

Colchões

informações
sobre a garantia

10



O dia a dia é bastante exigente com os colchões. Os colchões IKEA foram testados para cumprirem 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 os colchões IKEA em termos de defeitos nos materiais e fabrico.

Esta garantia comercial encontra-se sujeita aos termos e condições mencionados neste folheto.

10

Os colchões têm 10 anos de garantia comercial gratuita.

Qual a duração desta garantia comercial?

A garantia dos colchões, permanecerá em vigor durante dez (10) 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.

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 todos os colchões. A garantia cobre costuras descosidas, molas danificadas, puxadores partidos, sommier partido e abaulamento substancial.

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 produtos não cobertos por esta garantia comercial?

Todos os sobrecolchões, colchões de criança e colchões para sofá-cama.

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. Ficarà 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.

Esta garantia não cobre danos acidentais ou indiretos.

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

Os nossos colchões são postos à prova

Para testar a resistência e durabilidade utilizamos uma máquina que simula os movimentos de uma pessoa com um peso de 140kg a rolar na cama 50.000 vezes. Um manómetro mede o efeito sobre as molas, armações, ripas e enchimentos. A estrutura deve resistir e cumprir os requisitos mais elevados.

Instruções de manutenção

Complemente o colchão com um protetor de colchão ou um sobrecolchão. Torna-o mais higiénico, uma vez que é fácil de remover e limpar. Alguns colchões e sobrecolchões IKEA têm uma capa lavável. Para mais informações, leia a etiqueta no interior da capa. Assegure-se de que fecha o fecho quando lava a capa do colchão. Aspirar o colchão ajuda a remover o pó e os ácaros. Utilizar um produto de limpeza de capas para remover as nódoas. Se for possível virar o seu colchão (girando da cabeceira para os pés e vice-versa)

deve fazê-lo de três em três meses, aproximadamente. Virar um colchão assegura um desgaste mais uniforme e ajuda a prolongar o seu conforto. Não dobre o colchão já que pode danificar as molas e os materiais no seu interior. Mesmo os melhores colchões tornam-se menos confortáveis com o tempo, e todos os colchões acumulam pó e ácaros ao longo dos anos, pelo que recomendamos que mude de colchão a cada 8-10 anos.

Antes da primeira utilização

No início, o colchão pode parecer demasiado firme. Aguarde um mês para que o seu corpo se habitue ao colchão e para que o colchão também se adapte ao seu corpo. Para o máximo conforto deve usar a almofada mais indicada para si. Certifique-se de que a sua almofada se adapta a si e ao seu novo colchão. Os colchões embalados em rolo recuperam a forma após 3-4 dias de utilização. Todos os materiais novos têm um cheiro característico, que desaparece gradualmente. Colocar o colchão ao ar e aspirá-lo ajuda a eliminar esse cheiro.

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-21h/Dom. e feriados: 9h-18h, 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 – Alfragide, Loures e Sintra; <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

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

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

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

CACCRAM – Funchal; <https://www.madeira.gov.pt/cacc/>

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

O recurso a uma entidade alterativa 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

