

Sofás, poltronas, sofás-cama e repousa-pés

informações
sobre a garantia

25

10



O dia a dia é bastante exigente com os sofás, poltronas, sofás-cama e repousa-pés. Os nossos produtos foram testados para cumprir os nossos rigorosos padrões de qualidade e resistência, assim como os padrões mais exigentes em relação ao uso doméstico.

Por esta razão, podemos oferecer-lhe uma garantia comercial de 10 anos que cobre as estruturas e almofadas dos nossos sofás, poltronas, sofás-cama e repousa-pés em termos de defeitos de material e fabrico – e para o sofá STOCKHOLM, uma garantia comercial de 25 anos.

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

10

Os sofás, poltronas, sofás-cama e repousa-pés têm 10 anos de garantia comercial gratuita.

25

O sofá STOCKHOLM tem 25 anos de garantia comercial gratuita.



Qual a duração desta garantia comercial?

A garantia de sofás, poltronas, sofás-cama e repousa-pés permanecerá em vigor durante dez (10) anos ou em alguns casos vinte e cinco (25) anos após a 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.

Quais os produtos e partes de gamas não cobertos por esta garantia comercial?

Esta garantia não se aplica a:

- Móveis fabricados com rota, bambu e outras fibras naturais
- Capas de tecido
- Capas de pele
- Capas em tecido revestido
- POÄNG almofadas
- POÄNG poltrona para crianças
- STRANDMON poltrona para crianças
- Pufes

O que cobre esta garantia comercial?

Esta garantia está limitada aos casos em que os produtos sejam alvo de uma utilização exclusivamente doméstica e não profissional, e cobre eventuais defeitos de material ou fabrico em estruturas e almofadas de assento e de encosto quando utilizadas na respetiva estrutura. Saiba se o seu sofá, poltrona, sofá-cama ou repousa-pés está coberto pela garantia comercial IKEA em IKEA.pt ou na sua loja local. Também pode contactar o Apoio ao Cliente para obter mais informações.

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 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.

O que não cobre esta garantia comercial?

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 cobre o desgaste causado pelo uso normal, cortes ou riscos, ou danos causados por impactos ou acidentes.

Esta garantia não se aplicará se os produtos tiverem sido colocados num espaço exterior ou em ambientes húmidos quando tal não corresponda à função normal ou a uma utilização normal desses produtos.

Esta garantia não cobre danos acidentais ou indiretos.

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

Os nossos produtos são submetidos a testes rigorosos

Na IKEA testamos todos os nossos sofás, poltronas, sofás-cama e repouso-pés para garantir que são resistentes. Por exemplo, colocamos 100kgs de peso nos assentos e 30kgs de peso nos encostos 50.000 vezes. Fazemos tudo isto para assegurar que as estruturas mantêm a estabilidade e as almofadas a elasticidade e o conforto. As garantias que oferecemos, para tranquilidade dos nossos clientes, comprovam que os nossos sofás, poltronas, sofás-cama e repouso-pés resistem a um uso frequente durante muito tempo.

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.

Instruções de manutenção

É preciso cuidar das almofadas para que mantenham o conforto. Tem que as afogar de forma regular, pelo menos uma vez por mês. Também convém alternar a colocação das almofadas para serem todas usadas de forma igual.

Aperte os parafusos das pernas duas semanas após ter começado a usar o sofá ou poltrona e, duas vezes por ano, verifique se continuam bem apertados.

Capas laváveis:

- Siga as instruções de limpeza e manutenção.
- Passe a ferro enquanto o tecido ainda estiver ligeiramente húmido.
- Volte a ajustar a capa ao sofá enquanto ainda estiver ligeiramente húmida, já que esta se encontra mais flexível, sendo que é mais fácil ganhar a forma adequada.

Atenção! No entanto, é importante que a capa não esteja demasiado húmida quando for colocada na estrutura.

Pele:

- Aspirar regularmente com a escova suave do aspirador.
- Mantenha os sofás de pele fora do alcance da luz direta e deixe um espaço de pelo menos 30 cm entre qualquer fonte de calor de forma a não deixar que a pele fique ressequida.
- Limpe e hidrate cuidadosamente uma a duas vezes por ano. Use os produtos ABSORB para cuidar do seu sofá de pele, à venda na IKEA.
- Nunca limpe a pele com detergente.
- Sofás de pele claros ou brancos são sensíveis a manchas de cores fortes tais como de vinho tinto ou café. É importante que se proceda imediatamente à limpeza de quaisquer salpicos.

Atenção!

STOCKHOLM sofá de pele

Use com cuidado e limpe com a escova macia que acompanha o seu aspirador.

Se necessário, limpe a superfície com um pano ligeiramente humedecido.

Não utilize ABSORB nem outros produtos para tratamento de pele.

Sem prejuízo das recomendações suprarreferidas, deverão ser integralmente cumpridas todas as instruções de manutenção e limpeza constantes do manual e etiquetas que acompanham o produto.

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.

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

