

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA ONLINE

El presente documento conjuntamente con todos los documentos anexos regula las condiciones por las que se rige el uso de este sitio web <https://www.ikea.com/es/es/> y la compra de productos a través del mismo.

Al hacer un pedido el Cliente consiente quedar vinculado por estas Condiciones Generales de Compra así como por las Condiciones de Uso, la Política de Privacidad y la Política de Cookies:

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-privacidad/>

IKEA podrá modificar las presentes Condiciones Generales de Compra así como las Condiciones de Uso, Privacidad y Cookies:

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/politica-cookies/>

Recomendamos al Cliente su lectura en el momento de realizar el pedido, ya que serán de aplicación aquellas que estén disponibles en este sitio web en cada momento, siendo siempre la aceptación de las mismas un paso previo e indispensable para la contratación.

El pedido podrá formalizarse a elección del Cliente en cualquiera de los idiomas disponibles en la página web: castellano, catalán, inglés y euskera.

1. NUESTROS DATOS:

Este sitio web está operado por: IKEA IBÉRICA SA, CIF A28812618

Con domicilio en la Avenida Matapiñonera Nº 9 Código postal 28703

San Sebastián de los Reyes (Madrid)

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 1251, Sección 8ª, Folio 102, Hoja 23549

Con teléfono 900 400 922

Correo electrónico <mailto:ikeaparati@ikea.com> En adelante "IKEA".

Los pedidos que afecten o se distribuyan a través de la tienda de IKEA Barakaldo serán formalizados con la entidad IKEA NORTE S.L., con CIF B84213420, con domicilio en Centro Comercial Megapark s/n, 48903, Barakaldo, (Bizkaia), inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia al Tomo 04539, Sección 8, Folio 189, Hoja BU-42485, con teléfono 900400922 y correo electrónico <mailto:ikeaparati@ikea.com>. En adelante "IKEA".

2. INFORMACIÓN Y MANIFESTACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN

El Cliente con carácter previo a la contratación y durante el proceso de compra podrá acceder, archivar e imprimir estas condiciones generales de contratación para su consulta.

Toda la información y datos personales que suministre el Cliente al utilizar este sitio web serán tratados con arreglo a la Política de Privacidad de IKEA, de acuerdo al tratamiento de datos que se especifica en estas Condiciones de Compra y conforme a las opciones que haya marcado al Cliente en el momento de la aceptación de las Condiciones de Compra. El Cliente declara que toda la información y datos que facilite a IKEA son veraces y se corresponden con la realidad. Si el Cliente no facilita toda la información necesaria no se podrá cursar su pedido.

El Cliente se compromete a no realizar ningún pedido falso o fraudulento, reservándose IKEA en esas circunstancias la facultad de cancelarlo y tomar las acciones oportunas. El Cliente declara que es mayor de 18 años y dispone de la capacidad legal y de obra necesaria y suficiente para celebrar contratos de contenido económico.

En caso de personas jurídicas, las personas físicas que actúen en su nombre y representación, a través del presente sitio, garantizan frente a IKEA, y terceros vinculados para la prestación de los servicios contratados, que ostentan representación suficiente a su favor por la correspondiente persona jurídica en el momento de realizar la compra y garantizan que en el momento de realizar la transacción no están vulnerando derechos de ningún tercero al respecto y que los datos e información relativa a las personas jurídicas son veraces, exactos y fiables.

IKEA no se responsabilizará de ningún daño, pérdida o perjuicio a personas y/o bienes que traigan causa o se relacionen con la anterior declaración.

3. ÁMBITO GEOGRÁFICO

Los productos que se ofrecen a través de este sitio web están únicamente disponibles para su envío o recogida en el territorio español, excepto las islas, Ceuta y Melilla.

4. PRODUCTOS IKEA

El Cliente declara conocer que todos los productos que se venden en IKEA están destinados a un uso doméstico y han sido sometidos a métodos de ensayo conforme a las normas y estándares correspondientes. No obstante, algunos

artículos del surtido han sido probados para un uso profesional o público y cumplen los requisitos de seguridad, durabilidad y estabilidad que establecen las normas técnicas correspondientes a dichos usos.

Las garantías que ofrece IKEA con respecto a todos sus productos están condicionadas con carácter general a su uso doméstico. El Cliente deberá, en todo caso, y con carácter previo a efectuar la compra de un artículo IKEA, asegurarse de que éste es idóneo para el uso que le quiere dar. A tal fin, existen fichas descriptivas de producto disponibles para su consulta en las tiendas IKEA y en www.IKEA.es.

IKEA no se hace responsable de las posibles reclamaciones derivadas de un uso diferente de aquél para el que está concebido el artículo IKEA.

El Cliente declara conocer que IKEA no tiene sistemas de gestión certificados conforme a estándares internacionales (ISO9000, ISO 14000, EMAS, SA8000, etc.). IKEA tiene por objetivo que la marca IKEA sea por si misma garantía de confianza para sus Clientes, tanto de los procesos que siguen como de los artículos que venden respecto a las cuestiones de: calidad, seguridad, medio ambiente y responsabilidad corporativa. Para ello, cuenta con sistemas de gestión y protocolos internos que abarcan todos sus procesos y que auditan internamente para asegurar que se llevan a cabo correctamente en todas sus unidades.

La fabricación de sus productos está sometida a estándares de calidad, medio ambiente y responsabilidad corporativa propios de IKEA, basados en principios internacionales y que son comunes a los establecidos en las normas como las arriba mencionadas. Además, tiene auditores internos que verifican continuamente su correcta implantación en todos los proveedores de productos y de los servicios que ofrece IKEA.

5. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

Este sitio web muestra ventanas de confirmación de los datos facilitados que eventualmente no permiten continuar con la compra si los datos que se introducen no tienen el formato correcto. En cualquier caso antes de realizar el pago el Cliente podrá visualizar en la página web los productos seleccionados y el detalle de su pedido para en caso necesario pueda modificar los datos de su pedido. Si detectase un error con posterioridad a la finalización del proceso de pago deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono o en la dirección de correo electrónico siguientes: 900 400 922 / <mailto:ikeaparati@ikea.com>.

6. PRODUCTOS EXCLUIDOS

Están excluidos de la compra a través del servicio de "Compra Online" las plantas naturales, los productos de la gama "IKEA Food", los productos de alimentación, tela por metros, encimeras a medida, alfombras persas, artículos de oportunidades, así como los productos en los que no se permita diferenciar con referencias para todos los colores en los que esté disponible, así como las Tarjetas Regalo.

7. COMO REALIZAR UN PEDIDO

Para realizar un pedido el Cliente deberá seleccionar del sitio web de IKEA los productos que desea adquirir mediante la creación de una lista de la compra virtual

El Cliente antes de la realización del pedido deberá haber seguido los pasos siguientes:

1. Leer y entender la descripción de los productos según aparece en este sitio web. En caso de duda, el Cliente deberá ponerse en contacto con IKEA a través del teléfono de contacto de Atención al Cliente o dirigirse a la tienda IKEA más cercana.
2. Leer y entender las características esenciales y técnicas de los productos, que se encuentran disponibles en los apartados de información de producto e información técnica del sitio web. Entre ellas, cualquier declaración relativa a normas técnicas y prestaciones relevantes al uso que quiere dar al producto.
3. Consultar en el sitio web el precio indicado de los productos y las posibles promociones que sean de aplicación, pudiendo visualizar y conocer el precio final incluido el IVA o impuesto que en su caso pudiera ser aplicable, así como del precio del servicio de transporte seleccionado y del coste de recogida en Tienda o Punto de Entrega. Se informa de antemano y el Cliente declara reconocer y aceptar expresamente que el precio de los artículos que figura en el sitio web de IKEA puede variar, únicamente a la baja, en función de las promociones vigentes en cada momento en cada una de las tiendas de IKEA, siendo aplicables al pedido del Cliente aquellas promociones vigentes en la tienda elegida para la tramitación de su pedido.

Una vez que haya seleccionado todos los productos que desea comprar, el Cliente debe seleccionar si desea el Servicio de Recogida en Tienda o en Punto de Entrega, o si contrata la entrega en su domicilio mediante el servicio de transporte.

En el primer caso el Cliente también incluirá la Tienda, el Punto de Recogida o Punto de Entrega donde se recogerá la mercancía. Una vez hecha la selección el

Cliente podrá visualizar los productos seleccionados y su precio final una vez aplicados los descuentos según las ofertas vigentes en la tienda seleccionada para tramitar el pedido, la modalidad de entrega escogida y servicios contratados así como el coste de la preparación de los pedidos y deberá elegir la fecha deseada de recogida y/o entrega.

Para poder efectuar el pedido el Cliente deberá haberse registrado previamente, rellenando sus datos mediante un formulario. El Cliente se obliga a verificar los datos proporcionados en el formulario, así como la exactitud de los productos y servicios elegidos, debiendo retroceder en el sitio web para corregir los datos introducidos o cualquiera de los detalles del pedido, en caso de no ser exactos.

En caso de conformidad el Cliente deberá efectuar el pago haciendo clic en el botón

«Pagar ahora». Tras el pago, IKEA le informará de inmediato por correo electrónico de la confirmación de su pedido y le enviará su Orden de Compra junto con estas Condiciones Generales de Compra.

En caso de formalizarse efectivamente el pedido, IKEA no archivará el documento en que se formalice el contrato. No obstante le enviará las condiciones generales de contratación y el documento de desistimiento junto con su pedido al correo electrónico que haya designado para ello de forma que el Cliente tendrá la posibilidad de recuperar y guardar las condiciones generales de compra.

8. DISPONIBILIDAD

IKEA mostrará en su web una información actualizada de la disponibilidad y stock de los productos. Aun así, es posible que un producto, cuya disponibilidad haya sido confirmada por IKEA, se haya agotado durante el proceso de realización de pedido, por lo que, en este supuesto, IKEA pondrá en conocimiento del Cliente esta situación a través de correo electrónico y/o telefónicamente, y le ofrecerá las siguientes alternativas:

- La entrega del producto en un plazo superior al inicialmente indicado previa conformidad del Cliente con esta solución, sin coste adicional.

- La devolución del precio cobrado en un plazo máximo de tres días laborables, desde la indicación por parte del Cliente de que ésta es la alternativa elegida, por el mismo sistema de pago utilizado en el momento de abonar el pedido.

El importe a devolver incluirá los gastos del servicio de envío del producto que hubiera pagado el Cliente.

9. PRECIO Y PAGO

Los precios de los productos que constan en el sitio web incluyen IVA y son los actuales en cada momento, incluyendo las promociones vigentes que pudieran ser de aplicación.

Los precios del sitio web no incluyen la totalidad de las promociones concretas vigentes en las tiendas, por lo que IKEA recomienda al Cliente que consulte las promociones por tienda en el web local de cada una de ellas.

Al precio del pedido del Cliente se le aplicarán las promociones existentes en la tienda desde la que se tramite, por lo que el precio será igual, o en su caso inferior, al que conste en la web, debiendo verificar que el código postal incluido para el envío para verificar la promoción aplicable .

Los precios de los productos excluyen los gastos de los servicios, que se añadirán al importe total antes de proceder al pago del mismo.

El Cliente podrá utilizar como medio de pago Paypal o las tarjetas VISA y Mastercard de crédito o débito. También podrá optar a pagar sus compras con su Tarjeta IKEA VISA. Solo tienes que introducir los datos de tu tarjeta IKEA VISA a la hora de pagar, la compra será fraccionada automáticamente a 10 meses sin intereses (1).

Si lo prefieres, podrás cambiar el fraccionamiento de esta compra al modo de pago habitual que tengas asignado en tu tarjeta a través de la App IKEA VISA o llamando al 902 101 335.

(1)Oferta financiera realizada por CaixaBank Consumer Finance E.F.C. y sujeta a su aprobación. TIN: 0%. TAE: 0% para compras realizadas en la tienda online de IKEA. Oferta válida hasta el 31/08/2019. Importe mínimo a financiar: 10 €. Importe máximo a financiar: 15.000€.

Para ello en el proceso de pago del pedido el Cliente tendrá que introducir los datos de la tarjeta elegida para el pago. IKEA ha contratado con terceras empresas que garantizan la seguridad de las transacciones en la web. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos y se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo SSL.

Será posible el pago con Tarjeta Regalo, aceptada en la modalidad de Envío a Domicilio distinto a Envío Rápido.

No se admitirán como medio de pago las tarjetas regalo, promoción ni devolución.

El Cliente podrá utilizar como medio de pago tarjetas regalo, siempre que realice un pedido con servicio de transporte o paquetería, no así para pedidos con envío rápido, recogida en tienda o en puntos de recogida.

IKEA no se hace responsable de la falta de veracidad de los datos incluidos por el Cliente en el momento de realizar el pedido ni especialmente de los daños generados a terceros por el uso ilegítimo por el Cliente de medios de pago.

No es posible abonar la compra de los productos ni el servicio de forma distinta a la prevista, ni de forma separada en el establecimiento IKEA o punto de entrega.

10. PROMOCIONES

Las promociones con descuento en tarjeta promoción para compras realizadas online, únicamente se pueden canjear en tiendas físicas IKEA. Siempre presentando el SMS que recibes al realizar tu compra y el ticket de tu compra online en la línea de cajas para aplicar el descuento. La caducidad de las tarjetas voucher es de 6 meses desde el día de la compra. Por el momento no puedes usar estas tarjetas en tu compra online, solo son válidas en las compras que hagas directamente en tu tienda IKEA.

El valor del descuento aparece en tu ticket de compra online. En el SMS aparece la numeración imprescindible para aplicar el descuento.

Este descuento es válido en cualquiera de nuestras tiendas físicas IKEA IBÉRICA S.A., IKEA NORTE S.L. (incluyendo el Punto de Entrega). Excepto Islas Baleares e Islas Canarias. Queda excluido su uso o canje en compra online y Servicios. La responsabilidad del uso y custodia del descuento corresponde exclusivamente a su tenedor.

El importe de este descuento no puede compensarse con saldos pendientes de cualquier clase o por cualquier causa, incluidos los de compras financiadas, ni es canjeable por efectivo.

A este descuento no se aplica la "Política de Cambios y Devoluciones de IKEA", por lo que no podrá en ningún caso reembolsarse ni canjearse por dinero.

No se reemplazará el descuento ni se devolverá el saldo pendiente en caso de robo, pérdida, extravío o deterioro. IKEA no se responsabilizará de las posibles compras efectuadas utilizando este número de descuento

El precio de los artículos que consten en el sitio web podrá variar, sólo a la baja, en aplicación de promociones vigentes en la tienda seleccionada por el Cliente. En compra online, en las promociones nacionales o locales que consistan en combos y ofertas 3x2, el cliente abonará el precio correspondiente al/los artículo/s seleccionado/s, recibiendo en el plazo de 72 horas y a través del mismo medio de pago utilizado para realizar la compra, el importe correspondiente a la diferencia entre lo pagado y el precio del artículo con la promoción.

11. FACTURACIÓN

IKEA emitirá una factura en papel por la compra de los productos y los servicios contratados que será entregada de forma gratuita al Cliente junto con la mercancía en el caso de recoger la mercancía en tienda o en el punto de recogida IKEA, o bien en el domicilio cuando se produzca la entrega de la mercancía, si el Cliente ha decidido contratar el Servicio de Transporte.

12. COSTES DE LOS SERVICIOS

Al solicitar el servicio de recogida del pedido en tienda, IKEA se encargará de reunir y preparar los productos. Este servicio tiene un coste fijo independientemente del importe de compra y del establecimiento de IKEA/punto de entrega de recogida. IKEA informará al Cliente del coste del servicio en todo caso antes de realizar el pago del pedido. El Cliente sólo estará exento del pago de este coste si hubiera contratado el transporte.

Este importe no se reembolsará en ningún caso si no ha efectuado la compra como consumidor ni tampoco en caso de que el Cliente no acuda a recoger la mercancía adquirida transcurridas 24 horas laborables desde la fecha escogida en el momento de hacer el pedido.

13. ENTREGA

IKEA remitirá el pedido en el plazo indicado por el Cliente, que será un máximo de 30 días a contar desde la fecha de la confirmación del pedido. Se entenderá producida la "entrega" cuando el Cliente o un tercero designado por él adquiera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma del albarán de entrega que a estos efectos le facilite el Transportista.

Si no es posible efectuar la entrega por IKEA en la fecha y franja horaria acordada con el Cliente el pedido será devuelto en el almacén e IKEA contactará con el Cliente para concertar una nueva entrega. En estos casos el Cliente deberá abonar de nuevo el importe del Transporte de forma previa a que éste se realice.

14. MODALIDADES DE ENTREGA

A. RECOGIDA DE LOS ARTICULOS EN TIENDA

Al realizar el pedido el Cliente deberá elegir la fecha deseada de recogida. Tras el pago el Cliente recibirá una confirmación por correo electrónico que incluirá los productos comprados y la fecha de recogida.

El Cliente deberá recoger los productos en la fecha de recogida en el establecimiento de IKEA / en el punto de entrega de IKEA que haya seleccionado en el horario que cada establecimiento/punto de entrega disponga para la recogida en las zonas de retirada de mercancía habilitadas en cada una de las tiendas. En caso de que el Cliente no recoja la mercancía el día de recogida en su establecimiento de IKEA / en el punto de entrega de IKEA, IKEA le recordará su obligación de recogida por SMS, por correo electrónico o por teléfono, recogida que podrá demorarse un máximo de 24 horas laborables a contar desde la fecha escogida por el Cliente para la recogida de la mercancía. Si transcurrido dicho plazo el Cliente no hubiera recogido el pedido, IKEA tendrá derecho a rescindir el contrato y reembolsar al Cliente el precio de compra recibido mediante el mismo método de pago que el Cliente eligió. En este caso IKEA no reembolsará los costes del servicio por la preparación de la mercancía.

Para posibilitar la recogida de la mercancía en las tiendas de IKEA el titular del pedido deberá identificarse, exhibiendo en su caso y a efectos de la seguridad del propio Cliente su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica, el documento que acredite su representación, todo ello en vigor. En caso de designar a un tercero para la recogida de la mercancía, éste deberá presentar la copia o número del pedido para poder identificar el pedido, así como un documento de identificación de los indicados.

B. ENTREGA MEDIANTE SERVICIO DE TRANSPORTE

IKEA IBÉRICA S.A. con CIF A-28812618, en adelante IKEA, con domicilio en Avenida Matapiñonera 9, código postal 28703 de San Sebastián de los Reyes, Madrid, ofrece la posibilidad de contratar los servicios de transporte, de los artículos adquiridos en IKEA, así como otros servicios adicionales, según lo dispuesto en estas condiciones y en los documentos anexos. Forman parte de estas condiciones generales de contratación los siguientes documentos: (a) El ticket de compra (b) documento/orden pedido en el que se detallan los servicios contratados por el Cliente, su precio, así como la fecha acordada para su prestación, y (c) cualquier otro documentos anexo que, en su caso, firmen las partes en relación o desarrollo de los servicios prestados.

Con la aceptación de estas condiciones el Cliente autoriza que el servicio sea prestado por terceros designados por IKEA. Asimismo el cliente manifiesta su aceptación con las condiciones expuestas a continuación, y la veracidad de los datos facilitados.

A. OBLIGACIONES DE IKEA

1. Prestar el/los Servicio/s contratado/s en las fechas o términos máximos y franjas concertadas según se haga constar en el pedido IKEA no transportará, ni almacenará artículos que no hayan sido comprados en IKEA. El pedido incorporará la fecha y franja concertadas teniendo en cuenta la llegada de la totalidad de la mercancía. IKEA garantiza el cumplimiento de los plazos acordados, salvo circunstancias ajenas a IKEA o de fuerza mayor que impidan la prestación de dichos servicios en las condiciones pactadas, lo que no supondrá el incumplimiento de contrato por parte de IKEA.
2. La fecha concertada con el Cliente para el Transporte se podrá modificar a petición del Cliente. Cuando la petición de cambio se haga con más de 24 horas de antelación a la fecha establecida para el servicio en el pedido y la nueva pueda concertarse dentro los 15 días siguientes a la fecha del pedido, el cambio no tendrá coste alguno para el Cliente. En caso de que no sea posible concertar nueva cita dentro de esos 15 días, el Cliente deberá asumir el coste de almacenaje previsto en el apartado C. La entrega no se podrá retrasar más de dos meses desde la fecha acordada. Transcurrido dicho plazo máximo el pedido se entenderá anulado y el Cliente recibirá devuelto el precio abonado de la mercancía y del servicio, perdiendo la cantidad correspondiente al precio de almacenaje por ese período, según apartado C.
3. Si el Cliente cambia el lugar de entrega ello podrá suponer un coste adicional, dependiendo de la nueva zona designada para el servicio.
4. Si en la fecha y hora acordadas el Cliente se encontrara ausente, IKEA contactará con el Cliente telefónicamente para concertar una nueva fecha. En ese caso deberá abonar el coste de un nuevo transporte así como del almacenaje si al establecer la nueva fecha se superaran los 15 días de almacenamiento que IKEA otorga gratuitamente, según lo dispuesto en el Apartado B.3 y C.
5. Los servicios se encargan y pagan en el momento de compra del servicio. IKEA no aceptará pagos posteriores de un Cliente como cobro de un servicio adicional, salvo que pueda justificarlo por medio de factura o albarán del servicio correspondiente. IKEA sólo responderá de los servicios contratados directamente con ella, en ningún caso de los servicios adicionales y fuera de contrato firmado por IKEA.

B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Abonar el precio de los Servicios en el momento de la contratación, conforme a los precios estipulados en el pedido adjunto para cada Servicio a través de los medios de pago admitidos .

2. Permanecer en el domicilio donde se ha de realizar el Servicio en la fecha y horario acordado o designar expresamente una persona a estos efectos. Para cualquier modificación de la fecha y hora previstas, deberá avisar a IKEA con más de 24 horas de antelación (en día laborable). De no efectuar este aviso en los plazos establecidos estará obligado a abonar el importe de un segundo desplazamiento o envío como condición previa para la realización de un nuevo servicio. En los casos en que el servicio pospuesto IKEA cobrará adicionalmente un coste de almacenaje según lo previsto en las condiciones descritas en el Apartado C. Servicios.

3. La corrección en los datos es fundamental para la prestación del servicio, por eso, el Cliente manifiesta y garantiza que los datos que figuran en el pedido (nombre, apellidos, teléfonos, dirección completa, fecha y hora de la realización del Servicio) son correctos. Es necesario que el cliente facilite a IKEA un teléfono de contacto para poder localizarle y gestionar los servicios contratados y poder hacer un seguimiento.

4. No se admiten entregas en apartados postales y lugares públicos. En caso de que el transportista tenga que desplazarse una segunda vez por error en los datos, el Cliente deberá abonar el coste de este desplazamiento o envío según tarifa del pedido.

Finalizada la prestación del servicio contratado, es imprescindible firmar el albarán, indicando en el apartado de incidencias, cualquiera que hubiera podido surgir en el momento de la prestación del servicio o daño causado cuando sea visible. Ello nos permitirá adoptar las mejoras necesarias en el servicio que se presta y tener constancia de las mismas. No se aceptarán reclamaciones que no consten en el albarán, salvo que se trate de daños ocultos o defectos cubiertos por la garantía.

El Cliente se hace responsable de verificar la cantidad de bultos recibidos, el estado de los mismos y firmar su conformidad o no con la entrega, habiendo examinado la mercancía conjuntamente con el Prestador del Servicio. Las pérdidas y/o daños en la mercancía y/o instalaciones durante el transporte deben ser puestas de manifiesto por escrito en el albarán de entrega en el momento de la entrega.

En el caso de daños o pérdidas no visibles, el plazo de reclamación es de 7 días desde la entrega. El Cliente debe presentar escrito descriptivo y fotografías de cualquier daño/incidencia que perciba. El escrito podrá ser presentado

presencialmente en cualquiera de nuestras tiendas o a través del formulario disponible en el siguiente enlace

<https://ww9.ikea.com/es/es/contacto/formulario.php> .El Cliente podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente de IKEA a través del teléfono 900 400 922 en horario de 09 a 22 horas de Lunes a Domingos excepto festivos nacionales. Las reclamaciones en todo caso deberán incluir la información descrita para su estudio. IKEA se reserva del derecho de desestimarlas directamente en caso de que no cumplan los requisitos citados.

5. En el momento de contratar el servicio, el Cliente deberá asegurarse de que las condiciones de espacio y altura del lugar donde se va a proceder a realizar el transporte son las adecuadas, así como notificar en el momento de la contratación del transporte si existe algún obstáculo que impida o dificulte la entrega de la mercancía en el lugar indicado, tales como puertas de dimensiones reducidas, escaleras demasiado estrechas, inexistencia o no de adecuación de montacargas o ascensores, calles peatonales o con horarios restringidos, etc. siendo valoradas estas circunstancias para acordar en su caso un precio especial para el transporte en estos supuestos. Si no se hubiera informado a IKEA previamente de ello y fuera necesario un segundo transporte éste deberá ser abonado según tarifas, sin derecho al reembolso del primero, y pudiendo conllevar gastos de almacenaje, según apartado C.

6. El Cliente exime a IKEA, y por tanto será el único responsable de i) hacer uso de los productos de acuerdo con especificaciones técnicas e instrucciones de uso correspondientes ii) verificar la correcta ubicación y emplazamiento del producto en el inmueble de conformidad, en su caso, con el libro del edificio, las obligaciones de uso y mantenimiento del inmueble, manuales de emergencia y evacuación y cualesquiera otros requerimientos de aplicación al inmueble en cuestión.

7. El Cliente podrá cancelar de los servicios contratados sin penalización (Transporte,) siempre que lo comunique a IKEA dentro de las 12 horas desde la realización del pedido, antes de haberse realizado el mismo. En caso contrario IKEA podrá repercutir al Cliente los costes en que haya incurrido. IKEA devolverá al Cliente, por el mismo medio que utilizó para pagar, los importes recibidos por los servicios contratados en el plazo máximo de tres días laborables desde la comunicación del Cliente en dicho sentido. Del importe a devolver al Cliente se reducirán los gastos ocasionados a IKEA, si los hubiera.

C. SERVICIO

1. TRANSPORTE: IKEA ofrece el servicio de transporte al lugar indicado por el Cliente en el contrato en cualquier punto geográfico de España excepto las islas, Ceuta y Melilla. Los precios constan en nuestra WEB. Consulte con la tienda o en la WEB la posibilidad de entrega en festivos.

El plazo de entrega será el acordado con el Cliente en el pedido. Si hay artículos del pedido cuya fecha de entrega es posterior al resto de la mercancía, el Cliente podrá optar por esperar a que llegue toda la mercancía y se le entregue conjuntamente, pagando costes de almacenaje o pagar varios transportes en función de la disponibilidad de los productos, de lo que se informará al Cliente en el momento de realizar el pedido.

2. ENTREGA EN PUNTO DE RECOGIDA: Consultar en tienda los diferentes de Puntos de Recogida en los que puede solicitarse la entrega. Una vez el pedido esté disponible en el Punto de Recogida, el Cliente recibirá una notificación de que el pedido está listo para recoger. Si no lo recoge en un plazo de 3 días el pedido será devuelto y se procederá a realizar la devolución del coste de la mercancía. El coste del servicio no se devolverá.

3. SERVICIO DE ALMACENAJE: El Cliente podrá demorar el Transporte contratado de los artículos adquiridos, según se indique en el pedido. Los 15 primeros días desde la contratación de los servicios no tendrán coste alguno para el Cliente. Transcurrido este plazo se aplicará el importe semanal reflejado en el pedido por el servicio de almacenaje consistente en un importe de 15 €. Por cada semana que transcurra se aplicará sucesivamente un importe de 15 € por cada semana. El servicio de almacenaje tendrá una duración máxima de 2 meses desde la contratación del servicio. Las demoras en la realización del servicio de transporte en las fechas acordadas por causas imputables al Cliente también conllevarán gastos de almacenaje a cargo del Cliente, según se refleja en estas condiciones.

4. Excepciones: No se transportan alimentos, plantas naturales ni artículos sensibles a altas temperatura. Consulta con tu tienda las excepciones al contratar el servicio de transporte.

D. RECOGIDA DE ELECTRODOMÉSTICOS Y OTROS APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL CORRECTA:

IKEA informa que se halla habilitada para la venta de estos productos según inscripción en el Registro Integrado Industrial correspondiente y que el número de inscripción en el citado Registro Integrado Industrial a nombre de IKEA Supply AG con número de productor 4435 disponible en la página: <http://www.minetur.gob.es/industria/RAEE/Paginas/Index.aspx>).

IKEA informará al Cliente, cuando se realice la entrega de un nuevo aparato eléctrico o electrónico de la posibilidad de proceder a la recogida o retirada del producto desechado sin cargo alguno para el Cliente, siempre que sean de similares características y funcionalidades al producto comprado. La recogida se hará bien en el lugar donde se entreguen al Cliente los productos adquiridos o bien en el domicilio del propio Cliente cuando éste haya optado por el servicio de transporte.

La recogida de estos productos se formalizará mediante albarán relleno por el transportista con el Cliente en el que se indicará la fecha de recogida, el tipo de producto, la marca y su número de serie, si esto último es posible. Los aparatos entregados en el marco de esta gestión deberán estar completos. El Cliente deberá firmar el albarán, verificando la entrega de los productos desechados. Si el Cliente renuncia a la entrega del producto desechado que comunicó que iba a entregar, deberá hacer constar la renuncia de manera expresa en el albarán mencionado. El transportista entregará al Cliente una copia del citado albarán. Si el Cliente no estuviera interesado en que el transportista, proceda a la retirada del producto o aparato eléctrico o electrónico desechado o el aparato a desechar no estuviera completo, el Cliente dispone de un (1) mes adicional para efectuar él mismo la entrega, de forma física y directa en cualquier tienda IKEA de dicho producto o aparato eléctrico o electrónico desechado, presentando el tique correspondiente de compra del aparato nuevo equivalente.

Se informa a los Clientes que, conforme con lo previsto en la actual normativa sobre residuos de aparatos eléctricos o electrónicos, el transporte de los productos desechados a la tienda, plataforma logística o instalaciones de reciclaje puede realizarse por la empresa transportista que realiza la entrega de los pedidos de IKEA.

Se informa a los Clientes que, conforme con lo previsto en la actual normativa sobre residuos de aparatos eléctricos o electrónicos, el transporte de los productos desechados a la tienda, plataforma logística o instalaciones de reciclaje puede realizarse por la empresa transportista que realiza la entrega de los pedidos de IKEA.

http://www.ikea.com/es/es/doc/billingweeemessage/ikea-formulario-de-retirada-weee.__1364636713611.pdf

15. SERVICIO POSTVENTA

En caso de que el Cliente tenga una incidencia con la gestión de la recepción o recogida de su pedido o con el contenido del mismo, deberá ponerse en contacto con la tienda IKEA que haya elegido para enviar su pedido. Asimismo, podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente de IKEA a través del teléfono 900 400 922 en horario de 9 a 22 horas, o a través del formulario de reclamaciones disponible en el siguiente enlace:

<https://ww9.ikea.com/es/es/contacto/formulario.php>

En todo caso, IKEA informa que pone a disposición de los Clientes una plataforma de resolución de litigios online que se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

16. CANCELACIÓN, DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIÓN

El Cliente dispone de 12 horas desde la confirmación del pedido para cancelarla compra en su totalidad así como los servicios contratados. El Cliente podrá contactar con IKEA en el teléfono 900 400 922 para la cancelación del pedido.

En estos casos se le abonará el precio total por el mismo sistema de pago utilizado en el momento de abonar el pedido en un plazo máximo de tres días laborables desde la comunicación de la cancelación.

No se admitirán cancelaciones parciales del pedido. El Cliente deberá cursar un nuevo pedido.

El Cliente, si su condición fuera la de consumidor, dispondrá de 14 días naturales contados desde la recepción del último de los productos adquiridos en un mismo pedido para ejercer parcial o totalmente su derecho de desistimiento.

Para ejercer el derecho de desistimiento el Cliente deberá dirigirse dentro de dicho plazo a IKEA CONTACT CENTER ESPAÑA, Plaza Espíritu Santo, Parcelas 1-3, código postal 33010- Oviedo (Asturias), IKEA le facilita –adjunto- un documento de desistimiento, que el Cliente puede utilizar o no para tal fin. Asimismo el Cliente podrá enviar a IKEA el formulario de desistimiento por mail a la dirección: <mailto:csc.ibes.ES@ikea.com>.

Tanto en los casos de desistimiento, parcial o total, legalmente previsto, como de garantía comercial de devolución que ofrece IKEA, los costes derivados de la devolución de los productos corren a cargo del Cliente y deberán ser puestos a disposición de IKEA, en cualquiera de sus tiendas en el territorio español excepto islas ni Ceuta y Melilla, en el plazo máximo de tres días laborables desde la comunicación del desistimiento o de la voluntad de devolverlo, en su caso.

Si el Cliente optara por la recogida de los productos por parte de IKEA el coste será el mismo que el del servicio de transporte al realizar el pedido, según tarifas.

En caso de desistimiento, total o parcial, IKEA devolverá al Cliente por el mismo medio que utilizó para pagar, los pagos recibidos por la mercancía devuelta y por los servicios contratados (de recogida o transporte), que en su caso será proporcional a la cantidad de mercancía devuelta, en el plazo máximo de tres días laborables desde que IKEA hubiera recibido la mercancía devuelta.

Tanto en los casos de desistimiento, parcial o total, legalmente previsto, como de garantía comercial de devolución que ofrece IKEA, si el Cliente eligiera la recogida y transporte hasta IKEA, ésta compensará de las cantidades totales a devolver al Cliente en el mismo medio de pago en que se hizo la compra, y el precio del transporte, calculado según tarifas.

Transcurrido el plazo para ejercitar el derecho legal de desistimiento, IKEA ofrece al Cliente una garantía, adicional a la legal, de devolución o cambio de los productos adquiridos, que podrá hacer efectiva el Cliente dentro del plazo de 365 días desde su compra, por cambio de opinión.

Verificado el estado de la mercancía devuelta por el Cliente en ejercicio de esta garantía comercial, si el producto no ha sido desprecintado y mantiene su embalaje original, IKEA devolverá el importe de la compra del producto (no de los servicios contratados), por el mismo método de pago que el Cliente utilizó en el plazo de tres días laborables desde su recepción. Si el producto que se devuelve está con el embalaje original abierto, extraído del embalaje o sin embalaje, montado o usado, pero se halla en buen estado, IKEA entregará al Cliente una Tarjeta Devolución sin caducidad por el importe de los productos devueltos (no por los servicios contratados con el pedido). La política de devoluciones no aplica a la contratación de los servicios.

En la utilización de las Tarjetas Devolución como medio de pago deberá observarse, en cualquier caso, lo establecido en la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, tal y como resulte modificada, así como las limitaciones preceptuadas en la misma.

Los artículos deteriorados a consecuencia de su uso, así como las Tarjetas Regalo están excluidos de la Política de Cambios y Devoluciones. Las devoluciones de compras hechas con Tarjeta Regalo, Promoción y Devolución se realizarán en el mismo método de pago.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos a devolver resultante de una manipulación de los mismos ajena a la derivada de su naturaleza, de sus características y/o de su funcionamiento, lo que conllevará que en tales casos no se admita el ejercicio del derecho de desistimiento ni la garantía comercial de devolución ofrecida por IKEA.

Para ejercer estos derechos y garantías el Cliente debe presentar en todo caso el justificante de compra de los productos.

17. GARANTÍA

Los productos adquiridos en este sitio web gozan de las mismas garantías que los adquiridos directamente en las tiendas IKEA. En virtud de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, cuando el Cliente sea consumidor en un plazo de dos años desde la entrega IKEA responderá de los defectos de fabricación de los artículos adquiridos. Verificada la existencia de un defecto de fabricación en el producto IKEA procederá a la reparación del producto o en su caso a su sustitución. Si ambas soluciones no fuesen posibles, el Cliente podrá solicitar la rebaja proporcional del precio y si el defecto fuese grave, la resolución del contrato.

El Cliente tiene la obligación de comunicar el defecto advertido en los dos meses siguientes al momento en que lo advierta.

IKEA para determinados productos ofrece una garantía comercial, adicional a la legal, de cinco, diez, quince, o veinticinco años de garantía para defectos de fabricación y/o de materiales, con carácter voluntario (garantía comercial), por lo que se recomienda consultar en el enlace indicado a continuación las condiciones específicas de estas garantía y su cobertura, así como las instrucciones de mantenimiento de los productos para darles el mejor tratamiento posible En la web de IKEA esta información está disponible en el enlace:

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/garantia-ikea/>

Las garantías comerciales que ofrece IKEA con respecto a sus productos están condicionadas a un uso doméstico. No se aplicará esta garantía en caso de que se evidencie un uso distinto, por ejemplo un uso profesional vinculado a una actividad empresarial (salvo productos ensayados para tal fin) y en todo caso por su uso en instituciones y administraciones públicas.

La garantía de los productos adquiridos para el desarrollo de un negocio o actividad profesional se regulará de conformidad con lo estipulado en el Código de Comercio y en el Código Civil.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE. SUMISIÓN A FUERO

El presente contrato se regirá por la legislación española que sea de aplicación en lo no dispuesto en el mismo en materia de interpretación, validez y ejecución.

En caso de desacuerdo que se derive de la compra de productos a través del servicio de venta a distancia, de las presentes Condiciones Generales, y para la resolución de cualesquiera conflictos, las partes acuerdan someterse, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción al que pudieran tener derecho, a los juzgados y tribunales de la ciudad correspondiente al domicilio del Cliente.

En el caso de empresas, los Juzgados y Tribunales competentes serán los previstos en la normativa vigente para cada caso.

Modelo de formulario de desistimiento

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de IKEA CONTACT CENTER ESPAÑA, Plaza Espiritu Santo, parcelas 1-3, código postal 33010 – Oviedo (Asturias), con número de teléfono 900 400 922 y dirección de correo electrónico csc.ibes.ES@ikea.com.

Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*):

Pedido número el/recibido el (*):

Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fdo.

Fecha:

(*) Táchese lo que no proceda.

Formulario de retirada

Formulario de retirada - Español

Formulario de retirada - Inglés

Formulario de retirada - Catalán

Formulario de retirada - Euskera