

# CONDIȚII GENERALE

## IKEA - calitate, durabilitate și garanție

Garanțiile și politica de retur IKEA nu afectează în niciun mod drepturile legale ale consumatorilor persoane fizice, așa cum sunt stabilite prin dispozițiile Legii nr. 449/2003 din 12/11/2003. Compania IKEA se angajează să garanteze conformitatea bunurilor achiziționate.

Conform prevederilor legale, consumatorii (consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale), într-un termen de 2 ani de la livrarea produsului, vor avea dreptul:

- să ceară repararea produsului sau înlocuirea acestuia, fără plată, într-o perioadă de timp rezonabilă ce nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care a fost adusă la cunoștință lipsa conformității, cu excepția situației când această măsură este imposibilă (dacă nu se pot asigura produse identice pentru înlocuire) sau disproporționată (dacă impune costuri nerezonabile vânzătorului);
- să ceară reducerea corespunzătoare a prețului sau rezoluțiunea contractului în cazul în care nu beneficiază de repararea, înlocuirea produsului sau măsurile reparatorii nu au fost luate într-o perioadă rezonabilă. Rezoluțiunea nu este posibilă dacă lipsa conformității este minoră.
- să aleagă între înlocuirea produsului sau rezoluțiunea contractului în cazul în care produsele de folosință îndelungată (produs complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durată medie de utilizare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere) defecte în termenul de garanție legală nu pot fi reparate sau durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție legală depășește 10% din durata acestui termen.

Aceste drepturi nu aduc atingere prevederilor Codului Civil cu privire la răspunderea pentru vicii ascunse. Noi oferim această garanție pentru că avem încredere în produsele noastre. Prin urmare, orice defect de fabricație găsit la produsele IKEA este acoperit de serviciul de garanție. Condițiile generale ale garanției sunt descrise atât în catalogul IKEA, cât și în magazin.

Conform prevederilor art. 2 pct. a din Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora și ale art. 2 pct. 2 din Ordonanța nr. 21/1992 privind protecția consumatorului, prezentele condiții aferente garanțiilor oferite produselor IKEA se aplică NUMAI CONSUMATORILOR PERSOANE FIZICE SAU GRUPURI DE PERSOANE FIZICE care cumpără, dobândesc, utilizează sau consumă produse în afara activității lor comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.

Prezenta garanție reprezintă certitudinea calității unui produs și se aplică oricărui produs IKEA achiziționat în România.

### **Garanția oferită de IKEA are ca scop:**

Repararea sau înlocuirea fără nici un cost suplimentar a unui produs, dacă se constată o lipsă de conformitate, un defect de fabricație sau de material. Returnarea contravalorii se face numai dacă produsul nu poate fi reparat sau înlocuit, cu excepția produselor de folosință îndelungată în cazul cărora durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție legală depășește 10% din durata acestui termen.

### **Nota Bene:**

Repararea sau înlocuirea se face pentru defecte găsite la/pe materialul din care este confecționat produsul sau orice defect de execuție, în momentul în care se desface pachetul și dacă produsul se află în perioada de garanție.

### **Termeni și condiții generale:**

Pentru a beneficia de termenii și condițiile garanției produselor IKEA, trebuie să ții cont de următoarele aspecte:

1. Magazinul IKEA oferă aceste garanții produselor destinate a fi folosite în mod obișnuit, în condiții normale.

### **Condiții în care garanția devine inaplicabilă sau nulă:**

- Garanția nu se acordă produselor depozitate sau asamblate incorect, folosite inadecvat sau în alte scopuri, alterate sau curățate prin metode improprii sau cu substanțe neadecvate. Garanția nu acoperă uzura normală a produsului, tăieturi, incendierea, deteriorarea, furtul, decolorarea produsului sau a unor părți componente în urma expunerii la soare sau la o altă sursă puternică de căldură sau în urma contactului cu apa, vopsirea produsului de către client, deteriorări ale produsului în urma unor calamități, ruperea sau zgârierea produsului ca urmare a lovirii sale, defecte produse de depozitarea în condiții de umiditate, curățarea cu substanțe neadecvate;
- Spargerea, zgârierea și ciobirea produselor din sticlă, materiale casante, oglindă, fețe uși și etajere;
- Folosirea produsului în regim industrial, în locuri publice sau în scopuri profesionale fără acordul companiei IKEA;
- Intervenția, repararea sau modificarea produsului (debitare, găurire, vopsire, lipirea altor repere).

2. Garanția este valabilă începând cu data cumpărării produsului.

### **Durata garanției:**

**1. Garanția generală este de 2 ani pentru mobilier, textile și accesorii.** Condițiile garanției sunt stabilite ținând cont de faptul că produsul se va uza de-a lungul anilor în condiții normale.

**2. Garanțiile speciale sunt prezentate individual. Garanțiile speciale sunt cele valabile la momentul achiziției produsului și sunt comunicate în catalogul IKEA din anul în curs. Acolo unde nu se specifică altfel, durata medie de utilizare a produselor IKEA coincide cu durata garanției convenționale oferită pentru respectivele produse în situația respectării condițiilor de transport, manipulare, depozitare și exploatare.**

**3. Produsele cumpărate din departamentul "AȘA CUM SUNT" nu beneficiază de garanție IKEA.**

### **IMPORTANT:**

Pentru a beneficia de garanție, trebuie să contactezi departamentul "Relații clienți". Dacă observi vreun defect sau altă lipsă de conformitate după ce ai cumpărat produsul, trebuie să faci o solicitare de înlocuire sau remediere a acestuia.

În cazul în care un produs a fost schimbat din motive de garanție, acesta va beneficia de un nou termen de garanție care curge de la data schimbării produsului.

În cazul în care solicitați repararea produsului, perioada de timp în care produsul nu a funcționat/nu a putut fi utilizat din cauza lipsei de conformitate apărute în cadrul termenului de garanție prelungeste termenul de garanție legală și cel al garanției comerciale și curge, după caz, din momentul la care a fost adusă la cunoștința IKEA lipsa de conformitate a produsului sau din momentul prezentării produsului spre a fi reparat, până la aducerea produsului în stare de utilizare normală și, respectiv, al notificării în scris în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului.

În cazul în care constăți deteriorări (lovituri/defecte) la produsele livrate la domiciliu, trebuie să contactezi personalul "Relații clienți", să suni la numărul de telefon: 021/407 45 32 sau să ne scrii pe adresa de email: [info.bucuresti.ro@IKEA.com](mailto:info.bucuresti.ro@IKEA.com)

### **Cum procedează compania IKEA pentru a rezolva problema?**

Compania IKEA își rezervă dreptul de a retrage sau introduce parțial sau complet orice produs vândut în magazin. Clientului nu i se mai poate înlocui produsul dacă acesta sau părți componente ale acestuia nu se mai află în gama de vânzare IKEA.

În acest caz oferim spre alegerea clientului produse similare din gama noastră sau i se va restitui contravaloarea produsului de la momentul achiziției.

Pentru dovada achiziției, este obligatorie prezentarea bonului de casă sau a facturii fiscale. Garanția nu se aplică în cazul revânzării produselor sau utilizării acestora în scop profesional.

În plus, instrucțiunile din capitolele de mai jos trebuie urmate întocmai, ulterior specialiștii IKEA verificând produsele achiziționate.