

Cozinhas

IKEA

informações
sobre a garantia

25

10

5

Eletrodomésticos, lava-loiças,
torneiras, bancadas, estruturas,
frentes e interiores fixos



O dia a dia de uma cozinha é bastante exigente. Por isso, testamos as nossas cozinhas cuidadosamente, para garantir que resistem a grandes pesos, a temperaturas elevadas e ao uso diário.

Por esta razão, podemos oferecer-lhe uma garantia comercial de 25 anos que cobre os defeitos de material e fabrico do sistema de cozinhas METHOD. Oferecemos uma garantia comercial de 10 anos que cobre os defeitos de material e fabrico do sistema de cozinhas ENHET. Todas as torneiras misturadoras de interior para cozinha têm uma garantia comercial de 10 anos e a maioria dos eletrodomésticos IKEA têm uma garantia comercial de 5 anos.

As garantias comerciais referidas regem-se pelas condições e termos estipulados neste folheto.

25

O sistema de cozinhas METHOD tem 25 anos de garantia comercial gratuita.

10

O sistema de cozinhas ENHET e todas as torneiras misturadoras de interior para cozinha têm 10 anos de garantia comercial gratuita.

5

A maioria dos eletrodomésticos IKEA têm 5 anos de garantia comercial gratuita.

Gavetas, armários, frentes, bancadas e lava-loiças

Qual a duração desta garantia comercial?

A garantia permanece em vigor pelo número de anos indicado, contados a partir da data de compra do produto na IKEA, ou da data de entrega do produto, se diferente daquela. A fatura original será sempre necessária para acionar a garantia, como comprovativo de compra.

Em caso de substituição de produtos ao abrigo da garantia, não haverá lugar à recontagem ou extensão do prazo de duração da garantia concedida, sendo o prazo contado sempre desde a data da compra e não da substituição do artigo.

A garantia concedida é válida e aplicável exclusivamente em Portugal, não sendo feitas substituições de artigos comprados noutros países.

O que cobre esta garantia comercial?

Esta garantia está limitada aos casos em que os produtos sejam alvo de uma utilização exclusivamente doméstica, não cobrindo a sua utilização profissional, e cobre eventuais defeitos de material ou fabrico.

A presente garantia comercial não afeta os direitos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nomeadamente o direito à reposição da conformidade do bem, à redução do seu preço ou à resolução do contrato nos termos do referido Decreto-Lei.

25 anos de garantia gratuita

Esta garantia cobre os seguintes componentes do sistema de cozinhas METHOD:

- Estruturas de armário (exceto para VADHOLMA e TORNVIKEN)
- Portas e frentes de gaveta
- Calha de suspensão
- UTRUSTA dobradiças
- MAXIMERA gavetas totalmente extraíveis
- EXCEPTIONELL gavetas totalmente extraíveis c/abertura por pressão
- UTRUSTA prateleiras em vidro temperado e melamina
- Pés e rodapés
- Painéis laterais
- Molduras
- Bancadas
- Painéis de parede (exceto LEKSTORP)
- Lava-loiças (exceto FYNDIG)

10 anos de garantia gratuita

Esta garantia cobre os seguintes componentes do sistema de cozinhas ENHET:

- Estruturas de armário
- Portas e frentes de gaveta
- Dobradiças
- Gavetas
- Prateleiras
- Pés

e

- UTRUSTA cestos de rede
- TORNVIKEN
- VADHOLMA

5 anos de garantia gratuita

UTRUSTA dispositivo de abertura por pressão elétrico

Produtos não cobertos pelas garantias comerciais de 25, 10 ou 5 anos:

Puxadores, maçanetas, cozinha KNOXHULT, cozinha independente SUNNERSTA, lava-loiças FYNDIG, painel de parede LEKSTORP.

O que será feito para corrigir o problema?

A IKEA Portugal irá examinar o produto e decidir se o defeito reportado está coberto pela garantia comercial. Caberá ao consumidor provar a falta de conformidade nos termos da presente garantia comercial. Ficarão ao critério da IKEA Portugal se o artigo em causa será reparado ou substituído por alternativa de valor igual ou inferior, ainda que com características similares. Caso a IKEA Portugal decida pela substituição e o cliente pretenda uma substituição por gama de valor superior, deverá proceder ao pagamento da diferença. A IKEA Portugal não garante a substituição pela mesma gama visto que a gama poderá ser descontinuada. A substituição poderá ser efetuada por artigo de valor e características similares de outra gama ou da mesma gama com características diferentes nomeadamente no que dirá respeito à cor ou outros elementos estéticos. É a IKEA Portugal que, discricionariamente e segundo critérios de proporcionalidade e adequabilidade determinará o que constitui uma substituição adequada. Neste caso a IKEA Portugal não suportará os custos de desmontagem, transporte e montagem, que deverão ser suportados pelo cliente. Caso a IKEA Portugal decida pela reparação, irá suportar os custos das reparações, das peças sobresselentes, das horas de trabalho e das deslocações de pessoal necessárias, desde que o produto se encontre em normais condições de acessibilidade e que a execução dos serviços de reparação não implique quaisquer outros custos. Tal não se aplica a qualquer trabalho de reparação não autorizado pela IKEA Portugal. As peças e componentes substituídos na sequência de uma reparação serão sempre propriedade da IKEA Portugal. A IKEA Portugal poderá optar, caso a reparação ou substituição sejam excessivamente onerosas, pela resolução do contrato.

Serviço pós-venda

Para oferecer produtos funcionais que vão ao encontro das suas necessidades e expectativas, renovamos a nossa gama de produtos todos os anos. Desta forma, não podemos garantir que os produtos se mantêm disponíveis e os respetivos preços válidos. Oferecemos um serviço de pós-venda de 2 anos para as portas e frentes de gaveta das cozinhas IKEA. Assim, pode complementar a sua cozinha com portas, frentes de gaveta, rodapés, molduras e painéis laterais até 2 anos após terem sido descontinuados da gama. Asseguramos que iremos fazer sempre tudo o que estiver ao nosso alcance para garantir que está satisfeito com a sua cozinha IKEA.

A IKEA irá disponibilizar as ferragens necessárias à reparação dos bens por um período de 10 anos após a colocação no mercado da última unidade do respetivo bem.

O que não cobre esta garantia comercial?

Esta garantia não cobre o desgaste causado pelo uso normal e prudente, cortes, riscos, oxidação ou danos causados por impactos ou acidentes.

Siga atentamente as nossas instruções de montagem, instalação e manutenção.

Esta garantia não cobre produtos que tenham sido guardados, montados ou instalados incorretamente, produtos usados de forma dolosa ou negligente, alterados ou limpos com produtos ou métodos de limpeza impróprios.

Esta garantia não cobre danos acidentais ou indiretos.

Caberá ao consumidor provar a falta de conformidade nos termos na presente garantia comercial.

Instalação

Os móveis de cozinha devem ser fixos à parede. Certifique-se de que as paredes da sua cozinha suportam o peso dos móveis, já que uma instalação incorreta poderá causar lesões ou danos. Em caso de dúvida acerca da instalação, contacte um profissional. Como os materiais das paredes variam, as ferragens são vendidas em separado. Consulte nos estabelecimentos especializados os sistemas de fixação adequados ao seu caso. Siga atentamente as nossas instruções de montagem, instalação e manutenção.

Torneiras misturadoras de cozinha

Qual a duração desta garantia comercial?

A garantia das torneiras misturadoras de interior para cozinha permanecerá em vigor durante dez (10) anos após a data original de compra do produto na IKEA, ou da data de entrega do produto, se diferente daquela. A fatura original será sempre necessária para acionar a garantia, como comprovativo de compra.

Em caso de substituição de produtos ao abrigo da garantia, não haverá lugar à recontagem ou extensão do prazo de duração da garantia concedida, sendo o prazo contado sempre desde a data da compra e não da substituição do artigo.

A garantia concedida é válida e aplicável exclusivamente em Portugal, não sendo feitas substituições de artigos comprados noutros países.

Quais as torneiras de cozinha não cobertas por esta garantia comercial?

A torneira de exterior KALLSJÖN beneficia somente da garantia legal.

O que cobre esta garantia comercial?

Esta garantia está limitada aos casos em que os produtos sejam alvo de uma utilização exclusivamente doméstica, não cobrindo a sua utilização profissional, e cobre eventuais defeitos de material ou fabrico em todas as torneiras misturadoras de cozinha da IKEA, e é válida a partir da data de compra na IKEA. As nossas torneiras misturadoras de cozinha são testadas para além das exigências internacionais e usamos apenas componentes de elevada qualidade para assegurar a nossa promessa de garantia de 10 anos.

A presente garantia comercial não afeta os direitos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nomeadamente o direito à reposição da conformidade do bem, à redução do seu preço ou à resolução do contrato nos termos do referido Decreto-Lei.

O que não cobre esta garantia comercial?

Esta garantia não se aplica caso os produtos tenham sido utilizados num ambiente corrosivo e o desgaste causado pelo uso normal, cortes ou riscos, ou danos causados por impactos, acidentes ou detritos existentes na água. Também não cobre a borracha e o filtro/ventilador que deve ser limpo regularmente e substituído quando necessário.

Siga atentamente as nossas instruções de montagem, instalação e manutenção.

Esta garantia não cobre produtos que tenham sido guardados, montados ou instalados incorretamente, produtos usados de forma dolosa ou negligente, danificados, usados indevidamente, alterados ou limpos com métodos ou produtos impróprios.

Esta garantia não se aplicará caso os produtos tenham sido usados em espaços públicos, colocados num espaço exterior ou em ambientes corrosivos. Esta garantia não cobre danos acidentais ou indiretos.

Caberá ao consumidor provar a falta de conformidade nos termos da presente garantia comercial.

O que será feito para corrigir o problema?

A IKEA Portugal irá examinar o produto e decidir se o defeito reportado está coberto pela garantia comercial. Caberá ao consumidor provar a falta de conformidade nos termos da presente garantia comercial. Ficará ao critério da IKEA Portugal se o artigo em causa será reparado ou substituído por alternativa de valor igual ou inferior, ainda que com características similares. Caso a IKEA Portugal decida pela substituição e o cliente pretenda uma substituição por gama de valor superior, deverá proceder ao pagamento da diferença. A IKEA Portugal não garante a substituição pela mesma gama visto que a gama poderá ser descontinuada. A substituição poderá ser efetuada por artigo de valor e características similares de outra gama ou da mesma gama com características diferentes nomeadamente no que dirá respeito à cor ou outros elementos estéticos. É a IKEA Portugal que, discricionariamente e segundo critérios de proporcionalidade e adequabilidade determinará o que constitui uma substituição adequada. Neste caso a IKEA Portugal não suportará os custos de desmontagem, transporte e montagem, que deverão ser suportados pelo cliente. Caso a IKEA Portugal decida pela reparação, irá suportar os custos das reparações, das peças sobresselentes, das horas de trabalho e das deslocações de pessoal necessárias, desde que o produto se encontre em normais condições de acessibilidade e que a execução dos serviços de reparação não implique quaisquer outros custos. Tal não se aplica a qualquer trabalho de reparação não autorizado pela IKEA Portugal. As peças e componentes substituídos na sequência de uma reparação serão sempre propriedade da IKEA Portugal. A IKEA Portugal poderá optar, caso a reparação ou substituição sejam excessivamente onerosas, pela resolução do contrato.

Certificados

Alguns países introduziram requisitos legais para a aprovação e certificação de torneiras misturadoras de cozinha. As nossas torneiras misturadoras cumprem os requisitos mais rigorosos. A referência da certificação está indicada no produto ou em documentos anexados.

Eletrodomésticos

Qual a duração desta garantia comercial?

Esta garantia é válida durante cinco (5) anos, contados a partir da data original de compra do produto na IKEA, ou da data de entrega do produto, se diferente daquela. A fatura original será sempre necessária para acionar a garantia, como comprovativo de compra.

Em caso de substituição de produtos ao abrigo da garantia, não haverá lugar à recontagem ou extensão do prazo de duração da garantia concedida, sendo o prazo contado sempre desde a data da compra e não da substituição do artigo.

Caso venham a ser feitas reparações durante o período de validade da garantia, estas não levam à prorrogação do período de validade da garantia, mesmo nos casos em que sejam aplicados novos componentes ou peças.

O que cobre esta garantia comercial?

Esta garantia cobre as avarias dos eletrodomésticos causadas por eventuais defeitos de material ou fabrico, que ocorram após a data de compra na IKEA nos termos e condições estipulados neste folheto. A garantia aplica-se apenas a uso doméstico. As exceções estão descritas em “O que não cobre esta garantia comercial?”

A presente garantia comercial não afeta os direitos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nomeadamente o direito à reposição da conformidade do bem, à redução do seu preço ou à resolução do contrato nos termos do referido Decreto-Lei.

Quais os eletrodomésticos cobertos por esta garantia comercial?

A garantia de (5) cinco anos é válida para todos os eletrodomésticos IKEA, exceto para os eletrodomésticos TILLREDA e LAGAN, que beneficiam somente da garantia legal.

Esta garantia está limitada aos casos em que os produtos sejam alvo de uma utilização exclusivamente doméstica, não cobrindo a sua utilização profissional.

Quais os eletrodomésticos não cobertos por esta garantia comercial?

Os eletrodomésticos TILLREDA ou LAGAN beneficiam somente da garantia legal.

O que será feito para corrigir o problema?

O Serviço Técnico Autorizado irá examinar o produto e decidir se o defeito reportado está coberto pela garantia comercial. Caberá ao consumidor provar a falta de conformidade nos termos da presente garantia comercial. Em caso de defeito coberto pela garantia, o Serviço Técnico Autorizado, segundo o seu próprio critério, reparará ou substituirá o produto por outro igual ou por um sucedâneo de valor equiparado. A IKEA não garante a substituição pela mesma gama visto que a gama poderá ser descontinuada. A substituição poderá ser efetuada por artigo de valor e características similares de outra gama ou da mesma gama com características diferentes nomeadamente no que dirá respeito à cor ou outros elementos estéticos. É a IKEA que, discricionariamente e segundo critérios de proporcionalidade e adequabilidade determinará o que constitui uma substituição adequada. Durante o período desta garantia, estão cobertos os custos para solucionar a avaria, como reparações, peças, mão de obra e deslocação, desde que o eletrodoméstico esteja acessível para reparação. As peças substituídas tornam-se propriedade da IKEA. Caso o Serviço Técnico Autorizado repare ou substitua o eletrodoméstico nos termos da presente garantia, o mesmo reinstala o eletrodoméstico reparado ou instala o sucedâneo, se tal for necessário. Esta operação está abrangida desde que o eletrodoméstico esteja acessível para reparação. Caso o produto esteja instalado numa solução integrada não padronizada, o cliente terá de tornar o produto acessível antes da chegada do Serviço Técnico Autorizado. A IKEA poderá optar, caso a reparação ou substituição sejam excessivamente onerosas, pela resolução do contrato.

Quem irá realizar o serviço de assistência?

O Serviço Técnico Autorizado irá prestar a assistência necessária através dos seus próprios serviços ou através da sua rede de parceiros oficiais autorizados.

O que não cobre esta garantia comercial?

- O desgaste causado pelo uso normal e prudente.
- A reparação de danos causados de forma dolosa ou negligente, por falta de observância das instruções ou decorrentes de uma instalação incorreta, de ligação a uma voltagem incorreta, bem como danos causados por reação química ou eletroquímica, oxidação, corrosão ou danos causados pela água, incluindo pelo excesso de calcário na água ou por condições naturais ou ambientais anómalas
- A substituição de peças ou componentes consumíveis, incluindo pilhas e lâmpadas.
- A reparação de peças ou componentes não funcionais ou decorativos, que não afetem o uso normal do eletrodoméstico, incluindo riscos e possíveis diferenças de cor.

- A reparação de danos acidentais causados por substâncias ou objetos estranhos, bem como pela limpeza e desobstrução de filtros e nos sistemas de drenagem ou nas gavetas de detergentes.
- A reparação de danos nos seguintes componentes: vidro cerâmico, acessórios, loiça e cestos para talheres, canos de alimentação e de drenagem, vedantes, lâmpadas e coberturas de lâmpadas, ecrãs, puxadores, revestimentos e partes de revestimentos, a não ser que se comprove que tais danos resultaram de defeito de produção.
- Os casos em que não sejam detetadas falhas ou deficiências de funcionamento durante a visita do técnico do serviço de assistência designado pela IKEA.
- A reparação do produto na sequência de intervenções que não tenham sido realizadas pelo serviço de assistência designado pela IKEA e/ou por um parceiro autorizado, ou sempre que não tenham sido utilizadas peças originais.
- As reparações de danos causados por instalação do produto de forma incorreta ou em desconformidade com o especificado.
- A reparação devido à utilização de um eletrodoméstico num ambiente não doméstico, ex: utilização profissional.
- Danos decorrentes do transporte - se um cliente transportar o produto para casa ou para outro local, a IKEA não é responsável por qualquer dano que possa ocorrer durante o transporte. Contudo, em caso de entrega do produto, por parte da IKEA, na morada indicada pelo cliente, os eventuais danos que o produto possa sofrer serão suportados pela IKEA (não devido a esta garantia). Para o esclarecimento de dúvidas relacionadas com este último ponto o cliente deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da sua loja IKEA.
- O custo da realização da instalação inicial do eletrodoméstico IKEA.

Estas limitações à aplicabilidade da presente garantia comercial não se aplicam a serviços de assistência que tenham sido corretamente realizados por um especialista qualificado, usando peças e componentes originais, que se destinem a adaptar o eletrodoméstico às especificações técnicas de segurança de outro país da UE.

Caberá ao consumidor provar a falta de conformidade nos termos da presente garantia comercial.

Área de validade

Para eletrodomésticos adquiridos num país da União Europeia e transportados para Portugal, os serviços de garantia serão prestados no âmbito das condições da garantia comercial em vigor em Portugal. Só existe a obrigatoriedade de realizar os serviços no âmbito da garantia se o eletrodoméstico estiver em conformidade e for instalado de acordo com:

- as especificações técnicas em vigor em Portugal.
- as instruções de montagem e instalação e a informação de segurança disponibilizadas com o eletrodoméstico.

Como contactar-nos se necessitar de assistência?

Para esclarecimento de dúvidas, o cliente deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da IKEA Portugal, Móveis e Decoração, Lda., com sede na R. 28 de Setembro, EN250, 2660-001 Frielas, Loures, através do nosso chat ou número de telefone que pode consultar em IKEA.pt/contactos, 2ª a sáb.: 9h-22h/Dom. e feriados: 9h-20h, enviar uma mensagem através do formulário online, em IKEA.pt/contactos, ou dirigir-se ao Serviço de Apoio ao Cliente da sua loja IKEA. Mais informações em IKEA.pt.

Como contactar-nos se necessitar do serviço pós-venda

Por favor, telefone para o número indicado na documentação fornecida com o produto. Para garantir que podemos prestar-lhe a melhor assistência, por favor leia atentamente as Instruções de Utilização antes de entrar em contacto conosco. Tenha também consigo a referência IKEA do seu eletrodoméstico antes de nos contactar. Encontrará esse número de 8 dígitos no recibo de compra.

Litígios de Consumo

Em caso de litígio de consumo, o consumidor poderá recorrer à rede de centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizadas a prosseguir as atividades de informação, mediação e arbitragem de litígios de consumo.

Centros territorialmente competentes:

CACCL – Lojas de Alfragide, Loures e Sintra;

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

CIMAAL – Loja Loulé; <https://www.consumidoronline.pt/pt/>

CICAP – Loja de Matosinhos; <https://www.cicap.pt/>

CIAB – Loja de Braga; <https://www.ciab.pt/pt/>

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo - <https://www.cniacc.pt/pt/>

O recurso a uma entidade alternativa de resolução de conflitos de consumo em nada afeta os direitos dos consumidores no âmbito da legislação aplicável.

Guarde a sua fatura

Este é o comprovativo de compra necessário para a aplicação da garantia. Para mais informações, contacte a sua loja IKEA ou consulte www.IKEA.pt.

IKEA Portugal - Móveis e Decoração, Lda.
NIPC - 505416654

