

Condizioni generali di vendita per acquisti presso i negozi 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 presso i propri punti vendita i prodotti a marchio IKEA ed altresì una serie di servizi.

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 dagli articoli del Codice civile disciplinanti il contratto di compravendita (art. 1470 e ss.).

2) Offerta e modalità d'acquisto

Il cliente, prima di recarsi in un negozio IKEA, può verificare la disponibilità dei prodotti su IKEA.it. In negozio il cliente può chiedere un preventivo del suo acquisto. Il preventivo non garantisce la disponibilità dei prodotti/prezzi e, se comprende articoli in promozione, i prezzi di tali articoli saranno validi soltanto sino al termine della singola promozione.

La maggior parte dei prodotti IKEA sono confezionati in pacchi piatti e facili da trasportare. Inoltre, il cliente troverà all'interno dei singoli pacchi le istruzioni di montaggio ed utilizzo relative ad ogni nostro articolo, a cui il cliente si dovrà scrupolosamente attenere. Esse sono inoltre reperibili su IKEA.it nella pagina descrittiva del prodotto stesso, nella scheda "Istruzioni di montaggio e manuali". Inoltre, IKEA mette a disposizione del cliente varie tipologie di servizi illustrati nei paragrafi successivi.

Al momento dell'acquisto IKEA comunicherà un numero d'ordine, che dovrà essere utilizzato per ogni comunicazione con IKEA. IKEA raccomanda al cliente di verificare con la massima attenzione e cura la correttezza dei dati contenuti nell'ordine. E' possibile che si verifichino occasionali non disponibilità dei prodotti offerti: in tal caso, IKEA lo comunicherà al cliente prima di procedere alla richiesta di pagamento dei prodotti.

3) Offerta al pubblico

I prodotti e i servizi con i relativi prezzi esposti in negozio costituiscono un'offerta al pubblico conformemente alle modalità precisate nelle presenti condizioni e su IKEA.it.

I contratti d'acquisto stipulati in negozio ed aventi ad oggetto i prodotti e i servizi saranno conclusi con IKEA ITALIA RETAIL S.r.l.

4) Prezzi

Tutti i prezzi dei prodotti esposti in negozio sono comprensivi di IVA. Possono diminuire in occasione di saldi e promozioni. In caso di variazioni IVA, inclusa nei prezzi, IKEA sarà obbligata ad adeguarsi alla normativa in vigore.

Le spese di consegna e montaggio, nonché le spese relative agli ulteriori servizi messi a disposizione da IKEA, così come indicate nei successivi paragrafi, sono a carico del cliente e adeguatamente dettagliate al momento dell'effettuazione dell'ordine e del pagamento. Ai prodotti e ai servizi IKEA si applica il prezzo evidenziato in negozio al momento dell'ordine, senza alcuna considerazione di precedenti offerte o eventuali variazioni di prezzo successivamente intervenute.

5) Modalità di pagamento

Il pagamento dell'ordine relativo a prodotti e servizi offerti da IKEA dovrà essere effettuato al momento dell'acquisto. In tutti i nostri negozi dislocati sul territorio nazionale, potrai pagare con le seguenti modalità:

- **Contanti:** solo per acquisti fino ad un massimo di € 1.999,95 ex art. 49 D. Lgs. N. 231/2007 e s.m.i.;
- **Carte di Credito e Debito:** per motivi di sicurezza delle transazioni, IKEA si riserva la facoltà di richiedere l'esibizione del documento di identità del titolare della carte;
- **Carte Regalo, Carte Reso e Buoni d'acquisto IKEA:** per informazioni e termini di utilizzo visitare IKEA.it/regolamenti.
- **Ticket Compliments:** è possibile pagare con Ticket Compliments Top Premium, Ticket Compliments Selection e Ticket Service fino ad un massimo di € 1.999,95, esclusi i ticket in formato digitale;
- **Assegno bancario e postale:** IKEA chiederà al cliente il codice fiscale, un documento di identità e il numero di conto corrente. Il servizio è svolto in collaborazione con Partner individuati da IKEA e comunicati al momento del pagamento. Gli assegni - di qualsiasi importo - devono avere la clausola "non trasferibile" secondo la normativa vigente (ex art. 49 D. Lgs. N. 231/2007 e s.m.i.). Saranno accettati assegni per un importo massimo di € 7.500 per BancoPosta, € 12.500 per assegni bancari e € 15.000 per PagoAssegno. Al momento del pagamento IKEA richiede la presenza dell'intestatario del conto munito di codice fiscale e documento d'identità in corso di validità, non

accettando deleghe tra privati. Se il conto è intestato a una persona giuridica (società, impresa individuale etc.), il titolare o legale rappresentante può delegare un altro soggetto, privo del potere di firma sul conto, ad effettuare il pagamento: in tal caso, il delegato dovrà presentare la delega firmata munita del timbro della società e una copia del documento d'identità del delegante;

- **Assegno Circolare:** dovranno essere presenti il nome del beneficiario esteso e per intero (IKEA ITALIA RETAIL SRL), la clausola non trasferibile, il luogo e data di emissione e la sottoscrizione della banca/poste emittente;
- **Bonifico Bancario:** l'ordine (prodotti e servizi) verrà confermato solo in seguito alla verifica del buon esito del pagamento indipendentemente dalla data stimata nel preventivo
- **Finanziamento:** per accedere al servizio è necessario rivolgersi al personale di vendita presente nei negozi IKEA. Per conoscere la documentazione richiesta, i tassi applicati e per provare la simulazione visitare [IKEA.it/finanziamenti](https://www.ikea.it/finanziamenti).

6) Documento Commerciale

IKEA è tenuta alla memorizzazione elettronica e alla trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri ai sensi dell'art. 2, comma 1, del D. Lgs. 5 agosto 2015, n. 127 e documenta le cessioni di beni e le prestazioni di servizi effettuate tramite documenti commerciali, salvo che non sia emessa fattura. Il documento commerciale rappresenta la prova d'acquisto del prodotto e il cliente dovrà esibirlo in caso di reso merce o per far valere la garanzia sul prodotto stesso. Il cliente può selezionare le modalità di ricezione del documento commerciale direttamente in cassa: cartaceo con stampa in cassa o in forma elettronica all'indirizzo e-mail inserito in fase di acquisto. Selezionando la modalità elettronica via e-mail, il documento commerciale sarà inviato entro pochi minuti dal pagamento. Sarà cura del cliente verificare la correttezza dell'indirizzo email inserito e la ricezione del documento commerciale, nonché la sua conservazione. Qualora il cliente non ricevesse il documento commerciale, potrà rivolgersi al Servizio Clienti in store o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti).

7) Fattura

Se il cliente necessita della fattura, deve richiederla il giorno stesso dell'acquisto presso il Servizio Clienti presentando il documento commerciale. La fattura elettronica verrà ricevuta dal cliente sul canale telematico indicato al momento della richiesta. I clienti titolari della carta fedeltà IKEA BUSINESS possono richiedere l'emissione della fattura elettronica direttamente in cassa, utilizzando la carta IKEA BUSINESS al momento del pagamento. In base all'art. 22, primo comma, D.P.R. n. 633/1972 IKEA non sarà tenuta all'emissione della fattura se chiesta dal cliente oltre il momento di effettuazione dell'operazione. Sarà cura del cliente comunicare con esattezza tutti i dati fiscali utili all'emissione della fattura elettronica e verificare la correttezza dei medesimi al momento della creazione della fattura stessa. La fattura elettronica non è più modificabile dal momento della sua emissione.

8) Acquisti "Tax Free"

IKEA propone, ai sensi dell'art. 38-quater del D.P.R. n. 633/1972, acquisti Tax-Free tramite Global Blue agli acquirenti non residenti o non domiciliati nell'Unione Europea. Per ricevere ulteriori informazioni, il cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti).

9) 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. Per ricevere ulteriori informazioni, il cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti).

10) Servizi di Preparazione Carrello, Consegna, Ritiro, Montaggio mobili e cucine, Installazione Piano di Lavoro, Allacciamenti Elettrico e Idrico, Rilievo Misure, Smontaggio, Ritiro e Smaltimento divani e poltrone.

IKEA mette a disposizione diverse tipologie di servizi 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 nell'ordine d'acquisto al momento del pagamento.

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.

10.a) Servizi di Preparazione carrello

Il servizio Preparazione carrello è un servizio a pagamento che consente al cliente di richiedere il prelievo dei prodotti delle aree Self Service e Mercato nello stesso giorno del pagamento dell'ordine. Il cliente dovrà successivamente recarsi al Servizio Clienti, dopo le casse, per ritirare il carrello. I costi applicati da IKEA per tale servizio aggiuntivo sono consultabili alla pagina [IKEA.it/preparazionecarrello](https://www.ikea.it/preparazionecarrello) oppure presso i banchi informazione nelle area vendita o presso il Servizio Clienti dei negozi e saranno debitamente evidenziati al momento del pagamento.

10.b) "Consegna Pacchi Leggeri"

10.b1) 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 2 (due) tentativi 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 il cliente riceverà altresì una comunicazione che lo informa sul secondo tentativo di consegna. Nel caso di mancato contatto o disponibilità del corriere, la consegna verrà effettuata il giorno feriale successivo al giorno della prima consegna. In caso di assenza anche alla seconda consegna, il corriere lascerà una cartolina d'avviso il cliente riceverà altresì una comunicazione che lo informa del secondo tentativo di consegna. IKEA successivamente contatterà il cliente per concordare una nuova consegna. In alternativa, il Cliente può contattare il corriere per concordare le modalità di ritiro dei prodotti presso deposito del corriere. I prodotti saranno comunque tenuti gratuitamente in giacenza dal corriere stesso per 10 giorni (di calendario), decorrenti dalla data del secondo tentativo di consegna non andato a buon fine, 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](#)".

10.b2) Modifica dell'ordine

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

10.b3) 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.

10.b4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.c) "Consegna Veloce in casa"

10.c1) 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.

10.c2) Modifica dell'ordine

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

10.c3) Modifica della data di consegna

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

10.c4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.d) "Consegna al piano strada"

10.d1) 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).

10.d2) Modifica dell'ordine

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

10.d3) Modifica della data di consegna

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

10.d4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.e) "Consegna in casa"

10.e1) 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](https://www.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](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.

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](#)".

10.e2) 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](https://www.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 online, 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.

10.e3) 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.

10.e4) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.f) 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 errate 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.

10.f1) Modifica dell'ordine

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

10.f2) Modifica della data di ritiro

La data e la fascia oraria non sono modificabili.

10.f3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.g) “Punti di ritiro”

10.g1) 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.

10.g2) 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.

10.g3) 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.

10.g4) 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 di 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.

10.g5) 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.

10.g6) Modifica degli ordini “Punti di ritiro”

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

10.g7) Modifica della data degli ordini “Punti di ritiro”

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

10.g8) Annullamento degli ordini “Punti di ritiro”

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.h Servizio di Montaggio Mobili e Cucine

10.h1) Caratteristiche e modalità 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.

10.h2) Installazione piano di lavoro IKEA su cucina IKEA preesistente

Il cliente può usufruire del servizio di installazione del piano di lavoro che comprende smontaggio del vecchio piano e degli elettrodomestici e installazione del nuovo piano. È inclusa nel servizio l'installazione degli elettrodomestici e tutte le lavorazioni necessarie (es. fori nel piano). Sono invece a carico del cliente gli slacci delle utenze e il successivo ripristino delle stesse.

10.h3) Modifica degli articoli e/o dell'indirizzo di consegna dell'ordine con servizio di Montaggio.

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.

10.h4) Modifica della data del servizio di Montaggio

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.

10.h5) Annullamento del servizio di Montaggio mobili e/o cucine

In caso di richiesta di annullamento dell'Ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.i) Servizi di Allacciamento elettrico ed idrico

10.i1) Caratteristiche e modalità. Gli allacciamenti elettrici e idrici sono eseguiti a norma di legge (DM 37/2008) sugli elettrodomestici e lavandino della cucina. Il servizio di Allacciamento elettrico comprende il collegamento elettrico degli elettrodomestici frigorifero, piano cottura, forno, forno a microonde, cappa, lavastoviglie, lavatrice, macchina per il caffè e tutte le luci accessorie ai mobili (es. luci sottopensili) se inclusi nell'ambiente cucina, inclusa la fornitura di cavi necessari (sono esclusi gli interruttori), per il piano cottura ad induzione il cavo fornito è predisposto per circuiti e prese da 250 volt-10 ampere.

Il servizio di Allacciamento idrico comprende l'allacciamento del miscelatore/rubinetto con relativi tubi flessibili (max 30 cm) e allaccio del sifone; comprende inoltre l'allacciamento di un elettrodomestico (lavastoviglie o lavatrice) comprensivo di collegamento elettrico ed idrico. In nessun caso IKEA propone ed effettua l'allacciamento gas. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina).

10.l) 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.

10.l1) 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.

10.l2) Annullamento del servizio di Rilievo misure

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.m) 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 e 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.

10.m1) Annullamento del servizio di Smontaggio

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

10.n) 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.

10.n1) Annullamento del servizio di Ritiro e Smaltimento divani e poltrone

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo 11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio.

11) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio

Il cliente ha la possibilità di annullare il proprio ordine, senza costi aggiuntivi, in qualsiasi momento precedente la data di erogazione del servizio indicata nella conferma dell'ordine stesso, 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 o online su IKEA.it/servizioclienti.

Fatto salvo il caso di annullamento dell'ordine di cui sopra, se sarà IKEA a decidere di recedere dal contratto di compravendita del Servizio, verrà versato al cliente "Consumatore" (così come definito all'art. 3 del Codice del Consumo - D.Lgs n. 206/2005) il doppio della somma dal medesimo corrisposta per tale servizio.

In merito ai Servizi di cui alle lett. a), b), c), d), e), f), g), h), i), l), m), n) 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.

12) Servizio di Consulenza d'arredo in negozio

IKEA mette a disposizione dei clienti la possibilità di prenotare il servizio per la progettazione di cucina, soggiorno (soluzioni TV, librerie, divani), camera da letto (guardaroba, letti) e bagno. Per procedere con la prenotazione del servizio, il cliente dovrà utilizzare il tool di prenotazione accessibile al link IKEA.it/consulenza. Il cliente, il giorno dell'appuntamento in negozio, porterà con sé 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 acquistare direttamente in negozio il servizio a pagamento di Rilievo misure che verrà rimborsato a fronte dell'acquisto.

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.

13) Servizio di Arredatore d'interni

IKEA mette a disposizione dei clienti la possibilità di prenotare il servizio gratuito per arredare più locali o un intero appartamento. Per procedere con la prenotazione del servizio, il cliente dovrà utilizzare il tool di prenotazione accessibile al link IKEA.it/consulenza. Il cliente, il giorno dell'appuntamento in negozio porterà con sé 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 acquistare direttamente in negozio il servizio a pagamento di Rilievo misure il cui costo verrà rimborsato a fronte dell'acquisto. Il servizio di Arredatore d'interni avrà ad oggetto la realizzazione di un progetto che IKEA provvederà ad inviare al cliente. Il cliente è autorizzato a scaricare e stampare i contenuti generati attraverso la compilazione del form ed attraverso il servizio di Arredatore d'interni 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 Arredatore d'interni 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.

14) 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.

14.a) Acquisto del prodotto nuovo in negozio o 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.

14.b) Acquisto in negozio con consegna a domicilio: se il cliente effettua un acquisto in negozio, con servizio di consegna a domicilio, deve segnalare prima del pagamento l'esigenza di smaltire il vecchio RAEE al personale IKEA, che indicherà al cliente come avverrà il ritiro del prodotto usato. 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 gg 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.

14.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](https://www.ikea.it/RAEE).

15) Servizio di Sosta carrello

Il servizio di sosta carrello di merce acquistata presso l'Angolo della circolarità è un servizio gratuito, soggetto a disponibilità, che il cliente può richiedere esclusivamente il giorno dell'acquisto dei prodotti, recandosi in negozio e scegliendo il prodotto tra quelli disponibili in negozio all'Angolo della circolarità. Per conoscere la disponibilità ad usufruire del servizio, il cliente può rivolgersi al personale dell'Angolo della circolarità oppure al Servizio Clienti. Una volta ricevuta conferma della possibilità di usufruire del servizio ed effettuato l'acquisto, sarà cura del cliente portare l'articolo presso il Servizio Clienti, ove lo stesso potrà rimanere giacente fino a tutto il giorno successivo. La fascia oraria concordata per il ritiro sarà indicata su apposito modulo che sarà compilato presso il Servizio Clienti. Qualora il cliente non provvedesse al ritiro della merce entro il giorno successivo, IKEA si riserva la facoltà di rimettere in vendita l'articolo e di rimborsare il cliente.

16) Servizio di 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).

17) Garanzie legali e convenzionali

17.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.

17.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.

17.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](https://www.ikea.it/garanzie) oppure rivolgersi al Servizio Clienti in store o online alla pagina [IKEA.it/servizioclienti](https://www.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 addizionali 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.

18) 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.

La possibilità di ripensarci vale su tutto a eccezione delle mascherine della serie VETSKAP, dei prodotti di IKEA Bistro, del Ristorante e dei prodotti oggetto del servizio "Riporta e Rivendi". Per le promozioni costituite da più articoli, ricorda di riportare tutto ciò che la promozione comprende. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina IKEA.it/resi.

Il cliente _____ ordine n. _____ dichiara di aver preso completa ed attenta visione delle Condizioni Generali di vendita e dell'Informativa Privacy ai sensi dell'articolo 13 Reg. Eu 679/2016 ed altresì di accettarle nella loro interezza senza riserva alcuna.

Luogo e data _____

Firma del cliente _____

Condizioni Generali di Vendita di IKEA Italia Retail S.r.l. e Informativa Privacy alla pagina IKEA.it/condizionidivendita. Valide dal 2 dicembre 2022.