

EROSKETAK ONLINE EGITEKO BALDINTZA OROKORRAK

Dokumentu honek, erantsitako dokumentu guztiekin batera, www.ikea.es webgunearen erabilera eta haren bidez erosketak egiteko prozedura arautzen ditu.

Bezeroek, eskaera eginez, Erosketen Baldintza Orokor hauek onartzen dituztela baieztatzen dute, bai eta erabilera baldintzak, pribatutasun politika eta cookiena ere:

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

IKEA-k Erosketen Baldintza Orokor hauek aldatu ahal izango ditu, bai eta erabilera baldintzak, pribatutasun politika eta cookiena ere:

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

Bezeroei gomendatzen diegu irakur ditzatela eskaera egiteko unean, momentu horretan webgunearan argitaratutakoak aplikatuko baitzaizkie. Kontratazioa egin aurretik ezinbestekoa izango da horiek onartzea.

Bezeroek hautatu ahal izango dute eskaera webguneko zer hizkuntzatan egin nahi duten: gaztelaniaz, katalanez edo euskaraz.

1. GURE DATUAK:

Webgunearen eragilea: IKEA

IBÉRICA SA, IFK: A28812618

Helbidea: Avenida Matapiñonera Nº 9, código postal 28703

San Sebastián de los Reyes (Madrid)

Madrilgo Merkataritza Erregistroan inskribatua (1251. liburukia, 8. atala, 102. folioa, 23549 orria).

Telefonoa: 900 400 922

Helbide elektronikoa:

ikeaparati@ikea.com (aurrerantzean, «IKEA»).

IKEA Barakaldo denda tarteko hartzen duten edo haren bidez gauzatzen diren eskaerak IKEA NORTE SLk formalizatuko ditu. B84213420 IFK eta Megapark merkataritza parkea z.g., 48903 Barakaldo (Bizkaia) helbidea ditu. Bizkaiko Merkataritzako Erregistroan inskribatuta dago (04539. liburukia, 8. atala, 189. folioa, BU-42485 orria) eta 900 400 922 telefono zenbakia eta ikeaparati@ikea.com helbide elektronikoa ditu. Aurrerantzean, IKEA izenez aipatuko da.

2. KONTRATATU AURREKO INFORMAZIOA ETA ADIERAZPENAK

Bezeroek kontratatzeke baldintza orokor hauek kontsultatu, gorde eta inprimatu ahalko dituzte, zerbitzua kontratatu aurretik eta erosketa prozesuak iraun bitartean.

Bezeroek webgune hau erabiltzean ematen dituzten informazio eta datu pertsonal guztiak IKEA-ren Pribatutasun Politikaren arabera tratatuko dira, Erosketa Baldintza hauetan zehazten den moduan eta Bezeroek Erosketen Baldintza Orokorak onartzean markatzen dituzten aukerei jarraiki. Bezeroek adieraziko dute IKEA-ri ematen dizkioten informazio eta datu guztiak egiazkoak direla eta errealitatearekin bat datozela. Bezeroek beharrezko informazio guztia ematen ez badute, ezingo dira eskaerak izapidetu.

Bezeroek iruzurrezko edo gezurrezko eskaerarik ez egiteko konpromisoa hartuko dute eta, halako kasuetan, IKEA-k ezeztatzeke eta dagozkion neurriak hartzeke eskubidea izango du.

Bezeroek aitortuko dute 18 urtetik gora dituztela eta eduki ekonomikodun kontratuak sinatzeko lege gaitasun eta jarduteko gaitasun ezinbestekoa eta nahikoa dutela.

Pertsona juridikoen kasuan, webgune honen bidez haien izenean eta ordezkari gisa jarduten duten pertsona fisikoek IKEA-ri eta kontratatutako zerbitzuak emateko lotura duten hirugarrenei bermatuko diete erosketa egiteko unean pertsona juridikoa ordezkatzeko nahikoa gaitasun dutela, transakzioa eginez ez direla hirugarrenen eskubideak urratzen ari eta emango dituzten pertsona juridikoaren informazioa eta datuak egiazkoak, zehatzak eta fidagarriak direla.

IKEA ez da erantzule izango aurreko adierazpen horren ondorioz edo horrekin lotuta pertsona eta/edo ondasunen bati kalteak edo galerak eragiten bazaizkio.

3. EREMU GEOGRAFIKOA

Webgune honen bidez eskaintzen diren produktuen bidalketa eta jasotze zerbitzuak Espainia osoan eskainiko dira, uharteetan, Ceutan eta Melillan izan ezik.

4. IKEA PRODUKTUAK

Bezeroek adieraziko dute badakitela IKEA-n saltzen diren produktu guztiak etxean erabiltzeko direla eta dagozkien arauen eta estandarren arabera probaketa metodoak egin zaizkiela. Dena den, eskaintzen diren produktuetako batzuk erabilera profesionala edo publikoa izateko probatu dira, eta erabilera horiei dagozkien arau teknikoek adierazitako segurtasun, iraunkortasun eta egonkortasun irizpideak betetzen dituzte.

IKEA-k bere produktu guztiei lotuta eskaintzen dituen bermeak oro har etxeko erabilerara mugatuta daude. Bezeroek, IKEA-ko produktu bat erosi aurretik, beti ziurtatu beharko dute egokia dela eman nahi dioten erabilerarako. Horretarako, IKEA-ren dendetan eta www.IKEA.es webgunean produktuen deskribapen fitxak aurkituko dituzte.

IKEA ez da erantzule izango IKEA-ko produktuei behar ez den erabilera ematearen ondoriozko erreklamazioen aurrean.

Bezeroek adierazten dute badakitela IKEA-k ez daukala nazioarteko estandarren arabera ziurtatutako kudeaketa sistemarik (ISO 9000, ISO 14000, EMAS, SA8000 eta abar). IKEA-ren helburua zera da, IKEA marka konfiantzazko berme izatea bezeroentzat, bai egiten dituen prozesuei dagokienez, bai saltzen dituen produktuei dagokienez, honako alderdi hauetan: kalitatea, segurtasuna, ingurumena eta erantzukizun korporatiboa. Helburu hori betetzeko, prozesu guztiak aintzat hartzen dituzten kudeaketa sistemak eta barne protokoloak dauzka IKEA-k, eta, unitate guztietan behar bezala aplikatzen dituztela ziurtatzeko, barne ikuskaritzak egiten ditu.

Produktuak IKEA-ren kalitate, ingurumen eta erantzukizun korporatiboko estandar propioei jarraikiz ekoizten dira. Estandar horiek nazioarteko irizpideetan oinarrituta daude eta, besteak beste, aurretik aipatutako arauetan ezartzen direnekin bat datoz. Gainera, barne ikuskariak dauzka, etengabe egiaztatzeko IKEA-ko produktuen hornitzaile eta zerbitzu guztiek estandar horiek ondo ezartzen eta betetzen ote dituzten.

5. AKATSAK ZUZENTZEKO BALIABIDE TEKNIKOAK

Webgune honek bezeroek emandako datuak baieztatzeko leihoak erakutsiko ditu eta, datuok formatu okerra izanez gero, ez du erosketa prozesuarekin jarraitzen utziko. Edonola ere, bezeroek ordainketa egin aurretik webgunean hautatutako produktuak eta eskaeren xehetasunak ikusi eta, beharrezkoa izanez gero, aldatu ahal izango dituzte. Ordaintzeko prozesua bukatu ondoren akatsen bat hautemanetz gero, Bezeroen Arretarako Zerbitzuarekin

harremanetan jarri beharko dute, honako telefono honetara deitu eta helbide elektronikora idatziz: 900 400 922 / ikeaparati@ikea.com.

6. KANPO UTZITAKO ZERBITZUAK

Online erosketa zerbitzutik kanpo daude landare naturalak, IKEA Food sortako produktuak, elikagaiak, metroka saltzen den oihala, neurrira ekotzitako sukalde gainak, alfonbra persiarrak, Aukerak saileko produktuak eta hainbat koloretan eskaintzen diren produktuak, baldin eta erreferentzia bidez bereizteko aukera ematen ez badute, bai eta opari txartelak ere.

7. NOLA EGIN ESKAERA

Eskaera bat egiteko, bezeroek erosi nahi dituzten produktuak IKEA-ren webgunean hautatu beharko dituzte, eta erosketa zerrenda birtual bat sortu beharko dute.

Eskaera egin aurretik, bezeroek honako pauso hauek eman beharko dituzte:

1. Webgune honetan agertzen den produktuen deskribapena irakurri eta ulertu. Zalantzarik izanez gero, bezeroek IKEA-rekin harremanetan jarri beharko dute, Bezeroen Arretarako telefonoaren bitartez edo gertuen duten IKEA dendara joanez.
2. Webguneko produktuei buruzko informazioaren eta informazio teknikoaren ataletan agertzen diren produktuen funtsezko ezaugarriak eta teknikoak irakurri eta ulertu. Horien artean, arau teknikoen eta produktuari eman nahi zaion erabileraren araberrako prestazioen inguruko edozein adierazpen.
3. Webgunean produktuen prezioa eta balizko promozio aplikagarriak kontsultatu – BEZa edo bestelako zerga aplikagarria barne duen prezioa, hautatutako garraio zerbitzuaren prezioa eta dendan edo entrega puntuan eskaera jasotzearen kostua ere ikus daitezke-. Aurretik jakinarazten zaie eta bezeroek onartuko dute IKEA-ren webgunean ageri diren produktuen prezioak txikiagoak izan daitezkeela IKEA-ren dendetan une bakoitzean indarrean dauden promozioen ondorioz. Bezeroei eskaera izapidetzeko hautatzen duten dendan momentu horretan indarrean dauden promozioak aplikatuko zaizkie.

Bezeroek, erosi nahi dituzten produktu guztiak hautatu ondoren, zer zerbitzu kontratatu aukeratu beharko dute: dendan edo entrega puntuan jasotzeko zerbitzua, edo etxeko entrega zerbitzua, garraio zerbitzuaren bidezkoa.

Lehena aukeratzen badute, eskaera zer denda, jasotze puntu edo entrega puntuan jaso adierazi beharko dute. Ondoren, bezeroek hautatutako produktuak eta eskaeraren behin betiko prezioa ikusiko dituzte –eskaera izapidetzeko hautatu duten dendan indarrean dauden deskontuak, aukeratutako entrega modua, kontratatutako zerbitzuen prezioa eta eskaera prestatzeko kostuak aplikatu ondoren-. Era berean, produktuak zer egunetan jaso eta/edo entregatu hautatu beharko dute.

IKEA-k eskaera osatu ahal izateko, bezeroek erregistratu egin beharko dute, formulario batean datuak betez. Bezeroek egiaztatu beharko dute formularioan adierazitako datuak eta hautatutako produktuak eta zerbitzuak zuzenak direla, eta, jarritako datuak edo eskaeraren edozein xehetasun zuzentzeko, webgunean atzera egin beharko dute.

Bezeroak eskaerarekin ados badaude, «Ordaindu orain» botoian klik eginez ordainketa egin beharko dute

Ondoren, IKEA-k posta elektronikoz bidaliko dizkie berehala eskaeraren baieztapena, erosketa agindua eta Erosketen Baldintza Orokor hauek.

Eskaera formalizatuz gero, IKEA-k ez du kontratua formalizatzen duen dokumentua artxibatuko. Hala ere, kontratatzeke baldintza orokorrak eta uko egiteko dokumentua bezeroek emandako helbide elektronikora bidaliko dizkie, bezeroek Erosketen Baldintza Orokorrek berreskuratu eta gorde ditzaten.

8. ESKURAGARRITASUNA

IKEA-k produktuen eskuragarritasunari eta stockari buruzko informazio eguneratua erakutsiko du webgunean. Hala ere, IKEA-k produktu bat eskuragarri dagoela baieztatu arren, gerta daiteke eskaera egiteko prozesuan agortzea. Kasu horretan, IKEA-k bezeroei posta elektronikoz eta/edo telefonoz emango die horren berri eta honako aukera hauek eskainiko dizkie:

- Produktua hasieran adierazitakoa baino epe luzeagoan entregatzea, kostu gehigarririk gabe, bezeroek irtenbide hori onartuz gero.
- Kobratutako prezioa eskaera ordaintzeko erabilitako modu berean itzultzea, gehenez ere hiru laneguneko epean, bezeroek aukera hori hautatu duten egunetik zenbatzen hasita.

Produktua bidaltzeko zerbitzuaren gastuak ere itzuliko dira, bezeroek halakorik ordaindu badute.

9. PREZIOA ETA ORDAINKETA

Webgunean ageri diren produktuen prezioek BEZa barne dute eta eguneratuta daude (indarrean dauden promozio aplikagarriak ezarrita dauzkate).

Hala ere, webguneko prezioek ez dauzkate ezarrita dendetan indarrean dauden promozio berezi guztiak. Horregatik, IKEA-k bezeroei gomendatzen die kontsultatzeko denda bakoitzaren webgunean indarrean dituen promozioak.

Bezeroek erosteko hautatzen dituzten produktuei eskaera izapidetzeko hautatzen duten dendako promozioak aplikatuko zaizkie. Horrenbestez, eskaerako produktuen prezioa webgunean ageri dena edo txikiagoa izango da.

Produktuen prezioek ez dituzte barne hartzen eskaera prestatzeko kostuak, eta zenbateko hori guztizko zenbatekoari gehituko zaio ordainketa gauzatu aurretik.

Bezeroek Paypal edo VISA eta Mastercard kreditu edo zordunketa txartelak erabili ahal izango dituzte ordainketa modu gisa. Hala, eskaera ordaintzeko prozesuan, bezeroek ordaintzeko erabili nahi duten txartelaren datuak adierazi beharko dituzte. IKEA-k webgunearen bidezko transakzioak seguruak izango direla bermatzen duten hirugarren enprekin kontratatu du. Bezeroak helburu horrekin ematen dituen datu guztiak enkriptatu egingo ditugu, segurtasun handiena bermatzeko, eta SSL protokoloaren arabera ziurtatutako zerbitzari seguru batean gordeko ditugu.

Opari, promozio eta itzulketa txartelak ez dira ordainketa modu gisa onartuko.

IKEA ez da erantzule izango bezeroek eskaera egiteko ematen dituzten datuak egiazkoak ez badira eta ordainketa moduak legez kontra erabiltzearen ondorioz hirugarrenei kalteak eragiten badizkiete.

Ezin dira erosketak adierazitako moduak ez diren beste batzuetan ordaindu, ezta IKEA dendetan edo entrega puntuetan ere.

IKEA txartela erabiltzeak ez die titularrei IKEA-k oro har eskaintzen dituen finantzaketa baldintzez baliatzeko eskubidea emango.

10. SUSTAPENAK

Online egindako erosketetarako sustapenak, sustapen txartelean deskontua egitea dakartenak, IKEA denda fisikoetan bakarrik trukatu daitezke. Beti erosketa egitean jaso duzun SMSa eta online erosketaren tiketeta kutxen lerroan aurkeztuz, deskontua egiteko. Voucher txartelak erabiltzeko epea sei hilabetekoa da, erosketaren egunetik aurrera. Oraingoz, ezin dituzu txartel horiek online erosketetan erabili, hau da, zure IKEA dendan zuzenean egiten dituzun erosketetan soilik erabil ditzakezu.

Deskontuaren balioa zure online erosketaren tiketetan ageri da. SMSan deskontua egiteko ezinbestekoa den zenbakitzea agertzen da.

Deskontuak IKEA IBÉRICA SAre eta IKEA NORTE SLren edozer denda fisikotan balio du (entrega puntua barne). Balear Uharteetan eta Kanariar Uharteetan izan ezik.

Ezin da jatetxean, denda suediarrean, bistroan, online erosketan eta zerbitzuetan erabili edo trukatu. Deskontuaren erabileraren eta zaintzaren ardura edukitzailearena baino ez da.

Ezin da deskontuaren zenbatekoa ordaintzeke dagoen inolako saldorekin konpentsatu, erosketa finantzatuena barne, eta ezin da trukean eskudirurik eskuratu.

Deskontu honi ezin zaio IKEA-ren Aldatze eta Itzulketak Politika aplikatu; hortaz, ezingo da ez itzuli ez diruagatik trukatu.

Kupoia lapurtu, galdu edo hondatuz gero, ez da ordeztuko, ez eta erabiltzeko dagoen saldoa itzuliko ere. IKEA-k ez du deskontu zenbaki hori erabiliz egindako erosketa posibleen gaineko erantzukizunik hartuko bere gain.

Bezeroek hautatzen duten dendetan indarrean izan daitezkeen promozioen ondorioz, baliteke webgunean ageri diren produktuen prezioa aldatzea eta txikiagoa izatea (inoiz ez da handiagoa izango). Online erosketan, multzoak erostean eta 3x2 eskaintzetan oinarritzen diren sustapen nazionaletan edo tokikoetan, bezeroek aukeratutako produktuei dagokien prezioa ordainduko dute eta ordaindutakoaren eta produktuak sustapenarekin duen prezioaren arteko aldeari dagokion zenbatekoa 72 orduko epean jasoko dute, erosketa egiteko erabili duten ordainketa bitarteko beraren bidez.

11. FAKTURAZIOA

IKEA-k bezeroei doan emango die erositako produktuei eta kontratatutako zerbitzuei dagokien paperezko faktura, salgaiekin batera, salgaiak IKEA dendan edo entrega puntuan jasoz gero; garraio zerbitzua kontratatu badute, berriz, etxean salgaiak entregatzen dizkietenean.

12. ZERBITZUEN KOSTUAK

Eskaera dendan jasotzeko zerbitzua eskatuz gero, IKEA-k produktuak bildu eta prestatuko ditu. Zerbitzu horrek kostu finkoa du, erosketaren zenbatekoa eta IKEA denda edo entrega puntua zein den kontuan hartu gabe. IKEA-k zerbitzu horren kostua jakinaraziko die bezeroei, eskaera ordaindu aurretik.

Bezeroek garraio zerbitzua kontratatuz gero, ez du kostu hori ordaindu beharko.

Zenbateko hori ez da inola ere itzuliko, bezeroek erosketa kontsumitzaile gisa egiten ez badute edo eskaera egitean hautatzen duten jasotze dataren hurrengo 24 orduetan (lanegunetan) salgaiak jasotzera joaten ez badira.

13. ENTREGA

Bezeroek adierazitako epean bidaliko ditu IKEA-k eskaera guztiak. Epea gehienez 30 egunekoa izango da, eskaera baieztatzen den egunetik kontaktzen hasita. Bezeroek edo haiek izendatutako hirugarrenek produktuak eskuratzen dituztenean «entrega» amaitutzat joko da. Entrega egiaztatzeko, garraiolariak aurkezten dien emate agiria sinatu beharko dute bezeroek.

IKEA-k ezin badu bezeroekin adostutako egunean eta ordutegian entrega egin, eskaera IKEA-ren biltegiara itzuliko da eta IKEA bezeroekin harremanetan jarriko da beste entrega bat hitzartzeko. Halako kasuetan, bezeroek berriz ordaindu beharko dute garraioaren zenbatekoa aldezturik.

14. ENTREGA MODALITATEAK

A. PRODUKTUAK DENDAN JASOTZEA

Bezeroek, eskaera egiten dutenean, zer egunetan jaso nahi duten adierazi beharko dute. Ordainketa egin ondoren, erositako produktuak eta jasotzeko data biltzen dituen baieztapena jasoko dute bezeroek posta elektronikoz.

Hautatutako IKEA dendara/entrega puntura joan beharko dute bezeroek erositako produktuak jasotzera, denda/entrega puntu bakoitzak duen jasotze ordutegian; produktuak erretiratzen bideratutako gunera, hain zuzen. Bezeroek ez badituzte salgaiak IKEA dendan edo entrega puntuan adostutako egunean jasotzen, IKEA-k gogoraraziko die jasotzera joan behar dutela SMSz, posta elektronikoz edo telefono bidez. Bezeroek 24 orduz (lanegunetan) luzatu ahal izango dute gehienez salgaiak jasotzeko epea, hautatutako egunetik kontaktzen hasita. Bezeroek epe horretan eskaera jasotzen ez badute, IKEA-k kontratua deuseztatzeko eta bezeroei ordainketaren prezioa beraiek hautatutako ordainketa modu berean itzultzeko eskubidea izango du. Halako kasuetan, IKEA-k ez ditu salgaiak prestatzeko zerbitzuaren kostuak itzuliko.

IKEA-ren saltokietan salgaiak jaso ahal izateko, eskaeraren titularrak bere burua identifikatu beharko du indarrean dagoen nortasun agiri nazionala, bizileku txartela edo pasaportea erakutsiz. Pertsona juridiko baten ordezkaria izanez gero, haren egiaztagiria aurkeztu beharko du. Salgaia jasotzeko hirugarren bat izendatuz gero, horrek eskaeraren kopia edo zenbakia aurkeztu beharko du eskaera identifikatu ahal izateko, bai eta adierazitako identifikazio agirietako bat ere.

B. GARRAIO ZERBITZUAREN BIDEZKO ENTREGA

IKEA IBÉRICA SAK (aurrerantzean, IKEA), A-28812618 IFK eta Avenida de Matapiñonera 9, 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid) helbidea dituenak, IKEA-n erositako produktuak garraiatzeko zerbitzuak eta beste zerbitzu osagarri batzuk kontratatuzko aukera ematen du. Hori guztia, baldintza hauetan eta dokumentu erantsietan adierazitakoari jarraikiz. Kontratatuzko baldintza orokor hauen barruan honako dokumentu hauek daude: (a) Erosketa tiketa, (b) bezeroak kontratatu dituen zerbitzuak, prezioa eta

zerbitzuok emateko adostutako eguna zehazten dituen dokumentua/eskaera, eta (c) emandako zerbitzuen harira aldeek sinatzen duten beste edozer dokumentu erantsi. Bezeroek, baldintza hauek onartuz, zerbitzua IKEA-k izendatutako hirugarrenek ematea baimentzen dute. Halaber, bezeroek jarraian adierazitako baldintzak onartzen dituztela eta emandako datuak egiazkoak direla adierazten dute.

A. IKEA-REN BETEBEHARRAK

1. Kontratutako zerbitzua(k) adostutako datan edo epemugan eta ordu tartean ematea, IKEA-ri egindako eskaeran adierazitakoaren arabera. IKEA-k ez du IKEA-n erosi ez den produkturik garraiatuko, ez eta gordeko ere. Eskaerak adostutako eguna eta ordu tartea jasoko ditu, salgai guztiak noiz iritsiko diren kontuan izanik. IKEA-k adostutako epeak beteko direla bermatzen du, non eta ez dagoen zerbitzuak adostutako baldintzetan ematea galarazten duen IKEA-rena ez den gorabeherarik edo ezinbesteko gorabeherarik; horrek ez dakar, bada, IKEA-k kontratua ez betetzea.

2. Bezeroarekin garraiatzeko adostutako eguna aldatu ahalko da, bezeroak hala eskatuz gero. Aldaketa eskaeran zerbitzurako zehaztu den eguna baino gutxienez 24 ordu lehenago eskatzen bada, eta berria eskaeraren egunaren hurrengo 15 egunen barruan adostu badaiteke, aldaketak ez du inolako kosturik izango bezeroarentzat. Ezin bada hitzordu berria 15 egun horien barruan adostu, bezeroak C atalean aurreikusitako biltegiratzearen kostua bere gain hartu beharko du. Entrega ezingo da adostutako egunetik bi hilabete baino gehiago atzeratu. Gehieneko epe hori igarota, eskaera baliogabetutzat joko da. Bezeroak bueltan jasoko du salgaiengatik eta zerbitzuagatik ordaindutakoa, baina galdu egingo du aldi horretako biltegiratzearen prezioari dagokion kopurua, C atalaren arabera.

3. Bezeroak entrega tokia aldatzeak kostu gehigarri bat izan dezake, zerbitzua emateko adierazitako gunee berria zein den.

4. Bezeroa ez badago entrega tokian adostutako egunean eta orduan, IKEA-k telefonoz deituko dio, beste egun bat adosteko. Kasu horretan, beste garraio baten kostua ordaindu beharko du, bai eta biltegiratzearena ere, baldin eta data berria zehaztekoan IKEA-k doan ematen dituen 15 biltegiratze egunak gaintzen badira, B.3 eta C ataletan xedatutakoaren arabera.

5. Zerbitzuak zerbitzua erosteko unean enkargatu eta ordaintzen dira. IKEA-k ez du onartuko bezero baten geroagoko ordainketarik zerbitzu gehigarri bat kobratzeko, salbu eta dagokion zerbitzuaren faktura edo emate agiri baten bidez justifika badaiteke. IKEA zuzenean berarekin kontratatutako zerbitzuen erantzule izango da, ez IKEA-k sinatutako zerbitzu gehigarri eta kontratuz kanpokoena.

B. BEZEROEN BETEBEHARRAK

1. Zerbitzuen prezioa kontratatzeko unean ordaintzea, eskaera erantsian zerbitzu bakoitzerako zehaztutako prezioen arabera, onartutako ordainketa metodoen bidez.

2. Bezeroek, edo haien ordeko norbaitek, zerbitzua gauzatzeko hitzartutako lekuan egon beharko dute adostutako datan eta ordutegian. Aurreikusitako eguna eta ordua aldatzeko, 24 orduko edo gehiagoko aurrerapenarekin abisatu beharko diote IKEA-ri (lanegun batean). Ez badiote zehaztutako epeetan abisatzen, bigarren joan-etorri edo bidalketa baten zenbatekoa ordaindu beharko dute, beste zerbitzu bat egiteko aurretiko baldintza gisa. Atzeratutako zerbitzua garraio zerbitzua bada, IKEA-k biltegiratze kostuak ere kobratuko dizkie bezeroei, zerbitzuei buruzko C atalean adierazitako baldintzei jarraikiz.

3. Zerbitzua eman ahal izateko funtsezkoa da datuak zuzenak izatea; hori dela eta, bezeroek adierazten eta bermatzen dute eskaeran jasotzen diren datuak zuzenak direla (izen-abizenak, telefono zenbakiak, helbide osoa eta zerbitzua egiteko eguna eta ordua). Bezeroek harremanetarako telefono zenbaki bat eman beharko diote IKEA-ri, lokalizatu ahal izateko, bai eta kontratatutako zerbitzuak kudeatu eta jarraipena egin ahal izateko ere.

4. Produktuak ez dira posta kutxatiletan edo toki publikoetan entregatuko. Datuetan akatsak daudelako garraiolariak bigarren joan-etorri bat egin behar badu, bezeroek joan-etorri edo bidalketa horren kostua ordaindu beharko dute, eskaeraren tarifaren arabera.

Kontratatutako zerbitzua eman ondoren, ezinbestekoa da emate agiria sinatzea, eta gorabeheren atalean adierazi beharko dira zerbitzua emateko momentuan izandako edozer gorabehera edo sortutako edozer kalte, ikusten direnean. Horri esker, zerbitzua hobetu ahal izango dugu, bai eta gorabeherok jasota eduki ere. Ez da emate agirian jasotzen ez den erreklamaziorik onartuko, non eta ez diren ezkutuko kalteak edo bermeak estaltzen dituen akatsak.

Bezeroek egiaztatu beharko dituzte jasotako pakete kopurua eta horien egoera, bai eta entregarekin konforme dauden edo ez ere, salgaiak zerbitzua ematen duenarekin batera aztertu ondoren. Garraioan salgaiak eta/edo instalaziorik galdu eta/edo kaltetu bada, horren berri eman beharko da idatziz entregaren emate agirian, entregaren unean.

Ikusten ez diren kalte edo galeren kasuan, entrega egiten denetik 7 eguneko epea dago erreklamatzeko. Bezeroek nabaritzen duten edozer kalte/gorabeheraren idatzizko deskribapena eta argazkiak aurkeztu beharko dituzte. Idazkia aurrez aurre aurkeztu ahalko da gure dendetan, edo, bestela, hurrengo estekan eskura daitekeen formularioaren bidez: <https://ww9.ikea.com/es/es/contacto/formulario.php>. Bezeroak IKEA-ren Bezeroen Arretarako Zerbitzuarekin harremanetan jarri ahalko dira 900 400 922 telefono zenbakiaren bidez, 09:00etatik 22:00etara, astelehenetik igandera, jaiegun nazionaletan izan ezik. Nolanahi ere, erreklamazioetan deskribatutako informazioa eman beharko da, aztertu dadin. Aipatutako baldintzak betetzen ez badira, IKEA-k zuzenean atzera botatzeko eskubidea izango du.

5. Zerbitzua kontratatzeko momentuan, erositako produktuak behar besteko espazioa eta altuera dituen leku batera garraiatuko direla ziurtatu beharko dute bezeroek. Gainera, garraioa kontratatzerakoan, jakinarazi beharko dute salgaiak adierazitako lekuan entregatzea oztopatzen edo galarazten duen trabarik baden (adibidez, neurri txikiko ateak, eskailera estuegiak, igogailu edo karga jasogailu eza edo desegokia, oinezkoentzako kaleak edo ordutegi murriztuko zirkulazioa duten kaleak, eta abar). Kasu horietan, inguruabar horiek kontuan hartuta, produktuak garraiatzeko prezio berezi bat ezarri ahalko du IKEA-k. Ez bazaio IKEA-ri aurrez jakinarazi eta bigarren garraio bat behar baldin bada, hori tarifen arabera ordaindu beharko da, eta ez da lehenengoa itzultzeko eskubiderik izango. Gainera, biltegiatze gastuak ere egon daitezke, C atalaren arabera.

6. Bezeroek honako hauetatik salbuesten dute IKEA eta, beraz, beraiek izango dira arduradun bakarrak: i) produktuak dagozkien zehaztapen teknikoan eta erabiltzeko jarraibideen arabera erabiltzeaz; ii) produktua higiezinan behar bezala kokatu dela egiaztatzeaz, eraikinaren liburuarekin, higiezina erabili eta mantentzeko betebeharrekin, larrialdi eta ebakuazioetarako eskuliburuarekin eta higiezinari aplikatu dakizkiokeen bestelako errekerimenduekin bat.

7. Bezeroek kontratatutako zerbitzuak (garraioa) zigorrik gabe bertan behera utzi ahal izango dituzte, IKEA-ri eskaera egin duenetik 12 lanorduko epean jakinarazten badiote, gauzatu aurretik. Bestela, IKEA-k bezeroei egotzi ahal izango dizkie izan dituen kostuak. IKEA-k kontratatutako zerbitzuengatik jasotako zenbatekoak itzuliko dizkie bezeroei, ordaintzeko erabili zuten modu berean, bezeroek jakinarazten dutenetik kontaktzen hasita

gehienez ere hiru laneguneko epean. Bezeroei itzuli beharreko zenbatekotik IKEA-k izandako gastuak kenduko dira, halakorik badago.

C. ZERBITZUA

1. GARRAIOA: IKEA-k garraio zerbitzua eskaintzen du, bezeroek kontratuan adierazitako Espainiako edozein puntu geografikotara, uharteetara, Ceutara eta Melillara izan ezik. Prezioak (b) eranskinean jasota daude. Kontsultatu dendan edo webgunean jaiegunetan entregatzeko aukera.

Entregatzeko epea eskaeran bezeroekin adostutakoa izango da. Eskaerako produkturen bat gainerako salgaiak baino geroago entregatzekoa bada, bi aukera izango dituzte bezeroek: salgai guztiak iristeko eta denak batera entregatzeko zain egotea, biltegiratzeko kostuak ordainduta tarifen arabera (b), edo hainbat garraio ordaintzea, produktuen eskuragarritasunaren arabera. Eskaera egiteko unean emango zaie horren berri bezeroei.

2. JASOTZE PUNTUAN ENTREGATZEA: Kontsultatu dendan zer jasotze puntutan entregatzea eska daitekeen. Eskaera jasotze puntuan eskuragarri dagoenean, eskaera jasotzeko prest dagoela dioen jakinarazpen bat jasoko dute bezeroek. Ez badute 3 eguneko epean jasotzen, itzuli egingo da, eta salgaien kostuaren itzulketak egingo da. Zerbitzuaren kostua ez da itzuliko.

3. BILTEGIRATZE ZERBITZUA: Bezeroek eskuratutako produktuarentzako kontratatu duten garraioa atzeratu ahalko dute, eskaeran (b) adierazten denaren arabera. Zerbitzuak kontratatu eta 15 egunen barruan, ez du inolako kosturik izango bezeroentzat. Epe hori igarota, biltegiratze zerbitzuagatik eskaeran islatutako asteko zenbatekoa aplikatuko da; hau da, 15 € asteko. Hortik aurrera, igarotako aste bakoitzagatik 15 €-ko zenbatekoa aplikatuko da. Biltegiratze zerbitzuak 2 hilabete iraungo du gehienez, zerbitzua kontratatzen denetik kontatzen hasita. Garraio zerbitzua bezeroei egotz dakizkiekeen arrazoiak tarteko atzeratzen bada, biltegiratze gastuak ordaindu beharko dituzte bezeroek, baldintza hauetan islatzen den bezala.

4. Salbuespenak: Ez da elikagairik, landare naturalik edo tenperatura altuak jasan ezin dituen produkturik garraiatuko. Kontsultatu zure dendan salbuespenak garraio zerbitzua kontratatzen duzunean.

D. ETXETRESNA ELEKTRIKOAK ETA BESTE GAILU ELEKTRIKO ETA ELEKTRONIKO BATZUK ERRETIRATZEA ETA INGURUMEN KUDEAKETA EGOKIA:

IKEA-k jakinarazten du produktuok saltzeko gaituta dagoela, Industria Erregistro Integratuko inskripzioaren arabera, eta aipatutako Industria Erregistro Integratuan IKEA Supply AGren izenean dagoen inskripzioaren zenbakia (4435 ekoizle zenbakia) orri honetan ikus daitekeela: <http://www.minetur.gob.es/industria/RAEE/Paginas/Index.aspx>.

IKEA-k bezeroei gailu elektriko edo elektroniko berria entregatzen dienean, zera jakinaraziko die: baztertutako produktua jasotzeko edo erretiratzeko aukera dagoela, bezeroentzako inolako kosturik gabe, betiere erositako produktuaren antzeko ezaugarriak eta funtzionaltasunak baditu. Bezeroei erosi dituzten produktuak entregatuko zaizkien tokian jasoko dira, edo, bestela, bezeroen beren etxebizitzan, garraio zerbitzua kontratatu badute.

Produktuok jasotzeko zerbitzua emate agiri bidez formalizatuko da. Garraiolariak bezeroekin beteko du, eta jasotzeko eguna, produktu mota, haren marka eta serie zenbakia (azken hori posible bada) adieraziko ditu. Bezeroek erretiratzeko ematen dituzten produktuek osorik egon beharko dute. Bezeroek emate agiria sinatu beharko dute, eta baztertutako produktuen entrega egiaztatu. Bezeroek entregatzekoak ziren produktu baztertua entregatzeari uko egiten

badiote, berariaz jaso beharko dute uko hori aipatutako emate agirian. Garraiolariak aipatutako emate agiriaren kopia bat emango die bezeroei. Bezeroek ez badute baztertutako produktua edo gailu elektriko edo elektronikoa erretiratzetik nahi edo baztertu beharreko produktua ez badago osorik, beste hilabete bat (1) izango dute aipatutako produktua edo gailu elektriko edo elektronikoa beraiek entregatzeko IKEA-ren edozer dendatan zuzenean, produktu berriaren erosketara tiketa aurkeztuta.

Bezeroei jakinarazten diegu, gailu elektriko edo elektronikoen hondakinei buruzko egungo araudian aurreikusitakoarekin bat, IKEA-ren eskaerak entregatzen dituen garraio enpresak eraman ditzakeela baztertutako produktuak dendara, plataforma logistikora edo birziklatzeko instalazioetara.

Bezeroei jakinarazten diegu, gailu elektriko edo elektronikoen hondakinei buruzko egungo araudian aurreikusitakoarekin bat, IKEA-ren eskaerak entregatzen dituen garraio enpresak eraman ditzakeela baztertutako produktuak dendara, plataforma logistikora edo birziklatzeko instalazioetara.

http://www.ikea.com/ms/es_ES/customer-service/about-services/pdf/Formulario_1_Retirada_RAEE_tienda_rutina_IKEA-ES-0013.pdf

http://www.ikea.com/ms/es_ES/customer-service/about-services/pdf/Formulario_2_Retirada_RAEE_casa_cliente_rutina_IKEA-ES-0013.pdf

15. SALDU OSTEKO ZERBITZUA

Bezeroek jasotze edo entrega zerbitzua kudeatzean edo eskaeraren edukiarekin arazorik izanez gero, eskaera bidaltzeko hautatu duten IKEA dendarekin harremanetan jarri beharko dute. Halaber, IKEA-ko Bezeroen Arretarako Zerbitzuarekin harremanetan jarri ahal izango dute 900 400 922 telefonoaren bitartez, 9:00etatik 22:00etara, edo honako esteka honetan eskuragarri dagoen erreklamazio formularioaren bidez:

<http://www.ikeainfo.com/sac/formulario.php>.

Edonola ere, IKEA-k jakinarazten du gatazkak online ebazteko plataforma bat jarri duela bezeroen eskura. Honako esteka honetan aurki daiteke:

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

16. EZEZTATZEA, UKO EGITEA ETA ITZULTZEA

Bezeroek 12 ordu izango dituzte erosketara eta kontratatutako zerbitzuak osorik ezeztatzeko, eskaeraren baieztapena jasotzen duten momentutik hasita. Eskaera ezeztatzeko, bezeroek 900 400 922 telefonora deituz jarri ahal izango dute. Halako kasuetan, ordaindu duten zenbateko osoa itzuliko zaie ordainketa egiteko erabilitako modu berean, ezeztapena jakinarazten dutenetik gehienez hiru laneguneko epean.

Bezeroek ezingo dituzte eskaeraren zati batzuk soilik ezeztatu. Bezeroek beste eskaera bat egin beharko dute.

Bezeroek, kontsumitzaileak badira, eskaera bateko azken produktua jasotzen duten egunetik hasita 14 egun naturaleko epea izango dute uko egiteko eskubidea partzialki edo

osorik erabiltzeko.

Uko egiteko eskubidea erabiltzeko bezeroek epe horretan IKEA CONTACT CENTER ESPAÑAren gana jo beharko dute hurrengo helbide honetara idatziz: Plaza Espiritu Santo, parcelas 1-3, 33010 Oviedo (Asturias). IKEA-k bezeroei agiri honi erantsita uko egiteko dokumentu bat eskaintzen die, nahi izanez gero helburu horretarako erabil dezaketena. Halaber, bezeroek IKEA-ri uko egiteko formularioa ikeaparati@ikea.com helbidera posta elektronikoz bidaltzeko aukera izango dute.

Bezeroek beren gain hartu beharko dituzte produktuak bueltatzeko kostuak, bai legeak eskaera osoari edo zati bati uko egiteko ematen duen eskubidearen kasuan, bai IKEA-k ematen duen itzultzeko merkataritza bermearen kasuan, eta produktuak IKEA-ren esku utzi beharko dituzte Espainiako edozer IKEA dendatan (uharteetan, Ceutan eta Melillan izan ezik). Gehienez hiru laneguneko epea izango dute produktuak IKEA-ri bueltatzeko, produktuei uko egiteko edo horiek itzultzeko asmoa adierazten dutenetik hasita.

Bezeroek nahiago badute produktuak IKEA-k jasotzea, zerbitzu horren kostua eskaeren garraio zerbitzuaren berbera izango da (tarifen arabera).

IKEA-k, eskaerari osorik edo partzialki uko egiten dioten bezeroei dirua bueltatzeko, bezeroek ordaintzeko erabili zuten modu bera baliatuko du -itzulitako salgaiena eta kontratatutako jasotze edo garraio zerbitzuarena (itzulitako produktuekiko proportzionala izango da)-, IKEA-k produktuak jasotzen dituenetik hasita gehienez hiru laneguneko epean.

Bai legeak eskaera osoari edo zati bati uko egiteko ematen duen eskubidearen kasuan, bai IKEA-k ematen duen itzultzeko merkataritza bermearen kasuan, bezeroek jaso eta IKEA-raino garraiatzeko zerbitzua hautatzen badute, IKEA-k bezeroei erosketa ordaintzeko hautatutako modu berean itzuliko dien zenbatekotik konpentsatuko du garraioaren prezioa (tarifen arabera kalkulatuta).

Uko egiteko legeak ematen duen epea igaro ondoren, IKEA-k bezeroei erositako produktuak itzultzeko edo aldatzeko bermea eskaintzen die (legeak ematen duenez gain). Bezeroek iritzia aldatuz gero, erosketa egiten dutenetik 365 eguneko epea izango dute berme hori erabiltzeko.

Bezeroek merkataritza berme hau gauzatuz itzulitako salgaien egoera ikusitakoan, produktua zigitatik atera ez bada eta jatorrizko bilgarria badu, IKEA-k produktuaren erosketaren zenbatekoa itzuliko die (ez kontratatutako zerbitzuena), bezeroek ordaintzeko erabil duten bitarteko bera erabiliz, jasotzen duenetik hiru laneguneko epean. Itzulitako produktuaren jatorrizko bilgarria irekita badago, bilgarritik aterata badago edo bilgarririk gabe, muntatuta edo erabilia, baina egoera onean, IKEA-k bezeroei iraungipenik gabeko itzulketa txartel bat emango die, itzulitako produktuen zenbatekoaren baliokidea (ez eskaerarekin kontratatutako zerbitzuen zenbatekoarena). Itzulketa politika ez da zerbitzuen kontratazioan aplikatzen.

Itzulketa Txartelak ordainketa modu gisa erabiltzeari dagokionez, Iruzuraren kontrako Prebentzio-ekintzak eta Iruzuraren kontra Borrokatzeko Ekintzak Areagotzearren Tributuen eta Aurrekontuen gaineko Araudia Aldatu eta Finantza-araudia Egokitze Legeak (urriaren 29ko 7/2012) eta haren aldaketek zein mugek ezarritakoa bete beharko da.

Erabiltzearen ondorioz hondatutako produktuei eta Opari Txartelei ez zaie Aldatze eta Itzulketak aplikatuko. Opari, promozio eta itzulketak txartelekin erositako erosketen zenbatekoak ordainketa modu berean itzuliko dira.

Bezeroak izango dira erantzule baldin eta produktuen balioa txikitzen bada, produktuei, beren ezaugarriari eta/edo funtzioei berez dagokien moduan ez den beste batean manipulatuaren ondorioz. Halako kasuetan, bezeroek ezingo dute baliatu uko egiteko eskubidea edo IKEA-k eskaintzen duen itzultzeko merkataritza bermea.

Eskubide eta berme horiek baliatzeko, kasu guztietan bezeroek produktuen erosketatik aurkeztu beharko dute.

17. BERMEA

Webgune honen bidez erositako produktuek eta IKEA dendetan zuzenean eskuratuek berme berberak daukate. Azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera, bezeroak kontsumitzaile badira, IKEA-k erositako produktuen fabrikazio akatsen aurrean erantzungo du salgaiak entregatzen direnetik hasita bi urteko epean. IKEA produktuak fabrikazio akats bat duela egiaztatu ondoren, IKEA-k konpondu edo, egokiagoa balitz, ordeztu egingo du. Irtenbide horietako bat ere posible ez balitz, bezeroek prezioaren beherapen proportzionala eskatu ahal izango dute eta, akatsa larria bada, kontratua indargabetzeko.

Bezeroek akatsa aurkitu eta hurrengo bi hilabeteetan jakinarazi beharko dute.

IKEA-ren zenbait produktuk fabrikazio eta/edo materialen akatsak bost, hamar, hamabost edo hogeita bost urtez estaltzen dituen merkataritza berme boluntarioa dute (merkataritza bermea), legeak ematen duen bermeaz gain. Berme eta estalduren baldintza bereziak eta produktuak egoera ezin hobean izateko mantentze jarraibideak webguneko honako esteka honetan kontsulta daitezke:

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

IKEA-k bere produktuei lotuta eskaintzen dituen merkataritza bermeak etxeko erabilerara mugatuta daude. Produktuak beste era batera erabili direla nabarituz gero, adibidez, enpresa baten jarduera profesionalean (helburu horretarako probatutako produktuak izan ezik) edo instituzio eta administrazio publikoen jardunean, ez da berme hau aplikatuko.

Jarduera profesionalean erabiltzeko erositako produktuen bermea Merkataritza Kodean eta Kode Zibilean xedatutakoaren arabera erregulatuko da.

18. APLIKATU BEHARREKO LEGEDIA. FORUAREN MENDE JARTZEA

Kontratu hau Espainiako lege manuen arabera gauzatuko da, kontratuan bertan zehaztuta ez dauden interpretazio, baliozkotasun eta exekuzio auziei dagokienez.

Urrutiko salmentako zerbitzu baten bidez egindako produktu erosketatik batean Erosketen Baldintza Orokorrekin lotutako desadostasunen bat sortzen bada, desadostasun horiekin lotutako edozer gatazka konpontzeko, aldeek uko egingo diote eskubide gisa dagokien beste edozer foruri edo jurisdikziori, eta adosten dute auzia bezeroaren bizilekuari dagokion hiriko epaitegi eta auzitegien esku uztea.

Enpresen kasuan, auzitegi eta epaitegi eskumendunak kasu bakoitzean aplikatzen den araudian adierazitakoak izango dira.



Uko egiteko formularioaren eredia

(Kontratuari uko egin nahi badiozu soilik bete eta bidali behar duzu formulario hau)

- Nori: IKEA CONTACT CENTER ESPAÑA. Helbidea: Plaza Espiritu Santo, parcelas 1-3, código postal 33010 Oviedo (Asturias). Telefono zenbakia: 900 400 922. Helbide elektronikoa:ikeaparati@ikea.com.

- Honen bidez jakinarazi nahi dizuet/dizuegu (*) hurrengo ondasun honen salmenta kontratuari / hurrengo zerbitzuaren prestazio kontratuari uko egin nahi diodala/diogula (*):

- Eskaera zenbakia: Jasotze data (*):

- Kontsumitzaile eta erabiltzailearen edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen izen-abizenak:

- Kontsumitzaile eta erabiltzailearen edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen helbidea:

- Kontsumitzaile eta erabiltzailearen edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen sinadura(k)
(formulario hau paperean aurkeztuz gero soilik)

Sin.: _____

- Data: _____

(*) Marratu egokia ez dena.