con l'invio di una email di conferma d'ordine all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal cliente. Tale conferma riepilogherà i prodotti e i servizi prescelti, i relativi prezzi (incluse le spese di consegna e le ulteriori spese riferite agli ulteriori servizi richiesti dal cliente), l'indirizzo per la consegna, il numero

d'ordine, le condizioni generali di vendita ivi previste e le eventuali condizioni particolari applicabili al singolo ordine e determinate a seguito di specifiche richieste del cliente. IKEA ricorda al cliente di verificare con la massima attenzione e cura la correttezza dei dati contenuti nella conferma d'ordine ed a comunicare ad IKEA entro il giorno successivo la richiesta di eventuali modifiche; in alcuni casi questo può comportare l'annullamento dell'ordine stesso (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'inserimento del CAP errato). Il numero dell'ordine, generato dal sistema e comunicato da IKEA, dovrà essere utilizzato in ogni comunicazione con IKEA. È possibile che si verifichino occasionali non disponibilità dei prodotti offerti su IKEA.it e sull'app IKEA. Qualora i prodotti scelti dal cliente non siano, in tutto o in parte, disponibili, IKEA lo comunicherà senza indugio. In questi casi, laddove il cliente abbia già provveduto all'invio e al pagamento dell'ordine, IKEA provvederà all'immediato rimborso del prezzo dei beni indisponibili e il relativo ordine si intenderà annullato, eccezion fatta per l'eventuale porzione di ordine relativa agli ulteriori beni e servizi acquistati e disponibili.

5) Modalità di pagamento

Il pagamento dell'ordine dovrà essere effettuato al momento dell'inoltro ad IKEA dell'ordine stesso. Il pagamento dovrà avvenire online con Carta di Credito e/o PayPal, Carta Regalo IKEA e/o Carta Reso seguendo le indicazioni riportate nel sito stesso.

Il pagamento tramite una o più Carte Regalo IKEA può avvenire nelle seguenti modalità:

- a) L'intero ordine potrà essere pagato tramite il solo utilizzo di Carta/e Regalo IKEA o Carta/e Reso IKEA oppure, nel caso in cui l'importo complessivo della/e Carta/e Regalo IKEA non fosse sufficiente a coprire l'intero importo di spesa, tramite l'utilizzo combinato di Carta/e Regalo IKEA e Carta di Credito, o PayPal.
- b) Per ciascun ordine il cliente potrà utilizzare Carte Regalo IKEA o Carta/e Reso IKEA nel rispetto di un importo massimo complessivo di euro 1.999,95.
- c) Per procedere con il pagamento tramite Carta/e Regalo IKEA o Carta/e Reso IKEA, sarà necessario inserire il relativo numero ed il PIN di 4 cifre, riportato sul retro della/e Carta/e Regalo IKEA o Carta/e Reso IKEA o sulla relativa versione digitale.
- d) L'eventuale residuo della/e Carta/e Regalo IKEA utilizzata/e, verrà indicato automaticamente dal sistema al momento del pagamento.

Per motivi di sicurezza delle transazioni, IKEA si riserva la facoltà di richiedere l'invio di copia di un documento di identità del titolare della Carta di Credito. Contestualmente alla comunicazione della conferma d'ordine, l'importo totale da corrispondersi sarà addebitato al cliente. IKEA provvederà ad emettere fattura elettronica relativa all'ordine, solo se il cliente in fase di acquisto seleziona il canale telematico per la ricezione della fattura elettronica. Lasciando selezionata l'opzione "Non voglio la fattura", il cliente dichiara di non voler ricevere fattura e non sarà possibile per IKEA emetterla successivamente alla conclusione dell'ordine. La fattura elettronica verrà ricevuta dal cliente sul canale telematico indicato durante l'acquisto. Per l'emissione della fattura faranno fede le informazioni fornite dal cliente stesso. IKEA pertanto ricorda al cliente di verificare sempre, con la massima attenzione, l'esattezza delle informazioni fornite. La fattura elettronica non è modificabile il giorno successivo all'emissione.

6) Esportazioni/esenzioni e agevolazioni IVA

I prodotti IKEA sono soggetti alle leggi ed ai regolamenti vigenti in materia doganale e di controllo delle esportazioni e pertanto devono essere acquistati, esportati e utilizzati in conformità a tali previsioni normative.

7) Servizio di Consulenza d'arredo in videoconferenza

IKEA mette a disposizione degli utenti la possibilità di prenotare il servizio per la progettazione in videoconferenza di cucina, soggiorno (soluzioni TV, librerie, divani), camera da letto (guardaroba, letti) e bagno. Il servizio viene svolto telefonicamente con supporto digitale tramite programma di video consulenza IKEA (VCS).

Per procedere con la prenotazione dello stesso, l'utente dovrà utilizzare il tool di prenotazione accessibile al link [IKEA.it/consulenza](https://www.ikea.it/consulenza). Per l'erogazione del servizio di Consulenza d'arredo, il cliente dovrà fornire una corretta misurazione dei locali sulla quale si baserà tale servizio. Pertanto nel caso in cui tali misure, dati e informazioni risultassero non corretti, IKEA non potrà essere in alcun modo considerata responsabile di eventuali conseguenze connesse e derivanti dalla non correttezza/esattezza delle misure/dati/informazioni fornite dal cliente. Il cliente potrà anche durante il primo appuntamento di consulenza, acquistare il servizio a pagamento di Rilievo misure che verrà rimborsato a fronte dell'acquisto online o in store.

Il servizio di Consulenza d'arredo avrà ad oggetto la realizzazione di un progetto che IKEA provvederà ad inviare al cliente tramite posta elettronica. Il cliente è autorizzato a scaricare e stampare i contenuti generati attraverso la compilazione del form ed attraverso il servizio di Consulenza d'arredo esclusivamente per uso di natura personale e non commerciale ed altresì solo per le finalità per le quali gli stessi sono destinati alla luce delle presenti condizioni di vendita. Il servizio di Consulenza d'arredo non obbliga il cliente ad acquistare i mobili e/o complementi d'arredo a marchio IKEA indicati nel progetto realizzato dai consulenti IKEA. Il cliente, dopo aver ricevuto il progetto, potrà decidere se acquistare o meno i prodotti a marchio IKEA.

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

8) Servizio di Ordini telefonici

IKEA mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di avvalersi del supporto telefonico di personale addetto IKEA per la compilazione e la definizione del proprio ordine. Per usufruire di questo servizio, il cliente potrà contattare il numero verde 800.97.09.09, tutti i giorni dalle 08:00 alle 22:00, chiedendo espressamente all'operatore IKEA di voler usufruire del servizio in oggetto.

IKEA ricorda ai propri clienti che per poter usufruire di tale servizio è necessario avere, oltre al collegamento telefonico, anche un account di posta elettronica per poter ricevere comunicazioni da parte di IKEA finalizzate all'espletamento del servizio in oggetto, tra le quali, la comunicazione contenente il preventivo con lista dei prodotti e dei servizi IKEA richiesti dal cliente e relativi prezzi. Nelle comunicazioni, IKEA provvederà ad indicare al cliente tutte le istruzioni per procedere con l'accettazione del preventivo e con il successivo pagamento dell'ordine che potrà essere effettuato tramite Carta di Credito, Paypal, bonifico istantaneo, Carta Regalo o Carta Reso IKEA. Il pagamento dell'ordine dovrà essere effettuato entro le ore 24:00 del giorno di richiesta del servizio, diversamente l'ordine verrà cancellato.

IKEA infine ricorda che tramite l'accettazione del preventivo e la conseguente conclusione dell'ordine, il cliente accetterà anche le condizioni di vendita trasmesse unitamente al preventivo prima della conclusione dell'ordine, nonché le eventuali ulteriori condizioni particolari espressamente riportate nelle comunicazioni che IKEA invierà al cliente tramite posta elettronica prima della conclusione dell'ordine.

Per ulteriori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/ordinitelefonici](https://www.ikea.it/ordinitelefonici).

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9) Servizi di Consegna, Ritiro, Montaggio mobili e cucine, elettrodomestici e lavelli, Rilievo misure, Smontaggio, Ritiro e Smaltimento divani e poltrone

IKEA mette a disposizione diverse tipologie di servizi consegna a pagamento a cura di vettori ed operatori specializzati, appositamente incaricati, solo nel territorio italiano. I costi e le caratteristiche delle soluzioni di seguito riportate, sono disponibili su [IKEA.it/servizi](https://www.ikea.it/servizi). Tali costi saranno debitamente evidenziati nel carrello prima del pagamento e successivamente nella conferma d'ordine.

Sarà responsabilità del cliente fornire tutte le informazioni necessarie all'esecuzione del servizio, nonché verificare che le informazioni nell'ordine siano corrette e complete.

Al momento della consegna è richiesta la presenza del cliente oppure di una persona di fiducia per controllare che gli imballi siano integri e puliti e che i prodotti ricevuti corrispondano a quanto riportato sul documento di trasporto, laddove previsto, oppure sull'ordine e nei casi in cui non è previsto un documento di trasporto. In caso di difetti visibili, quali la quantità errata e/o prodotto errato e la non integrità degli imballi, IKEA chiede al cliente o all'incaricato di sua fiducia di effettuare la segnalazione delle suddette anomalie sul documento di trasporto per consentire ad IKEA di procedere alla valutazione della segnalazione ricevuta.

Qualora non fosse possibile eseguire e/o completare i servizi a causa di informazioni incorrette e/o incomplete, IKEA esporrà al cliente l'importo da corrispondere per l'esecuzione e/o completamento dei servizi; il cliente potrà decidere se procedere con il pagamento e dunque se confermare l'esecuzione dei servizi stessi.

Le varie tipologie di consegna sono soggette alle condizioni di seguito riportate.

9.a) “Consegna Pacchi Leggeri”

9.a1) Caratteristiche e modalità Il servizio di Consegna Pacchi Leggeri è disponibile per acquisti con peso fino a 50 (cinquanta) Kg, composti da articoli con peso inferiore o pari ai 25 (venticinque) Kg. Questo servizio non è applicabile ad alcuni prodotti per misura o fragilità; il cliente può verificarne la compatibilità aggiungendo i prodotti al carrello. Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina [IKEA.it/consegna](https://www.ikea.it/consegna). La consegna sarà effettuata da un corriere in tutta Italia, isole comprese, al piano strada. L'eventuale servizio di montaggio acquistato non sarà contestuale al servizio di Consegna Pacchi Leggeri.

Al momento dell'effettuazione dell'ordine sarà indicata la data di consegna stimata. Tale data ha un valore esclusivamente indicativo in quanto indica il giorno a partire dal quale è prevista la consegna dell'ordine; pertanto, nessuna responsabilità potrà essere imputata ad IKEA in caso di un mancato rispetto della stessa laddove la consegna avvenga entro 30 giorni dall'Ordine, salvo diverso accordo.

La consegna sarà effettuata:

- da un corriere in un orario compreso tra le ore 08:00 e le ore 18:00 da lunedì a venerdì, senza appuntamento. In caso di assenza del cliente, è effettuato un nuovo tentativo di consegna nel giorno lavorativo successivo. Al fallimento del secondo tentativo, il cliente può ritirare l'ordine entro i successivi 15 giorni lavorativi (compreso il sabato) presso la sede indicata nell'avviso lasciato nella casella postale. Scaduti i 15 giorni lavorativi, in automatico l'ordine verrà cancellato e il cliente verrà rimborsato del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna, le quali resteranno a carico del cliente.

Il cliente può usufruire gratuitamente del servizio messo a disposizione dal corriere sul proprio sito per personalizzare la consegna. Riceverà una comunicazione tramite mail direttamente dal corriere per accedere al servizio e in caso di utilizzo, il corriere sarà l'unico referente a cui rivolgersi.

- in **Emilia-Romagna, Marche, Puglia, Sardegna, Umbria** da un corriere in un orario compreso tra le ore 08:00 e le ore 20:00 da lunedì a venerdì, senza appuntamento. Il corriere provvederà a fare 1 (uno) tentativo di recapito dei prodotti all'indirizzo di consegna indicato dal cliente nell'ordine. In caso di assenza alla prima consegna, il corriere lascerà al cliente una cartolina d'avviso ed altresì il cliente riceverà una comunicazione tramite email con il link da selezionare per concordare la seconda consegna. Dopo il secondo tentativo non andato a buon fine, sarà inviata al cliente una nuova email. I prodotti saranno comunque tenuti gratuitamente in giacenza dal corriere stesso per 10 (dieci) giorni (di calendario), decorrenti dalla data di invio di ciascuna delle 2 (due) comunicazioni tramite email di cui sopra, durante i quali il cliente potrà contattarlo per ulteriori accordi. Dopo 10 (dieci) giorni (di calendario) di giacenza, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA provvederà a fornire al cliente comunicazione di annullamento con rimborso del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna, le quali resteranno a carico del cliente.

Il cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA [“Traccia e gestisci il tuo ordine”](#).

9.a2) Modifica dell'ordine

L'ordine di Consegna Pacchi Leggeri non è modificabile dopo il pagamento.

9.a3) Modifica della data di consegna

La data di consegna indicativa selezionata al momento dell'acquisto non è modificabile dopo il pagamento, salvo laddove possibile tramite sito del corriere, accedendo al link ricevuto nella comunicazione di presa in carico della spedizione.

9.a4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9. b) “Consegna Veloce in casa”

9.b1) Caratteristiche e modalità. Il servizio di Consegna Veloce in casa è disponibile per acquisti per comuni limitrofi, definiti da CAP/località. Il cliente può verificare le tariffe e la copertura del servizio al momento dell'effettuazione

dell'ordine. La consegna sarà effettuata da un trasportatore nella data scelta dal cliente in fase d'acquisto e successivamente riportata nella conferma d'ordine.

Sarà responsabilità del cliente fornire tutte le informazioni necessarie all'esecuzione del servizio, nonché verificare che le informazioni sull'ordine siano corrette e complete.

Il servizio viene effettuato 7 giorni su 7, domenica compresa e la consegna viene effettuata dentro casa nel locale di destinazione. Il trasportatore contatterà il cliente circa 30 minuti prima della consegna.

Nel caso il cliente fosse assente nella fascia oraria stabilita, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine decurtato delle spese di consegna.

Nel caso in cui:

- la consegna sia richiesta in zone nelle quali il traffico sia soggetto a limitazioni e/o divieti, quali, a titolo esemplificativo, zone a traffico limitato, zone ad ingresso limitato agli automezzi, zone pedonali, Isole minori, zone di difficile accesso, etc.;

- la distanza tra il punto di scarico e l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia superiore a 100 (cento) mt;

- l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia sprovvisto di ascensore, montacarichi, o comunque di una scala e/o porte aventi dimensioni e portata idonee al passaggio e al sollevamento dei prodotti stessi;

il cliente dovrà acquistare anche i necessari servizi aggiuntivi, i cui costi e caratteristiche verranno forniti da IKEA prima della conclusione dell'ordine. Al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente, prima di inviare l'ordine, potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). Successivamente all'invio dell'ordine, il cliente sarà tenuto a contattare IKEA per informare prontamente della necessità dei suddetti servizi aggiuntivi e per procedere al relativo pagamento. Al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente dovrà compilare correttamente il questionario proposto in fase di compilazione dell'ordine per consentire ad IKEA di prendere accordi successivi con il cliente. IKEA segnala che in caso di mancata preventiva informazione circa la necessità dei suddetti servizi aggiuntivi con conseguente mancato acquisto degli stessi, IKEA potrebbe non essere in grado di portare a termine, nelle tempistiche concordate la consegna dei prodotti, e potrebbe altresì dover effettuare una seconda consegna, il cui costo verrà esposto al cliente che dovrà provvedere al pagamento prima dell'esecuzione del nuovo servizio da parte di IKEA; qualora fosse invece possibile portare a compimento il servizio, IKEA esporrà il costo dei servizi aggiuntivi al cliente, il quale potrà decidere se procedere versando il relativo corrispettivo.

Nel caso di condizioni climatiche particolarmente avverse, la data e la fascia oraria prescelta dal cliente potranno subire eventuali variazioni, comunicate da IKEA al cliente.

Al momento della consegna è richiesta la presenza del cliente oppure di una persona di fiducia per controllare che gli imballi siano integri e puliti e che i prodotti ricevuti corrispondano a quanto riportato sul documento di trasporto. In caso di difetti visibili, quali la quantità errata e/o prodotto errato e la non integrità degli imballi, IKEA chiede al cliente o all'incaricato di sua fiducia di effettuare la segnalazione delle suddette anomalie sul documento di trasporto per consentire ad IKEA di procedere alla valutazione della segnalazione ricevuta.

Qualora non fosse possibile eseguire e/o completare i servizi a causa di informazioni incorrette e/o incomplete, IKEA esporrà al cliente l'importo da corrispondere per l'esecuzione e/o completamento dei servizi; il cliente potrà decidere se procedere con il pagamento e dunque se confermare l'esecuzione dei servizi stessi.

9.b2) Modifica dell'ordine

L'ordine di Consegna Veloce in casa non è modificabile dopo il pagamento.

9.b3) Modifica della data di consegna

La data di effettuazione del servizio non è modificabile dopo il pagamento.

9.b4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.c) "Consegna al piano strada"

9.c1) Caratteristiche e modalità Il Servizio di Consegna al piano strada è disponibile per acquisti con peso inferiore o pari a 100 (cento) Kg, composti da articoli con peso inferiore o pari ai 25 (venticinque) Kg. Il servizio è effettuato in alcune zone in Italia, dal lunedì al sabato, nel giorno e nella fascia oraria scelti dal cliente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Il giorno della consegna il trasportatore contatterà il cliente circa 30 (trenta) minuti prima dell'orario di consegna precedentemente definito. La consegna avverrà al piano stradale nella prima area libera disponibile prossima all'entrata dello stabile (es. portineria, giardino).

9.c2) Modifica dell'ordine

L'Ordine di Consegna al piano strada non è modificabile dopo il pagamento.

9.c3) Modifica della data di consegna

La data e la fascia oraria definitive di effettuazione del servizio non sono modificabili.

9.c4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.d) "Consegna in casa"

9.d1) Caratteristiche e modalità Il servizio di Consegna in casa è disponibile in tutta Italia per ordini il cui peso sia superiore a 50 (cinquanta) Kg o che comunque contengano colli con il peso singolo superiore a 25 (venticinque) Kg. Il servizio viene effettuato dal lunedì al sabato, nel giorno e nella fascia oraria scelte dal cliente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Nel caso in cui il sistema proponesse come unica fascia oraria quella tra le 03:00 e le 05:00 del lunedì, IKEA provvederà a contattare il cliente per fissare una data e una fascia oraria per la consegna, che in ogni caso avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione dell'ordine, salvo diverso accordo. I prodotti saranno consegnati dentro casa, nel locale di destinazione, che il cliente indicherà al vettore. Limitatamente ad alcune isole minori il servizio di consegna è al porto, il cliente può verificare il dettaglio alla pagina IKEA.it/consegna. In caso di ordine contenente piani di lavoro su misura, la data fornita al momento dell'effettuazione dell'ordine sarà da intendersi definitiva salvo diversa comunicazione da parte di IKEA.

Il trasportatore contatterà il cliente circa 30 (trenta) minuti prima della consegna. Al momento dell'effettuazione dell'ordine sarà indicata al cliente la data e la fascia oraria entro cui verrà iniziato il servizio, salvo casi particolari (tra i quali a titolo esemplificativo si indicano i seguenti: ZTL, necessità di facchinaggio o di permessi speciali, isole minori, zone di difficile accesso, ecc.) per i quali verrà indicata al cliente una data indicativa e suscettibile di variazione. Nel caso di variazione questa verrà comunicata da IKEA successivamente all'acquisto.

Nel caso in cui:

- la consegna sia richiesta in zone nelle quali il traffico sia soggetto a limitazioni e/o divieti, quali, a titolo esemplificativo, zone a traffico limitato, zone ad ingresso limitato agli automezzi, zone pedonali, Isole minori, zone di difficile accesso, etc.;

- la distanza tra il punto di scarico e l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia superiore a 100 (cento) mt;

- l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia sprovvisto di ascensore, montacarichi, o comunque di una scala e/o porte aventi dimensioni e portata idonee al passaggio e al sollevamento dei prodotti stessi;

il cliente dovrà acquistare anche i necessari servizi aggiuntivi, i cui costi e caratteristiche verranno forniti da IKEA prima della conclusione dell'ordine. Al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente, prima di inviare l'ordine, potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su IKEA.it/servizioclienti.

Successivamente all'invio dell'ordine, il cliente sarà tenuto a contattare IKEA per informare prontamente della necessità dei suddetti servizi aggiuntivi e per procedere al relativo pagamento. Al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente dovrà compilare correttamente il questionario proposto in fase di compilazione dell'ordine per consentire ad IKEA di prendere accordi successivi con il cliente. IKEA segnala che in caso di mancata preventiva informazione circa la necessità dei suddetti servizi aggiuntivi con conseguente mancato acquisto degli stessi, IKEA potrebbe non essere in grado di portare a termine, nelle tempistiche concordate la consegna dei prodotti, e potrebbe altresì dover effettuare una seconda consegna, il cui costo verrà esposto al cliente che dovrà provvedere al pagamento prima dell'esecuzione del nuovo servizio da parte di IKEA; qualora fosse invece possibile portare a compimento il servizio, IKEA esporrà il costo dei servizi aggiuntivi al cliente, il quale potrà decidere se procedere versando il relativo corrispettivo.

Nel caso di condizioni climatiche particolarmente avverse, la data e la fascia oraria prescelta dal cliente potranno subire eventuali variazioni, comunicate da IKEA al cliente.

In caso di assenza del cliente nel giorno e nella fascia oraria concordata, IKEA provvederà a contattare il cliente proponendo l'acquisto del nuovo servizio di Consegna in casa. In caso di avvenuto pagamento da parte del cliente, IKEA provvederà a ricontattare il cliente per concordare la nuova data di esecuzione del servizio di Consegna in Casa.

Esclusivamente in caso di assenza del cliente, i prodotti acquistati potranno rimanere in giacenza presso il trasportatore, senza costi aggiuntivi, per un massimo di 12 (dodici) giorni (di calendario) decorrenti dalla data dell'appuntamento fissato per la consegna.

Dopo 12 (dodici) giorni di giacenza, il costo sarà di 10,00 (dieci//00) Euro (IVA inclusa) per i primi 3 (tre) giorni, successivamente il costo sarà di 5,00 (cinque//00) Euro (IVA inclusa) al giorno. Tale costo verrà addebitato al cliente e dovrà essere corrisposto secondo le modalità di pagamento accettate da IKEA. La giacenza potrà avere una durata massima di 30 (trenta) giorni (di calendario). Oltre il termine di 30 (trenta) giorni sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA provvederà a fornire al Cliente comunicazione di annullamento con rimborso del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna e di giacenza, le quali resteranno a carico del cliente.

Il cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

9.d2) Modifica dei prodotti e/o dell'indirizzo indirizzo di consegna

Il cliente potrà richiedere la modifica dei prodotti presenti nell'ordine entro le 24:00 del giorno successivo all'ordine o entro 12 giorni prima rispetto alla data di consegna originale, rivolgendosi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.IT/servizioclienti](#).

In alcuni casi potrà risultare necessaria la cancellazione dell'ordine e/o la modifica della data precedentemente concordata. Se il cliente contatta IKEA al di fuori di questi termini, l'ordine non è modificabile. Se dovuto, IKEA esporrà al cliente il diverso importo da corrispondere a fronte delle modifiche richieste ed il cliente potrà decidere se procedere con la modifica ovvero se confermare il servizio precedentemente saldato.

Se l'ordine e i relativi servizi sono stati pagati con bonifico per detrazione fiscale o tramite finanziamento, nel caso in cui il cliente richieda un'aggiunta di articoli, non sarà possibile aggiungere articoli all'ordine originario. In questi casi, IKEA proporrà al cliente l'emissione di un nuovo ordine con addebito della merce e dei relativi servizi.

9.d3) Modifica della data di consegna

La data di effettuazione del servizio può essere modificata dal cliente alle seguenti condizioni. Se il cliente contatta IKEA entro le ore 24:00 del giorno successivo all'ordine, IKEA provvederà alla modifica della data senza costi aggiuntivi per il cliente. Inoltre, se il cliente contatta IKEA entro 12 (dodici) giorni (di calendario) prima della data concordata al momento dell'Ordine, IKEA provvederà alla modifica della data senza costi aggiuntivi per il cliente.

Se il cliente contatta IKEA al di fuori di questi termini, IKEA potrà fissare una nuova data entro 30 giorni dalla data fissata inizialmente ma in tal caso il cliente sarà tenuto a versare nuovamente a IKEA i costi del servizio di consegna da svolgersi oltre gli eventuali costi di giacenza della merce.

9.d4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.e) Consegna presso i negozi IKEA (Clicca e Ritira, Click & Drive e IKEA Locker)

La consegna dei prodotti acquistati avverrà da parte di IKEA presso il negozio IKEA scelto dal cliente in fase di creazione dell'ordine, alla data come indicata dal cliente stesso in fase d'ordine e come confermata da parte di IKEA.

Il cliente, in seguito a ricezione di comunicazione via posta elettronica da parte di IKEA contenente la conferma circa la preparazione dell'ordine effettuata da IKEA, potrà recarsi presso il negozio IKEA prescelto nella fascia oraria e nella data di consegna come indicata in fase d'ordine e come confermata da IKEA. Al momento della consegna, il cliente dovrà presentare la conferma d'ordine e controllare che gli imballi siano integri e puliti e che i prodotti consegnati corrispondano a quanto riportato sull'ordine. Sarà cura del cliente trasportare i prodotti al di fuori dell'area di ritiro e caricarli sul proprio mezzo di trasporto.

In caso di difetti visibili, quali le quantità errata e/o prodotto errato e la non integrità degli imballi, IKEA chiede al cliente di effettuare la segnalazione delle suddette anomalie nell'immediato, direttamente in negozio rivolgendosi al Servizio Clienti, prima dell'accettazione.

In caso di mancato ritiro da parte del cliente dei prodotti acquistati, entro la data scelta in fase di acquisto, IKEA procederà a contattare il cliente ai riferimenti come indicati dal cliente stesso in fase d'ordine. Nel caso in cui il cliente in fase di contatto con IKEA confermasse il proprio interesse al ritiro dei prodotti acquistati, potrà ritirare i prodotti entro e non oltre il giorno successivo alla data fissata per la prima consegna. Nel caso in cui invece il cliente comunicasse ad IKEA di non voler più provvedere al ritiro dei prodotti acquistati, IKEA procederà all'annullamento dell'ordine e al rimborso dell'importo versato dal cliente decurtato delle spese del servizio.

9.e1) Modifica dell'ordine

L'ordine Clicca e Ritira, Click & Drive o IKEA Locker non è modificabile dopo il pagamento.

9.e2) Modifica della data di ritiro

La data e la fascia oraria non sono modificabili.

9.e3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.f) "Punti di ritiro"

9.f1) Punti di ritiro GLS – Rhenus

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti acquistati presso uno dei punti di ritiro disponibili tra le opzioni di ritiro ed anche elencati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data indicativa di ritiro dei prodotti presso il punto di ritiro prescelto. Il cliente – in seguito a ricezione di comunicazione da parte di IKEA contenente la data effettiva di ritiro dei prodotti – potrà recarsi al punto di ritiro prescelto.

Salvo diverso accordo l'esecuzione del servizio è considerata tempestiva qualora i prodotti siano recapitati al punto di ritiro entro 30 (trenta) giorni dall'ordine. I prodotti rimarranno disponibili per un numero totale di 7 (sette) giorni di calendario nei punti di ritiro e decorrenti dalla data comunicata al cliente. Il ritiro dei prodotti potrà essere effettuato dal lunedì al sabato negli orari indicati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro).

I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine e del documento di identità. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento di identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine e copia del documento d'identità del delegante. I prodotti verranno consegnati in imballi di cartone aggiuntivi; sarà cura del cliente caricare i prodotti sul proprio mezzo di trasporto e smaltire gli imballi. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti entro il termine sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese di consegna già sostenute da IKEA per il trasporto dei prodotti sino al punto di ritiro.

9.f2) Punto di ritiro Venezia Distribuzione

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti acquistati presso il Punto di ritiro Venezia Distribuzione disponibile tra le opzioni di ritiro ed elencato nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data indicativa di ritiro dei prodotti presso il punto di ritiro prescelto. Il cliente – in seguito a ricezione di comunicazione da parte di IKEA contenente la data effettiva di ritiro dei prodotti– potrà recarsi al punto di ritiro.

Salvo diverso accordo l'esecuzione del servizio è considerata tempestiva qualora i prodotti siano recapitati al punto di ritiro entro 30 (trenta) giorni dall'ordine. I prodotti rimarranno disponibili per un numero totale di 3 (tre) giorni di calendario nel punto di ritiro e decorrenti dalla data comunicata al cliente. Il ritiro dei prodotti potrà essere effettuato dal lunedì al venerdì negli orari indicati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro).

I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine IKEA e del documento di identità. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento d'identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine e copia del documento di identità del delegante. I prodotti verranno consegnati su bancali e sarà cura del cliente verificare l'integrità degli imballi e caricarli sul proprio mezzo di trasporto. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti entro il termine sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'Ordine, decurtato delle spese di consegna già sostenute da IKEA per il trasporto dei prodotti sino al punto di ritiro.

9.f3) Punti di ritiro Uffici Postali

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti acquistati presso uno dei punti di ritiro Uffici Postali disponibili tra le opzioni di ritiro ed anche elencati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). Il servizio è disponibile per acquisti con peso fino a 50 (cinquanta) Kg, composti da articoli con peso inferiore o pari ai 25 (venticinque) Kg e non è applicabile ad alcuni prodotti per misura o fragilità; il cliente può verificarne la compatibilità aggiungendo i prodotti al carrello. Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data indicativa di ritiro dei prodotti presso il punto di ritiro prescelto. Il cliente – in seguito a ricezione di comunicazione da parte di IKEA contenente la data effettiva di ritiro dei prodotti – potrà recarsi al punto di ritiro prescelto.

Salvo diverso accordo l'esecuzione del servizio è considerata tempestiva qualora i prodotti siano recapitati al punto di ritiro entro 30 (trenta) giorni dall'ordine. I Prodotti rimarranno disponibili per un numero totale di 7 (sette) giorni di calendario nei punti di ritiro e decorrenti dalla data comunicata al cliente. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine, del numero di spedizione del corriere ricevuto tramite email e del documento di identità. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento di identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine IKEA e il numero di spedizione del corriere che il delegante ha ricevuto tramite email e copia del documento d'identità del delegante. I prodotti verranno consegnati direttamente allo sportello e sarà cura del cliente caricarli sul proprio mezzo di trasporto. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti entro il termine sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese di consegna già sostenute da IKEA per il trasporto dei prodotti sino al punto di ritiro.

9.f4) Punti di ritiro IKEA Deposito Piacenza e Deposito Genova

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti acquistati presso i punti di ritiro IKEA i cui riferimenti sono disponibili nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente dovrà scegliere la data ed orario di ritiro dei prodotti presso il punto di ritiro.

Il cliente – in seguito a ricezione di comunicazione da parte di IKEA contenente la data effettiva di ritiro dei prodotti - potrà recarsi al punto di ritiro. Il cliente – riceverà una comunicazione riguardante la data e l'orario scelto in fase d'ordine. I prodotti rimarranno disponibili per un numero totale di 7 (sette) giorni di calendario nel punto di ritiro decorrenti dalla data scelta dal cliente in fase d'ordine. Il ritiro dei prodotti potrà essere effettuato dal lunedì al sabato negli orari indicati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine IKEA. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento d'identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine e copia del documento di identità del delegante. I prodotti verranno consegnati su supporti metallici (o bancali per ritiro presso il punto di Piacenza) e sarà cura del cliente caricarli sul proprio mezzo di trasporto. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti entro il termine sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese del servizio.

9.f5) Ritira vicino a te

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti in alcune zone dell'area metropolitana di Roma, i cui riferimenti sono disponibili nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data e la fascia oraria di ritiro dei prodotti presso il punto Ritira vicino a te. Il Cliente riceverà una comunicazione riguardante la data e la fascia oraria scelta in fase d'ordine. Il ritiro dei prodotti potrà essere effettuato dal lunedì al sabato nelle fasce orarie indicate nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro).

I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine IKEA. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento d'identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine e copia del documento di identità del delegante. Il cliente potrà essere contattato trenta minuti prima della scadenza della fascia oraria scelta in caso di ritiro se non ancora effettuato. Il cliente dovrà presentarsi al ritiro dell'ordine con mezzo idoneo al carico (può verificare lo spazio necessario dal tool [Tutto a bordo](#)). Sarà cura del cliente caricare i prodotti sul proprio mezzo di trasporto. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti nel giorno e nella fascia oraria di ritiro selezionata, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese del servizio.

9.f6) Modifica degli ordini "Punti di ritiro"

L'ordine di ritiro non è modificabile dopo il pagamento.

9.f7) Modifica della data degli ordini "Punti di ritiro"

La data di effettuazione del servizio non è modificabile dopo il pagamento.

9.f8) Annullamento degli ordini "Punti di ritiro"

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.g) Servizio di Montaggio mobili e cucine

Il servizio di Montaggio mobili e cucine è un servizio che il cliente può richiedere direttamente in fase d'ordine dei prodotti o anche successivamente all'acquisto dei prodotti. Il servizio è disponibile in tutta Italia. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/servizi](https://www.ikea.it/servizi). Il servizio non comprende collegamenti e/o scollegamenti di utenze elettriche, gas ed idriche. Per l'esecuzione del servizio di montaggio il cliente dovrà: rendere i locali agibili (locali sgombri, pavimentazione e rivestimenti completati e puliti, energia elettrica disponibile, ampiezza minima della porta di ingresso, spazio minimo di manovra davanti alla porta, nessuna compresenza di operai esterni/terzi che interferiscano con il servizio ecc.); essere presente durante l'esecuzione del montaggio e segnalare sul verbale di montaggio tutte le eventuali anomalie; segnalare sul verbale eventuali danneggiamenti a cose (oggetti, muri, parquet, etc.) di proprietà del cliente. In sede di effettuazione del montaggio il cliente dovrà segnalare all'operatore la presenza di tubazioni o comunque sapere indicare dove effettuare i fori per il fissaggio. IKEA ricorda che nel caso in cui il fissaggio a parete (o a pavimento) del mobile acquistato sia previsto all'interno delle istruzioni di montaggio, detto fissaggio fa parte integrante e non eliminabile del servizio di montaggio. In caso di rifiuto da parte del cliente del fissaggio a parete (o a pavimento) del mobile, gli incaricati del servizio saranno impossibilitati a completare il montaggio e nessuna pretesa o richiesta potrà essere avanzata nei confronti di IKEA. Il mobile assemblato verrà lasciato in loco sotto la esclusiva responsabilità del cliente. IKEA altresì ricorda ai suoi clienti che su pareti in cartongesso, calcestruzzo leggero, gasbeton/siporex, legno, tufo, fermacell, materiali in bioedilizia o similari, e comunque su tutte le pareti non in laterizi, i mobili potranno essere fissati solo in seguito a presentazione di certificazione relativa alle caratteristiche di portata stilata da soggetto specificatamente autorizzato, da presentare in fase d'ordine e, in ogni caso, non oltre i 10 (dieci) giorni antecedenti alla data pianificata per l'esecuzione del servizio di montaggio. In caso di mancata presentazione della certificazione o nel caso, in cui in seguito alla valutazione tecnica della certificazione presentata, la stessa dovesse risultare non idonea ad effettuare un montaggio in sicurezza, IKEA informa che il servizio di montaggio non potrà essere completato con il fissaggio a parete (o a pavimento). Il mobile assemblato verrà lasciato in loco, sdraiato a terra, sotto la esclusiva responsabilità del cliente. Qualora l'ordine contenga anche piani di lavoro su misura, il servizio in oggetto verrà effettuato da IKEA solo previo svolgimento del servizio di Rilievo misure. Qualora l'ordine non contenga piani di lavoro su misura, il cliente potrà scegliere se

avvalersi o meno del servizio di Rilievo misure a pagamento. Nel caso in cui il cliente decida di non avvalersene fornendo ad IKEA le misure dell'ambiente dal medesimo rilevate, in caso di errori nelle predette misurazioni IKEA informerà il cliente circa l'importo dovuto per l'eventuale ulteriore servizio di consegna e montaggio e il cliente potrà decidere se acquistarlo ovvero terminare in autonomia l'installazione del mobilio. In alcuni casi IKEA, previa informazione ai clienti, potrà richiedere all'operatore di documentare tramite fotografie e/o video evidenze collegate all'effettuazione del servizio. In caso di assenza del cliente nel giorno e nella fascia oraria concordata, IKEA provvederà a contattare il cliente proponendo l'acquisto di un nuovo servizio di montaggio. In caso di avvenuto pagamento da parte del cliente, IKEA provvederà a contattare il cliente per concordare la nuova data di esecuzione del servizio di montaggio.

9.g1) Servizio di Montaggio mobili

IKEA mette a disposizione dei suoi clienti il servizio di Montaggio mobili a pagamento secondo le tariffe riportate alla pagina [IKEA.it/montaggio](https://www.ikea.it/montaggio). Il servizio di montaggio non comprende il montaggio di mobili per cucina METHOD. Il servizio potrà essere richiesto secondo le indicazioni presenti pagina [IKEA.it/montaggio](https://www.ikea.it/montaggio). Il cliente verrà contattato dal Servizio Clienti per finalizzare l'acquisto e fornire un disegno riportante la disposizione finale dei prodotti acquistati nel caso di richiesta di montaggio di armadi componibili e composizioni a muro.

9.g2) Servizio di Montaggio cucine

Il Servizio di Montaggio cucine è un servizio a pagamento fornito in tutta Italia (isole minori incluse) ed eseguito da operatori specializzati. L'esecuzione del servizio di Montaggio cucine, qualora l'ordine contenga anche piani di lavoro su misura, verrà effettuato da IKEA solo previo svolgimento del servizio di Rilievo misure. Il costo del servizio di montaggio è riportato alla pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina). Il Cliente concorderà con IKEA il giorno e la fascia oraria dei servizi di consegna e di Montaggio cucine.

9.g3) Servizio di Montaggio di elettrodomestici e/o lavello già in possesso dei clienti

Il servizio di montaggio degli elettrodomestici e/o lavello è un servizio a pagamento che il cliente può richiedere se usufruisce del servizio di Montaggio cucine, per l'installazione di elettrodomestici e/o lavello già in possesso del cliente. L'acquisto del servizio di Montaggio elettrodomestici e/o lavelli deve essere richiesto al momento della definizione dell'ordine con l'operatore. Il costo del servizio è riportato alla pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina). Per il corretto svolgimento del servizio è necessario che il cliente faccia trovare all'atto del montaggio della cucina i manuali di montaggio e gli schemi di incasso degli elettrodomestici in suo possesso. Le spese per il servizio sono a carico del cliente ed adeguatamente evidenziate, prima del pagamento, nell'ordine e nella successiva conferma d'ordine.

9.g4) Modifica dei prodotti e/o dell'indirizzo di consegna dell'ordine con servizio di Montaggio mobili e/o cucine

Per ordini di montaggio il cliente può modificare i prodotti oggetto del montaggio stesso con un preavviso di 3 (tre) giorni di calendario prima della data concordata per l'esecuzione del servizio. Se l'ordine di montaggio è contestuale ad un ordine di consegna, tale modifica può essere applicata solo ai prodotti contenuti nella consegna stessa. In alcuni casi potrà risultare necessaria la cancellazione dell'ordine e/o modifica della data precedentemente concordata. Se dovuto, IKEA esporrà al cliente il diverso importo da corrispondere a fronte delle modifiche richieste ed il cliente potrà decidere se procedere con la modifica ovvero se confermare il servizio precedentemente saldato. Se il cliente contatta IKEA al di fuori di questi termini, l'ordine non è modificabile.

9.g5) Modifica della del servizio di Montaggio mobili e/o cucine

Nulla sarà dovuto dal cliente per la richiesta di modifica della data del servizio di montaggio richiesta entro e non oltre 3 (tre) giorni dalla data di esecuzione del servizio medesimo. Se il cliente contatta IKEA al di fuori di questi termini, l'ordine non è modificabile.

9.g6) Annullamento del servizio di Montaggio mobili e/o cucine

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.h) Servizio di Rilievo misure

Il servizio di Rilievo misure è un servizio a pagamento disponibile in tutta Italia per i comuni più vicini ai negozi IKEA (isole minori escluse). Il costo del servizio è consultabile alla pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina).

Il servizio di Rilievo misure prevede la misurazione del locale in cui il cliente intende far montare la cucina da parte di operatori specializzati. A seguito della visita sarà fornito al cliente una planimetria tecnica della stanza. Per un corretto rilievo, il Cliente dovrà far trovare i locali completi, finiti (pavimentazione, rivestimenti, etc.) e sgombri (da mobili e altri oggetti ingombranti). Se saranno presenti impedimenti che rendono impossibile la corretta misurazione (es. mobile a colonna nell'angolo) o che nascondono la presenza di utenze, gli eventuali ulteriori cambiamenti di progetto e interventi di montaggio saranno a carico del cliente.

Le spese del servizio sono a carico del cliente ed adeguatamente evidenziate e dettagliate prima del pagamento. In caso di acquisto della cucina, il prezzo di questo servizio verrà rimborsato al cliente a seguito dell'acquisto della cucina, deducendolo dal totale dell'ordine.

9.h1) Modifica della data del Servizio di Rilievo misure

Il cliente può modificare la data del servizio comunicando la relativa richiesta entro il termine di preavviso di 3 (tre) giorni di calendario prima della data concordata per l'esecuzione del servizio.

9.h2) Annullamento del servizio di Rilievo misure

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.i) Servizio di Smontaggio

Il servizio di Smontaggio è un servizio a pagamento che il cliente può richiedere per un prodotto analogo a quello nell'ordine stesso seguendo le indicazioni disponibili nella pagina [IKEA.it/smontaggio](https://www.ikea.it/smontaggio), dove sono indicati anche costi le caratteristiche del servizio. Tali costi saranno debitamente evidenziati prima del pagamento e ricapitolati nell'ordine al momento del pagamento. Il cliente dovrà svuotare i mobili del contenuto e scollegare eventuali utenze elettriche, gas ed idriche; diversamente il servizio non potrà essere effettuato. I mobili saranno smontati e lasciati a terra nello stesso locale in cui si trovavano prima dello smontaggio. Al momento dell'acquisto del servizio, verrà indicata al cliente una data e una fascia oraria indicativa, suscettibili entrambe di variazione nei limiti dei 30 (trenta) giorni dall'acquisto. Nel caso di variazioni, queste verranno comunicate da IKEA successivamente all'acquisto del servizio.

9.i1) Annullamento del servizio di Smontaggio

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

9.l) Servizio di Ritiro e Smaltimento divani e poltrone

Il servizio di Ritiro e Smaltimento divani e poltrone è un servizio a pagamento che il cliente può richiedere seguendo le indicazioni disponibili nella pagina [IKEA.it/smaltimento](https://www.ikea.it/smaltimento), dove sono indicati anche costi e caratteristiche del servizio. Tali costi saranno debitamente evidenziati nell'ordine prima del pagamento. Il servizio è acquistabile solo in abbinamento all'acquisto di un divano e/o poltrona IKEA. In caso di abbinamento a un servizio di "Consegna in Casa", il servizio sarà preferibilmente effettuato nella stessa giornata del servizio di consegna; in caso di abbinamento a un servizio di "Consegna Veloce in casa" o un acquisto "fai da te", il servizio sarà effettuato in data da concordare in fase d'ordine dei prodotti. IKEA effettua il servizio in tutta Italia tramite operatori autorizzati al trasporto del rifiuto. Il servizio non è eseguibile per la regione Toscana e non è attivo per i negozi di Pisa e Firenze.

9.l1) Annullamento del servizio di Ritiro e Smaltimento divani e poltrone

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Diritto di recesso.

In merito ai servizi di cui alle lett. a), b), c), d), e), f), g), h), i), l) che precedono, IKEA sarà esonerata da qualsivoglia responsabilità in caso di ritardi causati da eventi, atti, fatti e circostanze imprevedibili al momento della conclusione dei singoli contratti di acquisto, inevitabili ed altresì al di fuori del controllo di IKEA (a titolo esemplificativo: scioperi, sommosse, calamità naturali, etc.). In tali situazioni IKEA comunicherà prontamente al cliente un nuovo termine entro il quale eseguirà il servizio e farà ogni sforzo per adempiere a tutte le sue obbligazioni così come previste nel contratto di acquisto.

10) Assistenza per Informazioni e Reclami

Il cliente potrà ricevere assistenza rivolgendosi al Servizio Clienti in store o online alla pagina [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). Qualora il cliente dovesse risultare insoddisfatto dall'assistenza prestata dal Servizio Clienti o dalla gestione del suo reclamo avente ad oggetto prodotti o servizi acquistati online, potrà accedere alla piattaforma europea di risoluzione online delle controversie (ODR) al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Inviando il proprio reclamo sulla piattaforma il cliente verrà reindirizzato ad un elenco di organismi di risoluzione delle controversie (ADR) per poter poi attivare la relativa procedura.

11) Diritto di recesso

Se il cliente è un "Consumatore", così come definito all'articolo 3 del Codice del Consumo, gli competono i diritti di cui agli art.52 e ss. del Codice del Consumo, così come modificato dal D.Lgs del 21/02/2014 n.21, e pertanto il diritto di recedere dal contratto di acquisto (diritto di recesso) per qualsiasi motivo, senza spiegazioni e senza alcuna penalità, con le modalità di seguito precisate.

Il recesso potrà avere ad oggetto tutti (recesso totale) o soltanto parte (recesso parziale) dei prodotti e/o servizi IKEA acquistati dal consumatore sul sito IKEA.it. In caso di prodotti, il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei/del prodotti/o. In caso di servizi, il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto, fatto salvo quanto previsto all'art. 59 del Codice del Consumo in tema di esclusione del diritto di recesso in caso di completa prestazione del servizio qualora l'esecuzione dello stesso venga iniziata con l'accordo espresso del consumatore. Il diritto di recesso si esercita con l'invio - prima della scadenza del periodo di recesso - di una comunicazione di recesso che può essere inoltrata in uno dei seguenti modi:

1. accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)". il cliente dovrà inserire il numero d'ordine e il proprio indirizzo mail o numero di telefono fornito in fase di acquisto, cliccando successivamente su "Gestisci l'ordine" e poi su "cancella ordine". Se non fosse possibile procedere con la cancellazione o il cliente avesse acquistato anche un servizio (es. montaggio, smontaggio) separatamente dall'ordine di consegna, il cliente dovrà rivolgersi al Servizio Clienti in store oppure online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti).
2. tramite posta cartacea a IKEA ITALIA RETAIL S.r.l. CSC - Customer Support Center, Str. Provinciale 208 n. 3, 20061 Carugate MI. Per agevolare questa modalità IKEA mette a disposizione dei propri clienti consumatori il modulo, reperibile alla pagina [IKEA.it/dirittodirecesso](https://www.ikea.it/dirittodirecesso).

La comunicazione di recesso dovrà specificare la volontà di recedere dall'acquisto ed il prodotto/servizio o i prodotti/servizi per i quali si intende esercitare il diritto di recesso. A seguito del corretto esercizio del diritto di Recesso, così come delineato all'art. 52 e ss. del Codice del Consumo IKEA:

a) nel caso in cui la consegna risulti non ancora effettuata, provvederà ad inviare una comunicazione di conferma al cliente consumatore;

b) nel caso in cui la consegna risulti già avvenuta, provvederà ad inoltrare al cliente consumatore, tramite email il numero di pratica. Tale numero dovrà essere indicato dal cliente al momento della restituzione del/i prodotto/i. La restituzione del/i prodotto/i dovrà avvenire entro 14 giorni dalla data in cui il cliente consumatore ha comunicato la propria decisione di voler recedere ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo. Tale suindicato termine sarà rispettato se il cliente consumatore rispedisce o riconsegna i/i prodotti/o oggetto di recesso prima della scadenza dei 14 giorni.

Il cliente consumatore potrà restituire il/i prodotto/i recandosi al Servizio Clienti di uno qualsiasi dei negozi IKEA in Italia oppure provvedendo alla relativa spedizione. Per rendere più agevole la restituzione dei prodotti, IKEA mette a disposizione dei propri clienti consumatori, che ne facciano apposita richiesta, un servizio di trasporto a pagamento dedicato alla restituzione del/i Prodotto/i oggetto di recesso. Ogni informazione relativa ai costi ed alle modalità di trasporto per la restituzione dei/i prodotti/o, è consultabile alla pagina [IKEA.it/resi](https://www.ikea.it/resi). IKEA ricorda ai suoi clienti consumatori che le spese di trasporto relative alla restituzione del/dei prodotto/i oggetto di recesso sono a carico del cliente consumatore e che la restituzione è sotto la completa responsabilità del cliente consumatore stesso.

IKEA altresì ricorda ai propri clienti consumatori, prima della restituzione, di controllare che il/i prodotto/i oggetto di recesso sia/siano integro/i ed in normale stato di conservazione, inseriti nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo e documentazione accessoria).

Il consumatore, ai sensi della normativa vigente, sarà responsabile solo della diminuzione del valore del/i Prodotto/i risultante da una manipolazione dello/degli stesso/i diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le

caratteristiche ed il funzionamento del/i prodotto/i. Se il diritto di recesso è stato correttamente esercitato secondo quanto previsto gli artt. 52 e ss., IKEA provvederà a rimborsare al consumatore l'intero importo già pagato per l'acquisto dei prodotti e/o dei servizi, comprensivo delle spese di consegna e di tutti gli eventuali ulteriori costi sostenuti (es. costi per il servizio di Rilievo misure e per il Montaggio di cucine), entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è stata informata della decisione del consumatore di recedere dal contratto di acquisto. L'importo verrà rimborsato tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo espressa differente richiesta del consumatore e a condizione che il consumatore non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. IKEA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 56 del Codice del Consumo come modificato dal D.Lgs n. 21/2014, si riserva la facoltà di trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i/il prodotti/o oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver spedito i/il prodotti/o, a seconda di quale situazione si verifichi prima.

La predetta facoltà non verrà applicata da IKEA qualora il consumatore per la restituzione del/i prodotto/i si sia avvalso del servizio di trasporto dedicato alla restituzione e messo a disposizione da IKEA.

In caso di pagamento tramite finanziamento, il rimborso avverrà tramite la seguente modalità:

- In caso di recesso parziale: il cliente consumatore potrà scegliere tra la restituzione dell'importo - solo e soltanto qualora già versato da parte del cliente consumatore e fino a concorrenza del valore del/dei prodotto/i oggetto di recesso - con connessa eventuale modifica del contratto di finanziamento secondo le modalità come indicate nel contratto di finanziamento sottoscritto con l'istituto bancario oppure, in alternativa, la sostituzione del/i prodotto/i oggetto di recesso con connessa eventuale modifica del contratto di finanziamento secondo le modalità come indicate nel contratto di finanziamento sottoscritto con l'istituto bancario.
- In caso di recesso totale: restituzione dell'importo - solo e soltanto qualora già versato da parte del cliente consumatore e fino a concorrenza dell'importo totale dovuto dal cliente consumatore in ragione dell'acquisto oggetto di recesso totale e - secondo le modalità come indicate nel contratto di finanziamento sottoscritto con l'istituto bancario.

12) RAEE

I prodotti elettrici ed elettronici quando giungono a fine vita vengono definiti Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche ("RAEE") e, se trattati correttamente, non producono danni all'ambiente o alla salute umana e costituiscono una preziosa fonte di materiali riciclabili. Il simbolo del cassonetto barrato apposto sulle confezioni e/o sulle apparecchiature indica la necessità di procedere alla raccolta differenziata. IKEA permette di avviare al recupero correttamente il RAEE attraverso varie modalità, a seconda della tipologia di acquisto scelta dal cliente (vedi sotto i casi a, b, c). Si precisa che il numero degli apparecchi da conferire non potrà essere superiore rispetto al numero dei prodotti acquistati. Il RAEE deve avere la stessa funzione del prodotto acquistato, deve essere integro, in condizioni tali da non costituire un rischio per la sicurezza per chi lo deve ricevere, senza aggiunta di elementi o materiali estranei e non privato di alcun suo componente. Se il RAEE non corrisponde alle suddette condizioni, IKEA avrà la facoltà di non accettarlo.

12.a) Acquisto da sito web con consegna a domicilio (e-commerce): Se il cliente effettua un acquisto online, la richiesta deve avvenire entro 12 (dodici) ore dalla ricezione della conferma d'ordine seguendo le indicazioni alla pagina [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). La consegna del nuovo elettrodomestico e il ritiro del vecchio non avverranno nello stesso giorno. L'indirizzo di ritiro dell'apparecchiatura da ritirare deve coincidere con l'indirizzo di consegna della nuova apparecchiatura acquistata. Il ritiro sarà effettuato entro 30 giorni dalla richiesta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed è gratuito. Il RAEE deve essere già staccato dalle utenze acqua e luce e in condizioni tali da non creare pericolo durante il ritiro. Il servizio sarà eseguito solo se saranno rispettate tutte le presenti condizioni. Nel caso il cliente fosse assente nella fascia oraria stabilita non sarà più possibile effettuare il ritiro. Il cliente potrà comunque riportare in un qualsiasi negozio IKEA in Italia il vecchio RAEE alle condizioni sopra riportate.

12.b) Acquisto del prodotto nuovo on line con ritiro in negozio (Clicca e Ritira, Click & Drive e IKEA Locker): se il cliente acquista un prodotto destinato ad un nucleo domestico, può smaltire il vecchio RAEE analogo (anche non acquistato in IKEA) utilizzando la piattaforma ecologica comunale o, ai sensi del D.Lgs. 49/2014, consegnandolo gratuitamente presso qualsiasi negozio IKEA in Italia presentando il documento d'acquisto del nuovo, entro 90 giorni dalla data di acquisto.

12.c) Ritiro gratuito RAEE di piccolissime dimensioni: presso tutti i negozi IKEA è presente il servizio gratuito di RAEE usati di piccolissime dimensioni (<25cm) ai sensi del D.Lgs. n. 49/2014 e s.m.i. e del Decreto n. 121/2016.

Tale servizio di ritiro non comporta l'obbligo di acquistare altra o analoga merce ma è effettuato a condizione che il prodotto sia integro, in condizioni tali da non costituire un rischio per la sicurezza per chi lo deve ricevere, senza aggiunta di elementi o materiali estranei, non privato di alcun suo componente.

Per avere ulteriori dettagli relativi alle tipologie di RAEE riferite ai prodotti elettrici ed elettronici venduti da IKEA, il cliente può consultare la pagina IKEA.it/RAEE.

13) Garanzie legali e convenzionali

13.a) Garanzia legale per il cliente consumatore: il cliente consumatore, così come definito nell'art. 3 del Codice del Consumo (D.Lgs 6 Settembre 2005, n. 206), ha diritto di avvalersi della garanzia legale prevista dal Codice del Consumo stesso agli articoli dal 128 al 132. Tale Garanzia prevede, tra l'altro, che il consumatore, a pena di decadenza, denunci a IKEA l'eventuale difetto di conformità riscontrato nel prodotto acquistato entro 2 (due) mesi dalla scoperta (art. 132, Codice del Consumo). A seguito di tale denuncia, il consumatore avrà diritto a richiedere la riparazione o la sostituzione del Prodotto, fermi restando gli altri diritti previsti dalla legge in suo favore. In virtù della garanzia legale di cui sopra, IKEA è responsabile per i difetti di conformità che si manifestano entro 2 (due) anni dalla consegna del prodotto. Oltre tale termine, IKEA, pertanto, non sarà responsabile dei difetti di conformità riscontrati dal consumatore. In caso di sostituzione o riparazione del prodotto, i termini della garanzia relativa al prodotto dato in sostituzione o risultante dalla riparazione, sono i medesimi del prodotto originario. Pertanto, la durata complessiva biennale della garanzia legale decorrerà comunque dalla consegna del prodotto originario. Per poter usufruire della garanzia IKEA raccomanda al cliente di esibire il documento d'acquisto. Si rinvia, in ogni caso, per la disciplina della garanzia legale, alle norme del Codice del Consumo di cui agli articoli 128 e seguenti. In caso di restituzione di materassi, ai fini del riconoscimento della garanzia, il cliente sarà tenuto a riconsegnare il prodotto adeguatamente imballato.

13.b) Garanzia legale per il cliente non consumatore (professionista): il cliente professionista, così come definito nell'art. 3 del Codice del Consumo, ha diritto di avvalersi della garanzia legale prevista nel Codice Civile. Tale garanzia prevede, tra l'altro, che il professionista, a pena di decadenza, denunci ad IKEA l'eventuale vizio riscontrato nel prodotto acquistato entro 8 (otto) giorni dalla scoperta. La garanzia Legale di cui sopra è valida per il termine massimo di 12 (dodici) mesi dalla consegna del prodotto. Oltre tale termine, IKEA, pertanto, non sarà responsabile dei vizi riscontrati dal professionista. Per poter usufruire della garanzia IKEA raccomanda al cliente di esibire il documento d'acquisto. In caso di restituzione di materassi, ai fini del riconoscimento della garanzia, il cliente sarà tenuto a riconsegnare il prodotto adeguatamente imballato.

13.c) Garanzie convenzionali IKEA: oltre alla garanzia legale prevista dal Codice del Consumo e come riportata alla lett. a) che precede, IKEA offre garanzie aggiuntive su alcune tipologie di prodotti, come di volta in volta indicato in relazione agli stessi, per garantire al cliente la massima tranquillità negli acquisti. Per maggiori informazioni sulle nostre condizioni di garanzia, il cliente può consultare la pagina IKEA.it/garanzie oppure rivolgersi al Servizio Clienti in store o online alla pagina IKEA.it/servizioclienti. Le condizioni e l'oggetto delle garanzie sono descritte sotto ogni prodotto. Ogni garanzia è valida, a partire dalla data di acquisto, per il numero di anni specificato nel testo per ciascun prodotto. IKEA esaminerà il prodotto e valuterà se il problema rientra nella copertura della garanzia. IKEA, a seguito di esame del prodotto, riparerà lo stesso o provvederà a sostituirlo entro un congruo termine, che verrà determinato in relazione all'entità della riparazione e/o delle caratteristiche del bene da sostituirsi, con un prodotto uguale o paragonabile, nel rispetto della normativa vigente. In tali casi, IKEA provvederà a sostenere i costi di riparazione e/o sostituzione, tra i quali, a titolo esemplificativo, pezzi di ricambio, manodopera e viaggi del personale di manutenzione. Tale procedura non si applica per lavori di riparazione che non siano approvati da IKEA. I pezzi sostituiti diverranno di proprietà di IKEA. Se l'articolo non è più in vendita presso IKEA, IKEA provvederà a una sostituzione adeguata. In caso di sostituzione e/o riparazione di un prodotto effettuata successivamente allo scadere della garanzia legale non decorrerà una nuova garanzia convenzionale ma resterà valida quella originaria. Le garanzie sono valide a partire dalla data dell'acquisto del prodotto nel negozio IKEA. Per poter usufruire della garanzia IKEA raccomanda di esibire il documento d'acquisto. Le garanzie non vengono applicate a prodotti che sono stati conservati o montati in modo non corretto, usati in modo non adeguato, che sono stati manomessi, alterati o puliti con procedure o prodotti non idonei, o sui quali siano intervenuti

terzi diversi da IKEA. Le presenti garanzie convenzionali non vengono applicate ai prodotti acquistati all'Angolo della circolarità nei negozi IKEA.

Per i prodotti del servizio "Riporta e Rivendi" sono espressamente escluse le garanzie convenzionali e si applica esclusivamente la garanzia della durata di 12 mesi dall'acquisto prevista dal D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo). Le garanzie non coprono il normale logorio, tagli o graffi, oppure danni provocati da urti o incidenti. Le garanzie non vengono applicate se i prodotti sono stati collocati in ambienti esterni o umidi. Le garanzie, se non diversamente specificato, si riferiscono solo a un uso domestico dei prodotti. Le garanzie non coprono danni indiretti o incidentali. È esclusa la garanzia convenzionale per difetto di conformità se al momento dell'acquisto il consumatore era a conoscenza del difetto o se non poteva ignorarlo con l'utilizzo della normale diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore stesso.

Le garanzie sono a vantaggio del compratore originale del prodotto. Non sono trasferibili. Possono essere previste ulteriori restrizioni: per tutti i dettagli si vedano le condizioni di garanzia e le descrizioni dei singoli prodotti. Per poter usufruire della garanzia è necessario attenersi alle specifiche istruzioni di manutenzione di ciascun prodotto. Tutte le istruzioni di manutenzione sono disponibili nei negozi IKEA, sul sito IKEA.it e nell'app IKEA nella pagina descrittiva del prodotto stesso, nella scheda "Istruzioni di montaggio e manuali". Le presenti garanzie sono aggiuntive ai diritti che il D. Lgs. n. 206/2005 e successive modifiche e integrazioni prevedono a tutela dei consumatori (Codice del Consumo). Pertanto, le garanzie ivi riportate non influiscono in nessun caso sui diritti di legge del cliente consumatore.

In caso di restituzione di materassi, ai fini del riconoscimento della garanzia, il cliente sarà tenuto a riconsegnare il prodotto adeguatamente imballato.

14) Cambio idea

IKEA offre al cliente la possibilità di cambiare idea sugli acquisti effettuati. Dopo aver effettuato un acquisto, il cliente avrà 365 (trecentosessantacinque giorni) giorni di tempo - fatta eccezione per i materassi per i quali sono previsti 90 (novanta) giorni di tempo - per recarsi presso un negozio IKEA anche diverso da quello di acquisto (IKEA.it/negozi) con il documento di acquisto del prodotto e chiedere il rimborso del solo importo speso per l'acquisto del prodotto stesso (nel caso in cui il cliente abbia acquistato uno dei servizi IKEA, tali servizi, se già effettuati non saranno rimborsati) sotto forma di Carta Reso IKEA, utilizzabile in tutti i punti vendita IKEA e per gli acquisti sul sito IKEA.it.

Il prodotto dovrà essere integro, pulito e completo in tutte le sue parti e, in caso di materassi, adeguatamente imballato. In caso di prodotti della Bottega Svedese, il Cambio idea sarà possibile solo per i prodotti con confezione integra e sigillata, non manomessa, e il cui termine di scadenza non sia stato superato.

In alternativa, il cliente potrà acquistare il ritiro a domicilio dei prodotti da restituire (ad eccezione dei prodotti della Bottega Svedese) alle condizioni descritte alla pagina IKEA.it/resi.

Nel Pop-up store di Roma San Silvestro e presso il punto Ordina e Arreda di Cagliari è possibile rendere solo la merce ritirata fisicamente nel punto vendita stesso; in aggiunta al ritiro a domicilio, per i resi da effettuarsi nella regione Sardegna i prodotti potranno essere anche riconsegnati - dopo aver ottenuto autorizzazione da IKEA contattando il Servizio Clienti in store o online - esclusivamente presso i Punti di ritiro presenti sul territorio.

I Planning Studio di Roma Gregorio VII e Milano Albricci non forniscono il servizio di Cambi e Resi.

Il Cliente potrà richiedere il servizio a pagamento di ritiro del/i prodotto/i oggetto del cambio idea ed il rimborso del solo importo speso per l'acquisto del prodotto.

Tale rimborso avverrà attraverso accredito su Carta di Credito o sull'account PayPal del cliente, qualora l'ordine sia stato pagato totalmente o parzialmente con Carta di Credito o PayPal, nonché con Carta Regalo/ Carta Reso IKEA, qualora l'ordine sia stato pagato totalmente o parzialmente con Carta Regalo/ Carta Reso IKEA. Fatte salve le modalità di cui sopra, in caso di acquisto tramite finanziamento, il rimborso avverrà tramite la seguente modalità:

- In caso di Cambio idea parziale: il cliente potrà scegliere tra cancellare il finanziamento originale e reinserimento di uno nuovo di importo inferiore o il rilascio di una Carta Reso IKEA pari al solo importo speso per l'acquisto del/dei prodotto/i (fatta esclusione dei costi di consegna e di tutti i costi sostenuti dal cliente per l'acquisto di ulteriori servizi offerti da IKEA).
- In caso di Cambio idea totale: restituzione dell'importo già corrisposto per l'acquisto del/dei prodotto/i secondo le modalità come indicate nel contratto di finanziamento sottoscritto con l'istituto bancario (fatta esclusione dei costi di consegna e di tutti i costi sostenuti dal cliente per l'acquisto di ulteriori servizi offerti da IKEA).

Il costo del servizio di ritiro del/i Prodotto/i sarà equivalente alle spese di consegna, che il cliente sosterrrebbe per il servizio equivalente di consegna dei prodotti oggetto del ritiro sino al domicilio del cliente. Il cliente può consultare i costi alla pagina [IKEA.it/consegna](https://www.ikea.it/consegna).

Condizioni Generali di Vendita di IKEA Italia Retail S.r.l. e Informativa Privacy per acquisti online alla pagina [IKEA.it/condizionidivendita](https://www.ikea.it/condizionidivendita). Valide dal 2 dicembre 2022.