

CONDICIONS GENERALS DE COMPRA ONLINE

Aquest document conjuntament amb tots els documents annexos regula les condicions que regeixen l'ús del lloc web www.IKEA.es i la compra de productes a través d'aquest lloc.

En fer una comanda el client consent que queda vinculat per aquestes condicions generals de compra, així com per les condicions d'ús, la política de privadesa i la política de cookies:

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

IKEA podrà modificar aquestes condicions generals de compra, així com també les condicions d'ús, de privadesa i de cookies:

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

Recomanem al client que llegeixi aquestes condicions a l'hora de fer la comanda, perquè s'aplicaran les condicions que estiguin disponibles en aquest lloc web en cada moment, i caldrà acceptar-les sempre com a pas previ i indispensable per a la contractació.

El client podrà fer la comanda en qualsevol dels idiomes disponibles a la pàgina web: castellà, català, anglès i eusquera.

1. LES NOSTRES DADES:

Aquest lloc web està operat per:

IKEA IBÉRICA SA, CIF A28812618

Amb domicili a Avenida Matapiñonera núm. 9,
28703

San Sebastián de los Reyes (Madrid)

Inscrita al Registre Mercantil de Madrid al Tom 1251, Secció 8a, Foli 102, Full 23549

Amb telèfon 900 400 922

Correu electrònic ikeaparati@ikea.com En endavant "IKEA".

Les comandes que afectin o es distribueixin a través de la botiga d'IKEA Barakaldo es formalitzaran amb l'entitat IKEA NORTE S.L., amb CIF B84213420, i domicili a Centro Comercial Megapark s/n, 48903, Barakaldo (Biscaia), inscrita al Registre mercantil de Biscaia al Tom 04539, Secció 8a, Foli 189, Full BU-42485, amb telèfon 900 400 922 i correu electrònic ikeaparati@ikea.com. En endavant "IKEA".

2. INFORMACIÓ I MANIFESTACIONS PRÈVIES A LA CONTRACTACIÓ

Abans de la contractació i durant el procés de compra el client pot accedir, arxivar i imprimir aquestes condicions generals de contractació per consultar-les.

Tota la informació i les dades personals que envia el client mentre utilitza aquest web s'administren d'acord amb la política de privacitat d'IKEA, segons l'administració de dades que s'especifica en aquestes Condicions de Compra i de conformitat amb les opcions que hagi marcat el client en acceptar les Condicions de Compra. El client declara que tota la informació i les dades que facilita a IKEA són completes i corresponen a la realitat. Si el client no facilita tota la informació necessària, no es podrà cursar la seva comanda.

El client es compromet a no fer cap comanda falsa o fraudulenta i, en aquestes circumstàncies, IKEA es reserva el dret de cancel·lar la comanda i emprendre les accions oportunes.

El client declara que té més de 18 anys i que té la capacitat legal i per actuar necessària i suficient per signar contractes de contingut econòmic.

En cas de persones jurídiques, les persones físiques que actuïn en el seu nom i representació, a través d'aquest lloc, garanteixen davant d'IKEA, i de tercers vinculats per a la prestació dels serveis contractats, que tenen representació suficient a favor seu per la persona jurídica corresponent en el moment de fer la compra, i garanteixen que en el moment de fer la transacció no estan vulnerant drets de cap tercer sobre això, i que les dades i la informació relativa a les persones jurídiques són veraces, exactes i fiables.

IKEA no es responsabilitzarà de cap dany, pèrdua o perjudici a persones i/o béns que portin causa o estiguin relacionades amb la declaració anterior.

3. ÀMBIT GEOGRÀFIC

Els productes que s'ofereixen a través d'aquest lloc web estan disponibles només per al seu enviament o recollida en el territori espanyol, excepte les illes, Ceuta i Melilla.

4. PRODUCTES IKEA

El client declara que sap que tots els productes que es venen a IKEA estan destinats a l'ús domèstic i que han estat sotmesos a mètodes d'assaig d'acord amb les normes i estàndards corresponents. Això no obstant, alguns articles de l'assortiment han estat provats per a un ús professional o públic i compleixen els requisits de seguretat, durabilitat i estabilitat que estableixen les normes tècniques que corresponen a aquests usos.

Les garanties que ofereix IKEA per a tots els seus productes s'apliquen només amb caràcter general a l'ús domèstic. Abans de comprar un article IKEA, el client s'ha d'assegurar que és idoni per a l'ús que en vol fer. Amb aquesta finalitat, hi ha fitxes descriptives de producte disponibles per a la consulta a les botigues IKEA i a www.IKEA.es.

IKEA no es fa responsable de les reclamacions que sorgeixin com a conseqüència de fer servir el producte amb una finalitat diferent de la que es va preveure inicialment.

El client declara que sap que IKEA no té sistemes de gestió certificats d'acord amb estàndards internacionals (ISO9000, ISO 14000, EMAS, SA8000, etc.). L'objectiu d'IKEA és que la marca IKEA sigui en si mateixa garantia de confiança per als seus clients quant a qualitat, seguretat, medi ambient i responsabilitat corporativa, tant pel que fa als processos que se segueixen com pel que fa als articles que es venen. Per fer-ho, té sistemes de gestió i protocols interns que abracen tots els seus processos i que s'auditen de manera interna per garantir que es duen a terme correctament a totes les unitats.

La fabricació dels seus productes està sotmesa a estàndards de qualitat, medi ambient i responsabilitat corporativa d'IKEA, que es basen en principis internacionals i són comuns als que s'estableixen a les normes indicades més amunt. A més, IKEA té auditors interns que verifiquen contínuament que tots els proveïdors de productes i serveis que ofereix IKEA implementen correctament aquests estàndards.

5. MITJANS TÈCNICS PER CORREGIR ERRORS

Aquest lloc web mostra finestres de confirmació de les dades facilitades que eventualment no permeten continuar amb la compra si les dades que s'introdueixen no tenen el format correcte. En qualsevol cas, abans de fer el pagament el client podrà visualitzar a la pàgina web els productes seleccionats i el detall de la seva comanda per tal que, en cas necessari, pugui modificar les dades de la seva comanda. Si detecta un error amb posterioritat a la finalització del procés de pagament, s'haurà de posar en contacte amb el servei d'atenció al client al telèfon o a l'adreça de correu electrònic següents: 900 400 922 / ikeaparati@ikea.com.

6. PRODUCTES EXCLOSOS

Estan exclosos de la compra a través del servei de "Compra Online" les plantes naturals, els productes de la gamma "IKEA Food", els productes d'alimentació, tela per metres, taulells a mida, catifes perses, articles d'oportunitats, els productes en què no es permeti diferenciar amb referències tots els colors en els quals estigui disponible el producte i les targetes regal.

7. COM FER UNA COMANDA

Per fer una comanda, el client haurà de triar els productes que vol comprar al lloc web d'IKEA per crear una llista de la compra virtual.

Abans de fer la comanda, el client haurà de seguir aquests passos:

1. Llegir i entendre la descripció dels productes que apareix en aquest lloc web. En cas de dubte, el client s'haurà de posar en contacte amb IKEA a través del telèfon de contacte d'atenció al client o anar a la botiga IKEA més propera.
2. Llegir i entendre les característiques essencials i tècniques dels productes, disponibles als apartats d'informació i de descripció del producte del lloc web. Cal llegir també qualsevol declaració relativa a normes tècniques i prestacions quant a l'ús el producte.
3. Consultar al lloc web el preu indicat dels productes i les possibles promocions aplicables; el client podrà veure el preu final, IVA o impost aplicable inclòs, així com el preu del servei de transport seleccionat i el cost de recollida a la botiga o punt de recollida. S'informa per endavant i el client declara que reconeix i accepta expressament que el preu dels articles que figura al lloc web d'IKEA pot variar, únicament a la baixa, en funció de les promocions vigents en cada moment a cadascuna de les botigues IKEA, i s'aplicaran a la comanda del client les promocions vigents a la botiga que hagi triat per tramitar la seva comanda.

Un cop que hagi triat tots els productes que vol comprar, el client haurà d'indicar si vol fer servir el servei de recollida a la botiga o al punt de recollida, o si vol contractar el servei de transport a domicili.

En el primer cas el client també inclourà la botiga i el punt de recollida on es recollirà la mercaderia. Un cop feta la selecció, el client podrà veure els productes seleccionats i el preu final després d'aplicar els descomptes segons les ofertes vigents a la botiga seleccionada per tramitar la comanda, la modalitat de lliurament triada, els serveis contractats i el cost de la preparació de les comandes, i haurà de triar la data desitjada recollida/lliurament.

Per poder fer la comanda, el client s'haurà d'haver registrat prèviament i haver emplenat les dades d'un formulari. El client s'obliga a verificar les dades facilitades al formulari, els productes i serveis triats i, s'hi ha algun error a les dades o als detalls de la comanda, haurà de retrocedir al lloc web per fer les correccions que calgui.

Si tot és correcte, el client haurà de fer el pagament de la comanda mitjançant el botó «Pagar ara».

Després del pagament, IKEA confirmarà la comanda del client per correu electrònic i li enviarà la comanda i aquestes condicions generals de compra.

Si la comanda es formalitza de manera efectiva, IKEA no arxivarà el document en què es formalitzi el contracte. No obstant això, enviarà al client les condicions generals de contractació i el document de desistiment juntament amb la seva comanda al correu electrònic designat, de manera que el client tindrà la possibilitat de recuperar i desar les condicions generals de compra.

8. DISPONIBILITAT

IKEA mostrarà al lloc web informació actualitzada sobre la disponibilitat i l'estoc dels productes. Pot ser, però, que un producte la disponibilitat del qual hagi estat confirmada per IKEA s'exhaureixi durant el procés de creació de la comanda; en aquest cas, IKEA ho comunicarà al client per correu electrònic o per telèfon i li oferirà aquestes alternatives:

- Lliurar el producte en un termini superior a l'indicat inicialment, prèvia conformitat del client i sense cost addicional.
- Retornar l'import cobrat en un termini màxim de tres dies laborables, a partir del moment en que el client confirmi que aquesta és l'alternativa escollida; la devolució es farà amb el mateix sistema fet servir per pagar la comanda.

L'import a retornar inclourà les despeses del servei d'enviament del producte que hagi pagat el client.

9. PREU I PAGAMENT

Els preus dels productes que consten al lloc web inclouen IVA i són els actuals en cada moment, incloses les promocions vigents aplicables.

Els preus del lloc web no inclouen la totalitat de les promocions concretes vigents a les botigues, per la qual cosa IKEA recomana al client que consulti les promocions al lloc web de cada botiga.

Al preu dels productes de la comanda del client s'hi aplicaran les promocions vigents a la botiga triada per tramitar la comanda, de manera que pot ser que el preu final de la comanda sigui igual o inferior al que consta al lloc web.

Els preus dels productes no inclouen les despeses de preparació de la comanda; aquest cost s'afegirà a l'import total abans de fer el pagament.

Per pagar la comanda, el client podrà fer servir Paypal o targetes VISA i Mastercard (de crèdit o dèbit). Per tant, en el procés de pagament de la comanda el client haurà d'introduir les dades de la targeta triada. IKEA ha contractat serveis d'empreses externes que garanteixen la seguretat de les transaccions al lloc web. Totes les dades proporcionades a aquests efectes se xifren per garantir-ne la màxima seguretat i s'emmagatzemen en un servidor segur certificat segons el protocol SSL.

No s'admetran com a mitjà de pagament les targetes regal, de promoció ni de devolució.

IKEA no es fa responsable de la falta de veracitat de les dades incloses pel client a l'hora de fer la comanda, ni dels danys que pugui causar a tercers un ús il·legítim del mètode de pagament per part del client.

No es pot pagar la compra dels productes ni del servei d'una manera diferent a la prevista, ni de manera separada a l'establiment IKEA o al punt de lliurament.

L'ús de la targeta IKEA VISA no donarà dret al titular de gaudir de les condicions de finançament ofertes amb caràcter general per IKEA.

10. PROMOCIONS

Les promocions amb descompte en targeta promoció per a compres fetes online només es poden bescanviar a botigues IKEA físiques. Per poder aplicar el descompte, el client haurà de mostrar sempre el missatge SMS que hagi rebut en fer la compra i el tiquet de la compra online. Les targetes de val tenen una caducitat de 6 mesos a partir del dia de la compra. Ara per ara, aquestes targetes no es poden fer servir en una compra online i només són vàlides per a les compres fetes directament a la botiga IKEA.

El valor del descompte apareix al tiquet de compra online. Al missatge SMS hi ha la numeració imprescindible per aplicar el descompte.

Aquest descompte és vàlid a qualsevol de les nostres botigues físiques IKEA IBÉRICA S.A., IKEA NORTE S.L. (incloent-hi el punt de recollida), excepte illes Balears i illes Canàries. Queda exclòs el seu ús o bescanvi a la compra online i als serveis. La responsabilitat de l'ús i la custòdia del descompte correspon exclusivament al tenidor.

L'import d'aquest descompte no es pot compensar amb saldos pendents de cap tipus ni per cap causa, inclosos els de compres finançades, ni es pot bescanviar per efectiu.

A aquest descompte no se li aplica la "Política de canvis i devolucions d'IKEA", de manera que en cap cas no es pot reemborsar ni bescanviar per diners.

No reemplaçarà el descompte ni es tornarà el saldo pendent en cas de robatori, pèrdua o deteriorament. IKEA no es responsabilitzarà de les possibles compres efectuades mitjançant aquest número de descompte.

El preu dels articles que constin al lloc web podrà variar, només a la baixa, per l'aplicació de les promocions vigents a la botiga seleccionada pel client. A la compra online, per a les promocions nacionals o locals que consisteixin en productes combinats i ofertes 3x2, el client haurà de pagar el preu corresponent als articles seleccionats i, en el termini de 72 hores, rebrà a través del mateix mètode de pagament utilitzat per fer la compra l'import corresponent a la diferència entre el que s'ha pagat i el preu de l'article en promoció.

11. FACTURACIÓ

IKEA emetrà una factura en paper per a la compra dels productes i els serveis contractats que es lliurarà de manera gratuïta al client amb la mercaderia en cas de recollir la mercaderia a la botiga o al punt de recollida IKEA o, si el client ha contractat el servei de transport, al domicili quan es faci el lliurament de la mercaderia.

12. COST DELS SERVEIS

Si se sol·licita el servei de recollida de la comanda a la botiga, IKEA s'encarregarà de preparar els productes. Aquest servei té un cost fix independentment de l'import de la compra i del punt de recollida o de la botiga IKEA. IKEA informarà al client del cost del servei abans de pagar la comanda.

El client només estarà exempt del pagament d'aquest cost si ha contractat el servei de transport.

Aquest import no es reemborsarà en cap cas si no s'ha efectuat la compra com a consumidor, ni tampoc en cas que el client no vagi a recollir la mercaderia adquirida transcorregudes 24 hores laborables a partir de la data escollida en el moment de fer la comanda.

13. LLIURAMENT

IKEA remetrà la comanda en el termini indicat pel client, que pot ser de 30 dies com a màxim a comptar a partir de la data de confirmació de la comanda. Es considera que s'ha fet el "lliurament" quan el client o un tercer designat per ell adquireix la possessió material dels productes, fet que es confirma mitjançant la signatura de l'albarà de lliurament que facilita el transportista.

Si IKEA no pot lliurar els productes a la data i horari acordats amb el client, la comanda es tornarà al magatzem i IKEA es posarà en contacte amb el client per acordar un altre lliurament. En aquests casos, el client haurà de pagar una altra vegada l'import del transport abans que no es faci efectiu.

14. MODALITATS DE LLIURAMENT

A. RECOLLIDA DELS ARTICLES A BOTIGA

En fer la comanda, el client haurà de triar la data de recollida desitjada. Després de fer el pagament, el client rebrà un missatge de confirmació per correu electrònic que inclourà els productes comprats i la data de recollida.

El client haurà de recollir els productes en la data de recollida i a la botiga o punt de recollida d'IKEA triats i segons l'horari de recollida de la botiga o punt de recollida de les zones de recollida habilitades a cada botiga. Si el client no recull la mercaderia a la seva botiga IKEA o al punt de recollida IKEA el dia de recollida establert, IKEA li enviarà un missatge SMS, un correu electrònic o li trucarà per recordar-li l'obligació de recollida, que es podrà endarrerir 12 hores com a màxim a partir de la data escollida pel client per recollir la mercaderia. Si transcorregut aquest termini el client no ha recollit la comanda, IKEA tindrà dret a rescindir el contracte i reemborsar al client el preu de compra rebut mitjançant el mateix mètode de pagament fet servir pel client. En aquest cas IKEA no reemborsarà els costos del servei de preparació de la mercaderia.

Per poder recollir la mercaderia a les botigues d'IKEA, el titular de la comanda s'haurà d'identificar, per garantir la seva seguretat, mitjançant el document nacional d'identitat, la targeta de residència comunitària, el passaport o, en cas, d'actuar en nom d'una persona jurídica, el document que acrediti la seva representació; tots aquests documents han d'estar en vigor. Si es designa una tercera persona per recollir la mercaderia, aquesta persona haurà de presentar la còpia o el número de la comanda per poder-la identificar i un dels documents d'identificació indicats.

B. LLIURAMENT MITJANÇANT SERVEI DE TRANSPORT

IKEA IBÉRICA S.A., amb CIF A-28812618, en endavant IKEA, amb domicili a Avinguda Matapiñonera 9, 28703 Sant Sebastián de los Reyes (Madrid), ofereix la possibilitat de contractar els serveis de transport dels articles adquirits a IKEA i altres serveis addicionals,

segons el que disposen aquestes condicions i els documents annexos. Formen part d'aquestes condicions generals de contractació els següents documents: (a) el tiquet de compra, (b) el document/comanda en què es detallen els serveis contractats pel client, el preu i la data acordada per a la prestació, i (c) qualsevol altre document annex que, si escau, signen les parts quant al desenvolupament dels serveis prestats.

En acceptar aquestes condicions, el client autoritza que el servei sigui prestat per tercers designats per IKEA. A més, el client manifesta la seva acceptació de les condicions que s'indiquen tot seguit i la veracitat de les dades facilitades.

A. OBLIGACIONS D'IKEA

1. Prestar els serveis contractats en les dates o terminis màxims i a les franges horàries concertats segons es faci constar a la comanda; IKEA no transporta ni emmagatzema articles que no hagin estat comprats a IKEA. La comanda inclou la data i la franja horària concertades en funció de l'arribada de la totalitat de la mercaderia. IKEA garanteix el compliment dels terminis acordats, tret de circumstàncies alienes a IKEA o de força major que impedeixin la prestació d'aquests serveis en les condicions pactades, la qual cosa no suposa l'incompliment del contracte per part d'IKEA.

2. La data concertada amb el client per al transport es podrà modificar a petició del client. Quan la petició de canvi es faci amb més de 24 hores d'antelació a la data establerta per al servei de la comanda i se'n pugui concertar una de nova en els 15 dies posteriors a la data de la comanda, el canvi no tindrà cap cost per al client. En cas que no es pugui concertar cap cita nova dins d'aquests 15 dies, el client haurà d'assumir el cost d'emmagatzematge previst a l'apartat C. El lliurament no es podrà endarrerir més de dos mesos des de la data acordada. Un cop transcorregut el termini màxim, s'entendrà que la comanda queda anul·lada i el client rebrà la devolució del preu abonat de la mercaderia i del servei, i perdrà la quantitat corresponent al preu d'emmagatzematge d'aquest període, segons l'apartat C.

3. Si el client canvia el lloc del lliurament, aquest fet pot suposar un cost addicional, en funció de la nova zona que es designi per al servei.

4. Si el client està absent a la data i l'hora acordades, IKEA hi contactarà per telèfon per concertar una nova data. En aquest cas, haurà de pagar el cost d'un transport nou, així com el cost de l'emmagatzematge si en establir la nova data se superen els 15 dies d'emmagatzematge que IKEA atorga de manera gratuïta, segons el que es disposa als apartats B.3 i C.

5. Els serveis s'encarreguen i paguen en el moment de compra del servei. IKEA no accepta pagaments posteriors per part d'un client com a cobrament d'un servei addicional, tret que ho pugui justificar mitjançant una factura o un albarà. IKEA només respondrà dels serveis contractats directament amb ella, en cap cas dels serveis addicionals i fora del contracte firmat per IKEA.

B. OBLIGACIONS DEL CLIENT

1. Pagar el preu dels serveis en el moment de la contractació d'acord amb els preus estipulats a la comanda que s'adjunta per a cada servei amb un dels mitjans de pagament admesos.

2. Ser al domicili on s'ha de fer el servei el dia i a l'hora acordats o designar expressament una persona a l'efecte. Per a qualsevol modificació de la data i hora previstes, el client ha

d'avisar a IKEA amb més de 24 hores d'antelació (en un dia laborable). Si l'avís no es fa en el termini establert, el client ha d'abonar l'import d'un segon desplaçament o enviament com a condició prèvia per a la prestació del nou servei. En els casos en què es posposi el servei, IKEA cobrarà addicionalment un cost d'emmagatzematge segons el que es preveu a les condicions que es descriuen a l'apartat C. Serveis.

3. La correcció de les dades és fonamental per a la prestació del servei. Per aquesta raó, el client manifesta i garanteix que les dades que surten a la comanda (nom, cognoms, telèfons, adreça completa, data i hora de la prestació del servei) són correctes. El client ha de facilitar a IKEA un telèfon de contacte per poder localitzar-lo, gestionar els serveis contractats i fer un seguiment.

4. No s'admeten lliuraments en apartats postals ni llocs públics. En cas que transportista s'hagi de desplaçar per segon cop perquè les dades no són correctes, el client haurà de pagar el cost del desplaçament o de l'enviament segons la tarifa de la comanda.

Un cop hagi finalitzat la prestació del servei contractat, és imprescindible signar l'albarà i indicar a l'apartat d'incidències qualsevol incidència que hagi sorgit durant la prestació del servei o els danys causats visibles. Això ens permetrà adoptar les millores necessàries del servei que s'ofereix i tenir-ne constància. No s'acceptaran les reclamacions que no constin a l'albarà, tret que es tracti de danys ocults o defectes que cobreix la garantia.

El client es fa responsable de comprovar la quantitat de paquets rebuts, el seu estat i de signar el document de conformitat o no conformitat amb el lliurament, després d'examinar la mercaderia conjuntament amb el prestador del servei. Les pèrdues o els danys a la mercaderia o a les instal·lacions durant el transport s'han de posar de manifest per escrit a l'albarà del lliurament.

En el cas de danys o pèrdues no visibles, el termini de reclamació és de 7 dies des del lliurament. El client ha de presentar un escrit descriptiu i fotografies dels danys o les incidències que detecti. L'escrit es pot presentar de manera presencial a qualsevol de les nostres botigues o a través del formulari disponible a <https://ca.ikea.com/es/ca/contacto/formulario.php>. El client es podrà posar en contacte amb el servei d'atenció al client d'IKEA a través del telèfon 900 400 922 (de 09 a 22 h de dilluns a dissabte, excepte festius nacionals). En qualsevol cas, les reclamacions hauran d'incloure la informació descrita per al seu estudi. IKEA es reserva el dret de desestimar-les directament en cas que no compleixin els requisits esmentats.

5. En el moment de contractar el servei, el client s'ha d'assegurar que l'espai i l'altura del lloc on s'ha de fer el transport són adequades, i ha d'informar en el moment de la contractació del transport dels obstacles que impedeixin o dificultin el lliurament de la mercaderia, com ara portes reduïdes, escales massa estretes, inexistència o no d'adequació d'ascensors o muntacàrregues, carrers de vianants o amb horaris restringits, etc. a fi d'avaluar aquestes circumstàncies i determinar en aquests casos un preu especial per al transport. Si no se n'informa IKEA prèviament i és necessari un segon transport, aquest transport s'ha d'abonar d'acord amb les tarifes, sense dret a reembossament del primer transport, i és possible que comporti despeses d'emmagatzematge, segons l'apartat C.

6. El client exigeix IKEA, i per tant n'és l'únic responsable, de i) fer un ús dels productes d'acord amb les especificacions tècniques i instruccions d'ús corresponents i ii) verificar la correcta ubicació del producte en l'immoble de conformitat, si escau, amb el llibre de l'edifici, les obligacions d'ús i manteniment de l'immoble, manuals d'emergència i evacuació i qualsevol altre requeriment que s'apliqui a l'immoble.

7. El client podrà cancel·lar els serveis contractats sense penalització (Transport) sempre que ho comuniqui a IKEA com a màxim 24 hores després de fer la comanda i abans que s'hagi prestat el servei. En cas contrari, IKEA podrà fer repercutir en el client els costos en què hagi incorregut. IKEA retornarà al client, a través del mateix mitjà de pagament que

va utilitzar, els imports rebuts pels serveis contractats en un termini màxim de tres dies laborables des que el client ho comuniqui. De l'import que es retorni al client, se'n deduiran les despeses ocasionades a IKEA, si escau.

C. SERVEI

1. TRANSPORT: IKEA ofereix el servei de transport fins al lloc indicat pel client en el contracte, és a dir, qualsevol punt geogràfic d'Espanya excepte les illes, Ceuta i Melilla. Els preus consten al lloc web. Consulta a la botiga o al lloc web la possibilitat de lliurament en festius.

El termini de lliurament s'ha d'acordar amb el client quan es fa la comanda. Si hi ha articles de la comanda amb una data de lliurament posterior a la de la resta de la mercaderia, el client pot esperar que arribi tota la mercaderia alhora i pagar costos de magatzem segons la tarifa o bé pagar diversos transports en funció de la disponibilitat dels productes, que s'indicarà al client a l'hora de fer la comanda.

2. LLIURAMENT EN PUNT DE RECOLLIDA: Consulta a la botiga els diversos punts de recollida on es pot sol·licitar el lliurament. Un cop la comanda estigui disponible al punt de lliurament, el client rebrà una notificació en què s'indicarà que ja es pot recollir el lliurament. Si no es recull en un termini de 3 dies, la comanda es retornarà i es farà la devolució dels costos de la mercaderia. No es retornarà el cost del servei.

3. SERVEI D'EMMAGATZEMATGE: El client pot ajornar el transport dels articles que apareixen a la comanda. Els 15 primers dies des de la contractació del servei no tenen cap cost per al client. Un cop transcorregut aquest termini, s'aplica l'import setmanal que s'indica a la comanda pel servei d'emmagatzematge, que té un cost de 15 €. S'aplicarà successivament un import de 15 € per cada setmana que transcorri. El servei d'emmagatzematge té una validesa màxima de 2 mesos des de la contractació del servei. Si el servei de transport s'ajorna en les dates acordades per causes imputables al client, el client també haurà de pagar despeses d'emmagatzematge, segons el que s'indica en aquestes condicions.

4. Excepcions: No es transporten aliments, plantes naturals ni articles sensibles a les altres temperatures. Informa't a la teva botiga sobre les excepcions per contractar el servei de transport.

D. RECOLLIDA D'ELECTRODOMÈSTICS I ALTRES APARELLS ELÈCTRICS I ELECTRÒNICS I GESTIÓ MEDIAMBIENTAL ADEQUADA:

IKEA informa que està habilitada per a la venda d'aquests productes segons la inscripció al Registre Integrat Industrial corresponent a nom d'IKEA Supply AG amb el número de productor 4435, tal com es pot consultar a la pàgina següent: <http://www.minetur.gob.es/industria/RAEE/Paginas/Index.aspx>.

Quan s'entregui un nou aparell elèctric o electrònic, IKEA informarà el client de la possibilitat de recollir o retirar el producte de rebuig de manera gratuïta per al client, sempre que tinguin unes característiques i funcionalitats semblants a les del producte comprat. La recollida es farà al lloc on es lliurin al client els productes adquirits o bé al domicili del client si ha optat pel servei de transport.

Per formalitzar la recollida d'aquests productes, el transportista i el client han d'emplenar un albarà en què s'indica la data de recollida, el tipus de producte, la marca i, si és possible, el número de sèrie. Els aparells que es lliurin en el marc d'aquesta gestió han d'estar complets. El client ha de firmar l'albarà i verificar el lliurament dels productes de rebuig. Si el client

renuncia al lliurament del producte de rebuig que prèviament ha comunicat que volia entregar, ha de fer constar la renuncia de manera expressa a l'albarà. El transportista entregarà al client una còpia d'aquest albarà. Si el client no vol que el transportista s'endugui el producte o aparell elèctric o electrònic de rebuig, o l'aparell no està complet, l'usuari té un (1) mes adicional per fer ell mateix el lliurament, de manera física i directa a qualsevol botiga d'IKEA, del producte o aparell elèctric o electrònic de rebuig, amb el tiquet corresponent de compra de l'aparell nou equivalent.

S'informa els clients que, d'acord amb el que es preveu a la normativa actual sobre residus d'aparells elèctrics o electrònics, el transport dels productes de rebuig a la botiga, la plataforma logística o les instal·lacions de reciclatge el pot fer l'empresa transportista que s'encarrega del lliurament de les comandes d'IKEA.

S'informa els clients que, d'acord amb el que es preveu a la normativa actual sobre residus d'aparells elèctrics o electrònics, el transport dels productes de rebuig a la botiga, la plataforma logística o les instal·lacions de reciclatge el pot fer l'empresa transportista que s'encarrega del lliurament de les comandes d'IKEA.

http://www.ikea.com/es/es/doc/ikea-formulario-de-retirada-catal%C3%A1n_1364643623968.pdf

15. SERVEI POSTVENDA

Si el client té alguna incidència amb la gestió de la recepció o recollida de la seva comanda o amb el contingut de la comanda, s'haurà de posar en contacte amb la botiga IKEA que hagi triat per a l'enviament. A més, podrà contactar amb el servei d'atenció al client d'IKEA a través del telèfon 900 400 922 (de 9 a 22 h) o mitjançant el formulari de reclamacions disponible en aquest enllaç:

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

En qualsevol cas, IKEA informa que posa a disposició dels clients una plataforma de resolució de litigis en línia disponible en aquest enllaç:

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

16. CANCEL·LACIÓ, DESISTIMENT I DEVOLUCIÓ

El client té 12 hores des de la confirmació de la comanda per cancel·lar els serveis contractats i la compra en la seva totalitat. Per cancel·lar la comanda, el client es pot posar en contacte amb IKEA al telèfon 900 400 922.

En aquests casos se li abonarà el preu total pel mateix sistema de pagament fet servir a l'hora de pagar la comanda i en un termini màxim de tres dies laborables a partir de la comunicació de la cancel·lació.

No s'admetran cancel·lació parcials de la comanda. El client haurà de fer una nova comanda.

Si el client té la condició de consumidor, tindrà 14 dies naturals comptats a partir de la recepció de l'últim dels productes adquirits en una mateixa comanda per exercir de manera parcial o total el seu dret de desistiment.

Per exercir el dret de desistiment, el client s'haurà de dirigir dins d'aquest termini a IKEA

CONTACT CENTER ESPAÑA, Plaza Espiritu Santo, Parcelas 1-3, 33010 Oviedo (Astúries); IKEA facilita adjunt un document de desistiment que el client pot fer servir o no amb aquesta finalitat. A més, el client podrà enviar a IKEA el formulari de desistiment per correu electrònic a csc.ibes.ES@ikea.com.

Tant en els casos de desistiment parcial o total legalment previst com de garantia comercial de devolució que ofereix IKEA, els costos derivats de la devolució dels productes van a càrrec del client i s'han de posar a disposició d'IKEA, a qualsevol de les seves botigues del territori espanyol, excepte les illes, Ceuta i Melilla, en el termini màxim de tres dies laborables a partir de la comunicació del desistiment o de la voluntat de retornar-lo, si s'escau.

Si el client opta per la recollida dels productes per part d'IKEA, el cost del servei serà el mateix que el de transport en fer la comanda, segons tarifes vigents.

En cas de desistiment total o parcial, IKEA retornarà al client mitjançant el mateix mètode fet servir per pagar, els pagaments rebuts per la mercaderia retornada i pels serveis contractats (de recollida o transport) que, si s'escau, serà proporcional a la quantitat de mercaderia retornada, en el termini màxim de tres dies laborables a partir de la data en què IKEA hagi rebut la mercaderia retornada.

Tant en els casos de desistiment, parcial o total, legalment previst, com de garantia comercial de devolució que ofereix IKEA, si el Client tria la recollida i transport fins a IKEA, IKEA compensarà les quantitats totals a retornar al Client, i el preu del transport, calculat segons tarifes, mitjançant el mateix mètode de pagament en què s'hagi fet la compra.

Un cop hagi transcorregut el termini per exercir el dret legal de desistiment, IKEA ofereix al client una garantia, addicional a la legal, de devolució o canvi dels productes adquirits, que el client podrà fer efectiva en el termini de 365 dies a partir de la compra, per canvi d'opinió.

Després de verificar l'estat de la mercaderia retornada pel Client en exercici d'aquesta garantia comercial, si el producte no ha estat desprecintat i manté el seu embalatge original, IKEA retornarà l'import de la compra del producte (no dels serveis contractats), mitjançant el mateix mètode de pagament fet servir pel client i en el termini de tres dies laborables a partir de la recepció de la mercaderia. Si el producte es retorna amb l'embalatge original obert, extret de l'embalatge o sense embalatge, muntat o usat, però està en bon estat, IKEA lliurarà al client una targeta devolució sense caducitat per l'import dels productes retornats (no per els serveis contractats amb la comanda). La política de devolucions no s'aplica a la contractació dels serveis.

En la utilització de les targetes devolució com a mitjà de pagament ha de complir, en qualsevol cas, el que estableix la Llei 7/2012, de 29 d'octubre, de modificació de la normativa tributària i pressupostària i d'adequació de la normativa financera per a la intensificació de les actuacions en la prevenció i lluita contra el frau, tal com sigui modificada, així com les limitacions preceptuades en la mateixa.

Els articles deteriorats a conseqüència del seu ús, així com les targetes regal, queden exclosos de la política de canvis i devolucions. Les devolucions de compres fetes amb targeta regal, promoció i devolució es faran mitjançant el mateix mètode de pagament.

El client serà responsable de la disminució de valor dels productes a retornar que resulti

d'una manipulació aliena a la derivada de la seva naturalesa, de les seves característiques i/o del seu funcionament, fet que comportarà que en aquests casos no s'admeti el exercici del dret de desistiment ni la garantia comercial de devolució que ofereix IKEA.

Per exercir aquests drets i garanties, el client ha de presentar en qualsevol cas el justificant de compra dels productes.

17. GARANTIA

Els productes adquirits en aquest lloc web gaudeixen de les mateixes garanties que els adquirits directament a les botigues IKEA. En virtut del que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, quan el client sigui consumidor en un termini de dos anys des del lliurament, IKEA respondrà dels defectes de fabricació dels articles adquirits. Si es verifica l'existència d'un defecte de fabricació en el producte, IKEA procedirà a la reparació o, si escau, a la substitució del producte. Si cap d'aquestes solucions no és factible, el client podrà sol·licitar la rebaixa proporcional del preu i, si el defecte fos greu, la resolució del contracte.

El client té l'obligació de comunicar el defecte advertit en el termini de dos mesos a partir del moment en què ho adverteixi.

Per a determinats productes, IKEA ofereix una garantia comercial, addicional a la legal, de 5, 10, 15 o 20 anys per defectes de fabricació i/o de materials, amb caràcter voluntari (garantia comercial), per la qual cosa es recomana consultar a l'enllaç que s'indica tot seguit les condicions específiques d'aquestes garantia i la seva cobertura, així com les instruccions de manteniment dels productes per donar-los el millor tractament possible. Tota aquesta informació està disponible al lloc web d'IKEA a:

http://www.ikea.com/ms/es_ES/customer-service/about-our-products/guarantees-and-warranties/index.html.

Les garanties comercials que ofereix IKEA respecte dels seus productes estan condicionades a un ús domèstic. La garantia no s'aplica en cas que es detecti que se n'ha fet un ús no previst, com ara un ús professional vinculat a una activitat empresarial (tret dels productes específics), i en qualsevol cas en una institució o administració pública.

La garantia dels productes adquirits per al desenvolupament d'un negoci o activitat professional es regularà de conformitat amb el que estipula el codi de comerç i el codi civil.

18. LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ APLICABLES

Aquest contracte es regeix per la legislació espanyola, que s'ha d'aplicar en totes les qüestions no disposades en aquest contracte pel que fa a la interpretació, vàlida i execució.

En cas que hi hagi un desacord relatiu a la compra de productes a través del servei de venda a distància, a les condicions generals i per resoldre qualsevol conflicte, les parts acorden de sotmetre's, i renunciïn qualsevol altre fur o jurisdicció a què hi puguin tenir dret, als jutjats i tribunals de la ciutat que correspongui al domicili del client.

En el cas d'empreses, els jutjats i tribunals competents seran els que preveu la normativa vigent per a cada cas.



Model de formulari de desistiment

(Només s'ha d'enviar si es vol desistir del contracte)

- A l'atenció d'IKEA CONTACT CENTER ESPAÑA, Plaza Espíritu Santo, Parcelas 1- 3, 33010 Oviedo (Astúries), telèfon 900 400 922 i correu electrònic csc.ibes.ES@ikea.com.

- Amb aquest document comunico/comuniquem (*) que desisteixo/desistim del meu/nostre (*) contracte de venda de l'article/de la prestació de servei (*) que s'indica tot seguit:

- Número de comanda rebuda el (*):

- Nom del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris:

- Domicili del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris:

- Signatura del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris (només si el formulari es presenta en paper)

Signat_

- Data _

(*) Ratlleu l'opció que no correspongui.