

Regulamin zwrotu towarów zakupionych w IKEA Retail Sp. z o.o.



I. Postanowienia ogólne:

1. Na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie towary zakupione w IKEA Retail sp. z o. o. („IKEA”) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej mogą być zwracane w ciągu 365 dni od daty wydania/dostawy towaru klientowi, niezależnie od formy zakupu (sklep stacjonarny IKEA, sprzedaż na odległość).
2. Klient może zwrócić towar w sklepie stacjonarnym w Dziale Obsługi Klienta w sklepie stacjonarnym IKEA na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub przez skorzystanie z usługi Zwrot kurierem – nadanie w Punkcie GLS, opisanej w Regulaminie Świadczenia Usług przez IKEA Retail Sp. Z o.o. i Regulaminie Świadczenia Usług na odległość . Dokonując zwrotu klient zobowiązany jest okazać: oryginał paragonu lub fakturę VAT (w formie elektronicznej lub papierowej) lub kartę IKEA FAMILY (wydaną na terenie Rzeczypospolitej Polskiej), o ile dany zakup został zarejestrowany przy jej użyciu.
3. Zasady opisane w niniejszym Regulaminie nie stoją na przeszkodzie dochodzeniu przez klienta przysługujących mu uprawnień z tytułu (a) braku zgodności towarów z umową na podstawie art. 43a i n. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (b) gwarancji – w zakresie towarów objętych gwarancją jakości oraz (c) ustawowego prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość wskazanego w Regulaminie świadczenia usług na odległość, dostępnego na stronie ikea.pl/regulaminy.

II. Warunki zwrotu towarów

1. IKEA akceptuje zwrot towarów, które w momencie zwrotu:

a) będą w oryginalnym i nienaruszonym (tj. nieotwartym) opakowaniu i w takim samym stanie, jak w chwili ich wydania klientowi, tj. nie będą nosić śladów używania,

b) będą rozpakowane z oryginalnego opakowania (tj. zwrot towaru następuje w oryginalnym, ale otwartym opakowaniu albo bez oryginalnego opakowania) i będą nosić wyłącznie takie ślady używania, które wynikają z ich użycia w sposób konieczny do stwierdzenia ich charakteru, cech i funkcjonowania po rozpakowaniu i zmontowaniu. Oznacza to, że klient ma możliwość sprawdzenia towarów w warunkach domowych, ale nie może ich używać (nie dot. artykułów spożywczych).

2. IKEA zwróci cenę sprzedaży w/w towarów w następujący sposób:

a) w przypadku towarów nieużywanych i nierozpakowanych, o których mowa w pkt II.1.a powyżej, zwracanych w ciągu 365 dni od daty wydania/dostawy – w pierwotnej formie płatności,

b) w przypadku towarów, o których mowa w pkt II.1.b powyżej:

i. zwracanych w ciągu 14 dni od daty wydania/dostawy towaru – w pierwotnej formie płatności,

ii. zwracanych w ciągu 14 dni od daty wydania/dostawy towaru za które klient zapłacił przy użyciu CZEK BLIK - zwrot płatności zostanie dokonany w formie: BLIK albo na kartę płatniczą albo na kartę refundacyjną/ e-kartę refundacyjną albo gotówkę. Powyższe nie dotyczy umowy o kredyt wiązany z Ikano Bank AB (publ.) Spółka Akcyjna Oddział w Polsce.

iii. zwracanych pomiędzy 15 a 365 dniem od daty wydania/dostawy towaru – w formie karty refundacyjnej IKEA albo e-karty refundacyjnej.

c) W przypadku towarów, za które zapłata nastąpiła kartą elektroniczną IKEA (upominkową, refundacyjną, e-kartą refundacyjną), bonami Sodexo, zwracanych w ciągu 365 dni od daty wydania / dostawy towaru – w formie karty refundacyjnej IKEA albo e-karty refundacyjnej.

d) w przypadku zwrotu towarów na podstawie niniejszego regulamin, które zostały zakupione na raty, zwracanych bezpośrednio w sklepie stacjonarnym IKEA w ciągu 365 dni od daty wydania / dostawy towaru – IKEA zwróci cenę sprzedaży towarów w formie karty refundacyjnej IKEA albo e-karty refundacyjnej IKEA bez zmiany umowy ratalnej z Ikano Bank AB (publ.) Spółka Akcyjna Oddział w Polsce. W celu wyrażenia woli zwrotu towaru w sposób opisany wyżej, klient składa stosowne oświadczenie w Dziale Obsługi Klienta sklepu stacjonarnego IKEA.

e) w przypadku artykułów spożywczych, produktów zakupionych w Dziale Okazje na Okrągło (z wyłączeniem punktu 5.c), towarów na indywidualne zamówienie lub tkanin - w formie karty refundacyjnej IKEA albo e-karty refundacyjnej.

3. Zasady korzystania z kart refundacyjnych IKEA oraz e-kart refundacyjnych są opisane w Regulaminie karty refundacyjnej i e-karty refundacyjnej IKEA dostępnym na stronie www.ikea.pl/regulaminy.

4. IKEA nie ma obowiązku przyjęcia towarów, z których klient korzystał w zakresie wykraczającym poza sposób opisany powyżej w punkcie II.1.b (np. towarów, które posiadają zabrudzenia, rysy, wgniecenia, ślady prania). Jeżeli jednak IKEA podejmie decyzję o przyjęciu takich towarów, zastrzega sobie prawo do potrącenia kwoty odpowiadającej zmniejszeniu wartości towarów. Po weryfikacji stanu zwracanego produktu, o wysokości kwoty potrącenia zdecyduje pracownik Działu Obsługi Klienta w sklepie stacjonarnym IKEA.

5. Zwrotowi w IKEA nie podlegają:

a) karty upominkowe, karty refundacyjne oraz e-karty refundacyjne.
b) materace rozpakowane (podlegają wymianie w ciągu 90 dni od daty zakupu na podstawie Regulaminu 90 dni na wymianę materaca zakupionego w IKEA Retail Sp.z o.o.),

- c) towary zakupione w Dziale Okazje na Okrągło oznaczone jako Oddaj i zyskaj,
- d) artykuły zakupione na indywidualne zamówienie z usługą szycia i haftowania na podstawie Regulaminu świadczenia usług przez IKEA Retail sp. z o. o.,
- e) towary zmodyfikowane przez Klienta,
- f) wartość rabatu udzielonego na podstawie regulaminu promocji,
- g) artykuły zakupione w ramach umowy leasingowej,
- h) choinki cięte.

III. Postanowienia końcowe:

1. Treść niniejszego Regulaminu jest dostępna na stronie [IKEA.pl/regulaminy](https://ikea.pl/regulaminy) oraz w Dziale Obsługi Klienta w sklepach stacjonarnych IKEA.
2. Zmiana warunków Regulaminu pozostanie bez wpływu na prawa i obowiązki klienta nabyte przed wejściem w życie zmian Regulaminu. Zmienione warunki Regulaminu zostaną udostępnione na stronie [IKEA.pl/regulaminy](https://ikea.pl/regulaminy) oraz w sklepach stacjonarnych IKEA.

IV. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 30.05.2025 r.

Do towarów zakupionych przed 30 maja 2025 r. zastosowanie mają odpowiednie, poprzednie regulaminy zwrotu towarów dostępne w Dziale Obsługi Klienta w sklepach stacjonarnych IKEA oraz na stronie [IKEA.pl/regulaminy](https://ikea.pl/regulaminy).



Returns Policy

of IKEA Retail Sp. z o.o.



I. General provisions:

1. Under this Policy the goods purchased from IKEA Retail Sp. z o.o. ("IKEA") in the territory of the Republic of Poland can be returned within 365 days of the date on which the goods were delivered or picked up, regardless of how the purchase was made (in store, online, or by phone).

2. The customer can return the goods at the Customer Service Department of an IKEA stationary shop in the territory of the Republic of Poland or by using the Return by courier - sending at a GLS Point, described in the Terms and Conditions of Providing Services by IKEA Retail Sp. z o.o. and in the Terms and Conditions of Providing Services remotely. When returning the goods, the customer shall present: the original receipt or the VAT invoice (in electronic or paper form) or the IKEA FAMILY card (issued within the territory of the Republic of Poland), provided that the purchase was registered with this card..

3. The provisions set out in this Policy shall not preclude the rights of the customer (a) for the non-conformity of goods with the contract on the basis of Article 43a et seq. of the Act of 30 May 2014 on Consumer Rights, (b) under the guarantee – for goods to which guarantee applies, and (c) to exercise a statutory right to withdraw from a remotely concluded agreement indicated in the Rules of Providing Services Remotely available on IKEA.pl/regulaminy.

I. Terms and conditions of returns

1. IKEA shall accept upon their return the goods that:

a) are in the original and undamaged (i.e. unopened) packaging and in the condition that they were delivered to the customer, meaning that they do not show marks of wear and tear;

b) are unpacked (i.e. the goods are returned in the original, but opened packaging or without the original packaging) and show only the marks of handling necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods when unpacked and assembled. This means that the customer has the opportunity to try and test the goods in home conditions but shall not use them (does not apply to IKEA Food).

2. IKEA shall refund the above-mentioned goods in the following manner:

a) in the case of goods unused and originally packed, as referred to in section II.1.a hereinabove, returned within 365 days of the date on which the goods were delivered or picked up – using the original payment method;

b) in the case of the goods referred to in section II.1.b hereinabove:

i. returned within 14 days of the date on which the goods were delivered or picked up – using the original payment method.

ii. returned within 14 days from the date of issue/delivery of the goods - for which payment was made by BLIK CHECK the payment will be refunded in the form of: BLIK, or to a payment card, or to refund card/e-refund card or cash. This does not apply to resulting from the conclusion of a credit agreement related to Ikano Bank AB (publ.) Spółka Akcyjna Oddział w Polsce.

iii. returned within the period of 15 to 365 days of the date on which the goods were delivered or picked up – using the IKEA refund card or digital refund card.

c) For goods paid for with an IKEA e-card (gift card, refund card, refund e-card), Sodexo vouchers, returned within 365 days of the date of issue/delivery of the goods - in the form of an IKEA refund card or refund e-card.

d) In case of return of goods under these terms and conditions, which have been purchased on instalments and which are returned directly to an IKEA stationary shop within 365 days from the date of issue/delivery of the goods - IKEA will refund the sale price of the goods in the form of the IKEA refund card or IKEA refund e-card without changing the instalment contract with Ikano Bank AB (publ.) Spółka Akcyjna Oddział w Polsce. In order to express the will to return the goods in the manner described above, the Customer shall submit the relevant statement to the Customer Service Department of the IKEA stationary shop.

e) In case of returning food products, goods purchased in the As-Is Department (excl.point 5c) products made to individual order or textiles – using the IKEA refund card or digital refund card.

3. The rules for using IKEA refund card and digital refund card are described in Regulation IKEA refund card and digital refund card available on www.ikea.pl/regulaminy.

4. IKEA reserves the right not to refund the goods that the customer has handled beyond the way described in section II.1.b (e.g. goods that are dirty, scratched, dented, or show signs of having been washed). However, should a decision to accept the return of such goods be made, IKEA reserves the right to reduce the refund to reflect any reduction of the value of the goods. The amount of reduction of the refund shall be decided by a Customer Service worker in an IKEA store.

5. IKEA shall not refund the following:

a) IKEA gift, refund cards and digital refund cards

b) unpacked mattresses (as they can be replaced within 90 days pursuant to the Rules of Replacing a Mattress Purchased from IKEA Retail Sp. z o.o. within 90 days),

c) goods purchased in the As-Is Department signed as BuyBack&Re-Sell,

d) items made to individual order (as part of the stitching and embroidery service) pursuant to the Rules of Providing Services by IKEA Retail Sp. z o.o.,

- e) goods modified by the Customer,
- f) value of a promotion discount or rebate,

- g) items purchased under a leasing agreement,
- h) cut christmas tree

III. Final provisions:

1. The content of this Policy is available at **IKEA.pl/regulaminy** and in Customer Service departments of IKEA stores.
2. The amended terms and conditions of the Policy do not affect the rights and obligations acquired by the customer before this Policy has come into effect. The amended terms and conditions of the Policy are available at **IKEA.pl/regulaminy** and in IKEA stores

IV. This Policy comes into effect as of 30.05.2025 r.

Prior Returns Policies apply to the goods purchased before 30 of May 2025 respectively; the prior Policies are available at the Customer Service departments in IKEA stores and at [IKEA.pl/regulamin](https://ikea.pl/regulamin)



