

Condizioni generali di vendita per acquisti presso i Punti Vendita IKEA

IKEA ITALIA RETAIL S.r.l., con sede legale ed amministrativa in Carugate (MI), Strada Provinciale 208 n. 3 - CAP 20061, Società a Socio Unico, capitale sociale Euro 7.800.000.= int. vers., numero di iscrizione al Registro Imprese di Milano-Monza Brianza-Lodi e cod. fiscale 11574560154, P. IVA n. 02992760963 (di seguito **"IKEA"**), rende disponibile a tutti gli utenti la possibilità di acquistare presso i propri punti vendita i prodotti a marchio IKEA ed altresì una serie di servizi.

1) Note generali

Le presenti condizioni generali di vendita sono regolate dal Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005 e s.m.i.) e dagli articoli del Codice civile disciplinanti il contratto di compravendita (art. 1470 e ss.).

Il marchio IKEA e il concept IKEA sono di proprietà di Inter IKEA Systems B.V. (il "franchisor"). I punti di vendita e tutti gli esercizi commerciali IKEA in tutto il mondo sono gestiti sulla base dei diritti di franchising concessi dal franchisor, formando un sistema di distribuzione esclusiva, tra le altre ragioni per proteggere i diritti di proprietà intellettuale di IKEA, garantire l'integrità del marchio, la prevedibilità nella catena di approvvigionamento e ridurre le emissioni di CO2. Ai rivenditori IKEA è consentito vendere esclusivamente i Prodotti IKEA agli utenti finali, che comprendono sia persone fisiche che giuridiche, e hanno il dovere di cercare attivamente di prevenire la rivendita o la redistribuzione dei prodotti IKEA al di fuori del sistema di franchising IKEA. Le regole del franchising IKEA si applicano globalmente e universalmente a tutti i franchisor IKEA, indipendentemente dalla dimensione, posizione o struttura aziendale.

IKEA si riserva quindi il diritto di richiedere l'identità del cliente, di rifiutare ordini, di cancellare eventuali ordini in sospeso e/o di rifiutare di soddisfare un ordine di qualsiasi numero di articoli, se c'è il sospetto che i prodotti siano destinati a essere rivenduti o trasferiti in altro modo, sia in grandi quantità che singolarmente, sia all'interno del Paese che all'estero.

2) Offerta e modalità d'acquisto

Il cliente, prima di recarsi in un negozio IKEA, può verificare la disponibilità dei prodotti su [IKEA.it](https://www.ikea.it). In negozio il cliente può chiedere un preventivo del suo acquisto. Il preventivo non garantisce la disponibilità dei prodotti/prezzi e, se comprende articoli in promozione, i prezzi di tali articoli saranno validi soltanto sino al termine della singola promozione.

La maggior parte dei prodotti IKEA sono confezionati in pacchi piatti e facili da trasportare. Inoltre, il cliente troverà all'interno dei singoli pacchi le istruzioni di montaggio, utilizzo, manutenzione e pulizia (nel caso il prodotto sia confezionato in più pacchi, le istruzioni saranno all'interno di uno solo di essi) relative ad ogni nostro articolo, a cui il cliente si dovrà scrupolosamente attenere. Esse sono inoltre reperibili su [IKEA.it](https://www.ikea.it) nella pagina descrittiva del prodotto stesso, nella scheda "Istruzioni di montaggio e manuali". Inoltre, IKEA mette a disposizione del cliente varie tipologie di servizi illustrati nei paragrafi successivi.

Al momento dell'acquisto IKEA comunicherà un numero d'ordine, che dovrà essere utilizzato per ogni comunicazione con IKEA. IKEA raccomanda al cliente di verificare con la massima attenzione e cura la correttezza dei dati contenuti nell'ordine. E' possibile che si verifichino occasionali non disponibilità dei prodotti offerti: in tal caso, IKEA lo comunicherà al cliente prima di procedere alla richiesta di pagamento dei prodotti. Laddove il pagamento sia già avvenuto, IKEA provvederà al rimborso integrale del prezzo versato, fatta salva la possibilità per il cliente di scegliere un articolo alternativo con caratteristiche simili a fronte dell'eventuale conguaglio di prezzo.

3) Offerta al pubblico

I prodotti e i servizi con i relativi prezzi esposti in negozio costituiscono un'offerta al pubblico conformemente alle modalità precisate nelle presenti condizioni e su [IKEA.it](https://www.ikea.it).

I contratti d'acquisto stipulati in negozio ed aventi ad oggetto i prodotti e i servizi saranno conclusi con IKEA ITALIA RETAIL S.r.l.

4) Prezzi

Tutti i prezzi dei prodotti esposti in negozio sono comprensivi di IVA. Possono diminuire in occasione di saldi e promozioni. In caso di variazioni IVA, inclusa nei prezzi, IKEA sarà obbligata ad adeguarsi alla normativa in vigore.

Le spese di consegna e montaggio, nonché le spese relative agli ulteriori servizi messi a disposizione da IKEA, così come indicate nei successivi paragrafi, sono a carico del cliente e adeguatamente dettagliate al momento dell'effettuazione dell'ordine e del pagamento. Ai prodotti e ai servizi IKEA si applica il prezzo evidenziato in negozio al momento dell'ordine, senza alcuna considerazione di precedenti offerte o eventuali variazioni di prezzo successivamente intervenute.

5) Modalità di pagamento

Il pagamento dell'ordine relativo a prodotti e servizi offerti da IKEA dovrà essere effettuato al momento dell'acquisto. In tutti i nostri negozi dislocati sul territorio nazionale, potrai pagare con le seguenti modalità:

- **Contanti:** per acquisti entro il limite di pagamento imposto da normativa;
- **Carte di Credito e Debito:** per motivi di sicurezza delle transazioni, IKEA si riserva la facoltà di richiedere l'esibizione del documento di identità del titolare della carte;
- **Satispay:** pagamento tramite app Satispay con scansione di QRCode direttamente in cassa;
- **Carte Regalo, Carte Reso e Buoni d'acquisto IKEA:** per informazioni e termini di utilizzo visitare [IKEA.it/regolamenti](https://www.ikea.it/regolamenti).
- **Ticket Compliments:** è possibile pagare con Ticket Compliments Top Premium, Ticket Compliments Selection e Ticket Service entro il limite di pagamento imposto da normativa, esclusi i ticket in formato digitale;
- **Assegno bancario e postale:** IKEA chiederà al cliente il codice fiscale, un documento di identità e il numero di conto corrente. Il servizio è svolto in collaborazione con Partner individuati da IKEA e comunicati al momento del pagamento. Gli assegni – di qualsiasi importo - devono avere la clausola “non trasferibile” secondo la normativa vigente (ex art. 49 D. Lgs. N. 231/2007 e s.m.i.). Saranno accettati assegni per un importo massimo di € 7.500 per BancoPosta, € 12.500 per assegni bancari e € 15.000 per PagoAssegno. Al momento del pagamento IKEA richiede la presenza dell'intestatario del conto munito di codice fiscale e documento d'identità in corso di validità, non accettando deleghe tra privati. Se il conto è intestato a una persona giuridica (società, impresa individuale etc.), il titolare o legale rappresentante può delegare un altro soggetto, privo del potere di firma sul conto, ad effettuare il pagamento: in tal caso, il delegato dovrà presentare la delega firmata munita del timbro della società e una copia del documento d'identità del delegante;
- **Assegno Circolare:** dovranno essere presenti il nome del beneficiario esteso e per intero (IKEA ITALIA RETAIL SRL), la clausola non trasferibile, il luogo e data di emissione e la sottoscrizione della banca/poste emittente;
- **Bonifico Bancario:** l'ordine (prodotti e servizi) verrà confermato solo in seguito alla verifica del buon esito del pagamento indipendentemente dalla data stimata nel preventivo
- **Finanziamento:** per accedere al servizio è necessario rivolgersi al personale di vendita presente nei negozi IKEA. Per conoscere la documentazione richiesta, i tassi applicati e per provare la simulazione visitare [IKEA.it/finanziamenti](https://www.ikea.it/finanziamenti).

6) Documento Commerciale

IKEA è tenuta alla memorizzazione elettronica e alla trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri ai sensi dell'art. 2, comma 1, del D. Lgs. 5 agosto 2015, n. 127 e documenta le cessioni di beni e le prestazioni di servizi effettuate tramite documenti commerciali, salvo che non sia emessa fattura. Il documento commerciale rappresenta la prova d'acquisto del prodotto e il cliente dovrà esibirlo in caso di reso merce o per far valere la garanzia sul prodotto stesso. Il cliente può selezionare le modalità di ricezione del documento commerciale direttamente in cassa: cartaceo con stampa in cassa o in forma elettronica all'indirizzo e-mail inserito in fase di acquisto. Selezionando la modalità elettronica via e-mail, il documento commerciale sarà inviato entro pochi minuti dal pagamento. Sarà cura del cliente verificare la correttezza dell'indirizzo email inserito e la ricezione del documento commerciale, nonché la sua conservazione. Qualora il cliente non ricevesse il documento commerciale, potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti).

7) Fattura

Se il cliente necessita della fattura, deve richiederla il giorno stesso dell'acquisto presso il Servizio Clienti presentando il documento commerciale. La fattura elettronica verrà ricevuta dal cliente sul canale telematico indicato al momento della richiesta. I clienti titolari della carta fedeltà IKEA BUSINESS possono richiedere l'emissione della fattura elettronica direttamente in cassa, utilizzando la carta IKEA BUSINESS al momento del pagamento. In base all'art. 22, primo comma, D.P.R. n. 633/1972 IKEA non sarà tenuta all'emissione della fattura se chiesta dal cliente oltre il momento di effettuazione dell'operazione. Sarà cura del cliente comunicare con esattezza tutti i dati fiscali utili all'emissione della fattura elettronica e verificare la correttezza dei medesimi al momento della creazione della fattura stessa. La fattura elettronica non è più modificabile dal momento della sua emissione.

8) Acquisti "Tax Free"

IKEA propone, ai sensi dell'art. 38-quater del D.P.R. n. 633/1972, acquisti Tax-Free tramite Global Blue agli acquirenti non residenti o non domiciliati nell'Unione Europea. Per ricevere ulteriori informazioni, il cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti).

9) Esportazioni/Esenzioni e Agevolazioni IVA

I prodotti IKEA sono soggetti alle leggi ed ai regolamenti vigenti in materia doganale e di controllo delle esportazioni e pertanto devono essere acquistati, esportati e utilizzati in conformità a tali previsioni normative. Per ricevere ulteriori informazioni, il cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti).

10) Servizi di progettazione in un Punto Vendita IKEA

IKEA mette a disposizione dei clienti la possibilità di prenotare i servizi per la progettazione di cucina, soggiorno (soluzioni TV, librerie, divani), camera da letto (guardaroba, letti) e bagno. Per procedere con la prenotazione dei servizi, il cliente dovrà utilizzare il tool di prenotazione accessibile al link [IKEA.it/consulenza](https://www.ikea.it/consulenza). Il cliente, il giorno dell'appuntamento in negozio, porterà con sé una corretta misurazione dei locali sulla quale si baserà tale servizio. Pertanto, nel caso in cui tali misure, dati e informazioni risultassero non corretti, IKEA non potrà essere in alcun modo considerata responsabile di eventuali conseguenze connesse e derivanti dalla non correttezza/esattezza delle misure/dati/informazioni fornite dal cliente. Il cliente potrà anche acquistare direttamente in negozio il servizio a pagamento di Rilievo misure, laddove disponibile, il cui costo verrà rimborsato a fronte dell'acquisto. I servizi di progettazione in negozio avranno ad oggetto la realizzazione di un progetto che IKEA provvederà a consegnare al cliente. I servizi non obbligano il cliente ad acquistare i mobili e/o complementi d'arredo a marchio IKEA indicati nel progetto realizzato dai consulenti IKEA. Il cliente, dopo aver ricevuto il progetto, potrà decidere se acquistare o meno i prodotti a marchio IKEA.

11) Servizio di arredatore d'interni in un Punto Vendita IKEA

IKEA mette a disposizione dei clienti la possibilità di prenotare il servizio gratuito per arredare più locali, un intero appartamento o un'attività commerciale. Per procedere con la prenotazione del servizio, il cliente dovrà utilizzare il tool di prenotazione accessibile al link "[IKEA.it/consulenza](https://www.ikea.it/consulenza)". Il cliente, il giorno dell'appuntamento in negozio porterà con sé una corretta misurazione dei locali sulla quale si baserà tale servizio. Pertanto, nel caso in cui tali misure, dati e informazioni risultassero non corretti, IKEA non potrà essere in alcun modo considerata responsabile di eventuali conseguenze connesse e derivanti dalla non correttezza/esattezza delle misure/dati/informazioni fornite dal cliente. Il cliente potrà anche acquistare direttamente in negozio il servizio a pagamento di Rilievo misure, laddove disponibile, il cui costo verrà rimborsato a fronte dell'acquisto. Il servizio di arredatore d'interni in negozio avrà ad oggetto la realizzazione di un progetto che IKEA provvederà a consegnare al cliente. Il servizio non obbliga il cliente ad acquistare i mobili e/o complementi d'arredo a marchio IKEA indicati nel progetto realizzato dai consulenti IKEA. Il cliente, dopo aver ricevuto il progetto, potrà decidere se acquistare o meno i prodotti a marchio IKEA.

12) Servizi di Consegna

IKEA mette a disposizione diverse tipologie di servizi a pagamento a cura di vettori ed operatori specializzati, appositamente incaricati, solo nel territorio italiano. I costi e le caratteristiche delle soluzioni di seguito riportate, sono disponibili su [IKEA.it/servizi](https://www.ikea.it/servizi). Tali costi saranno debitamente evidenziati nell'ordine d'acquisto al momento del pagamento.

Sarà responsabilità del cliente fornire tutte le informazioni necessarie all'esecuzione del servizio, nonché verificare che le informazioni nell'ordine siano corrette e complete.

Qualora non fosse possibile eseguire e/o completare la consegna a causa di informazioni incorrette e/o incomplete, IKEA esporrà al cliente l'importo da corrispondere per l'esecuzione e/o completamento dei servizi; il cliente potrà decidere se procedere con il pagamento e dunque se confermare l'esecuzione dei servizi stessi.

Al momento della consegna è richiesta la presenza del cliente oppure di una persona di fiducia per controllare che gli imballi siano integri e puliti e che i prodotti ricevuti corrispondano a quanto riportato sul documento di trasporto oppure sull'ordine. In caso di difetti visibili, quali la quantità errata e/o prodotto errato e la non integrità degli imballi, IKEA chiede al cliente o all'incaricato di sua fiducia di effettuare la segnalazione delle suddette anomalie sul documento di trasporto per consentire ad IKEA di procedere alla gestione della segnalazione ricevuta e di contattare successivamente il cliente.

Le varie tipologie di consegna sono soggette alle condizioni di seguito riportate.

12.a) Consegna Pacchi Leggeri

Il servizio di Consegna Pacchi Leggeri è disponibile per acquisti con peso fino a 30 (trenta) Kg, composti da articoli con peso inferiore o pari ai 25 (venticinque) Kg. Questo servizio non è applicabile ad alcuni prodotti per misura o fragilità; il cliente può verificarne la compatibilità aggiungendo i prodotti al carrello. Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina [IKEA.it/consegna](https://www.ikea.it/consegna). La consegna sarà effettuata da un corriere in tutta Italia, isole comprese, al piano strada. L'eventuale servizio di montaggio acquistato non sarà contestuale al servizio di Consegna Pacchi Leggeri. Al momento dell'effettuazione dell'ordine sarà indicata la data di consegna stimata. Tale data ha un valore

esclusivamente indicativo in quanto indica il giorno a partire dal quale è prevista la consegna dell'ordine; pertanto, nessuna responsabilità potrà essere imputata ad IKEA in caso di un mancato rispetto della stessa laddove la consegna avvenga entro 30 giorni dall'Ordine, salvo diverso accordo.

La consegna sarà effettuata:

- da un corriere in un orario compreso tra le ore 08:00 e le ore 18:00 da lunedì a venerdì, senza appuntamento. In caso di assenza del cliente, è effettuato un nuovo tentativo di consegna nel giorno lavorativo successivo. Al fallimento del secondo tentativo, il cliente può ritirare l'ordine entro i successivi 15 giorni lavorativi (compreso il sabato) presso la sede indicata nell'avviso lasciato nella casella postale. Scaduti i 15 giorni lavorativi, in automatico l'ordine verrà cancellato e il cliente verrà rimborsato del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna, le quali resteranno a carico del cliente.

- in **Emilia-Romagna, Marche, Puglia, Umbria** da un corriere in un orario compreso tra le ore 08:00 e le ore 20:00 da lunedì a venerdì, senza appuntamento. Il corriere effettuerà 2 (due) tentativi di consegna dei Prodotti all'indirizzo indicato dal Cliente nell'ordine. In caso di assenza alla prima consegna, il corriere lascerà al Cliente un avviso contenente le informazioni relative al secondo tentativo di consegna. A partire dal giorno successivo il Cliente potrà svincolare in autonomia la consegna e riprogrammarla, così come indicato nell'avviso ricevuto dal corriere. Nel caso di mancato contatto o disponibilità del corriere, la consegna verrà effettuata entro 2 (due) giorni feriali successivi al giorno della prima consegna. In caso di assenza anche alla seconda consegna, il corriere lascerà al Cliente un avviso circa il secondo tentativo di consegna non andato a buon fine unitamente alle modalità di ritiro dei Prodotti presso il deposito del corriere. In assenza di ritiro da parte del Cliente, IKEA contatterà quest'ultimo per concordare una nuova consegna. I Prodotti saranno comunque tenuti gratuitamente in giacenza dal corriere stesso per 10 giorni (di calendario), decorrenti dalla data del secondo tentativo di consegna non andato a buon fine. Dopo 10 (dieci) giorni (di calendario) di giacenza l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA provvederà a fornire al Cliente comunicazione di annullamento con rimborso del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna, le quali resteranno a carico del Cliente.

Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.a1) Modifica dei prodotti presenti nell'ordine

L'ordine di Consegna Pacchi Leggeri non è modificabile dopo il pagamento.

12.a2) Modifica della data di consegna

La data di consegna selezionata al momento dell'acquisto è modificabile solo entro 24 ore dal pagamento dell'ordine accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.a3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

12.b) Consegna tramite Cargo Bike

Il servizio di Consegna tramite Cargo Bike è disponibile per acquisti con peso fino a 10 (dieci) Kg. Questo servizio non è applicabile ad alcuni prodotti per misura o fragilità; il cliente può verificarne la compatibilità aggiungendo i prodotti al carrello. La consegna viene effettuata da un corriere al piano strada in bicicletta dal lunedì al venerdì, nel giorno e nella fascia oraria scelte dal cliente al momento dell'effettuazione dell'ordine, solo in alcune zone di Italia. Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina [IKEA.it/consegna](https://www.ikea.it/consegna). L'eventuale servizio di montaggio acquistato non sarà contestuale al servizio di Consegna tramite Cargo Bike. In caso di assenza del cliente, IKEA provvederà a contattarlo per ripianificare una nuova consegna. Dopo 7 (sette) giorni (di calendario) di giacenza, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA provvederà a fornire al cliente comunicazione di annullamento con rimborso del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna, le quali resteranno a carico del cliente. Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.b1) Modifica dei prodotti presenti nell'ordine

L'ordine di Consegna tramite Cargo Bike non è modificabile dopo il pagamento.

12.b2) Modifica della data di consegna

La data di consegna selezionata al momento dell'acquisto è modificabile solo entro 24 ore dal pagamento dell'ordine accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.b3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

12.c) Consegna al piano strada senza appuntamento

Il servizio di Consegna al piano strada senza appuntamento è disponibile per acquisti con peso da 30 (trenta) Kg a 50 (cinquanta) Kg, composti da articoli con peso inferiore o pari ai 25 (venticinque) Kg. Questo servizio non è applicabile ad alcuni prodotti per misura o fragilità; il cliente può verificarne la compatibilità aggiungendo i prodotti al carrello. Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina [IKEA.it/consegna](#). La consegna sarà effettuata da un corriere in tutta Italia, isole comprese, al piano strada. L'eventuale servizio di montaggio acquistato non sarà contestuale al servizio di Consegna al piano strada senza appuntamento. Al momento dell'effettuazione dell'ordine sarà indicata la data di consegna stimata. Tale data ha un valore esclusivamente indicativo in quanto indica il giorno a partire dal quale è prevista la consegna dell'ordine; pertanto, nessuna responsabilità potrà essere imputata ad IKEA in caso di un mancato rispetto della stessa laddove la consegna avvenga entro 30 giorni dall'Ordine, salvo diverso accordo.

La consegna sarà effettuata:

- da un corriere in un orario compreso tra le ore 08:00 e le ore 18:00 da lunedì a venerdì, senza appuntamento. In caso di assenza del cliente, è effettuato un nuovo tentativo di consegna nel giorno lavorativo successivo. Al fallimento del secondo tentativo, il cliente può ritirare l'ordine entro i successivi 15 giorni lavorativi (compreso il sabato) presso la sede indicata nell'avviso lasciato nella casella postale. Scaduti i 15 giorni lavorativi, in automatico l'ordine verrà cancellato e il cliente verrà rimborsato del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna, le quali resteranno a carico del cliente.

- in **Emilia-Romagna, Marche, Puglia, Umbria** da un corriere in un orario compreso tra le ore 08:00 e le ore 20:00 da lunedì a venerdì, senza appuntamento. Il corriere effettuerà 2 (due) tentativi di consegna dei Prodotti all'indirizzo indicato dal Cliente nell'ordine. In caso di assenza alla prima consegna, il corriere lascerà al Cliente un avviso contenente le informazioni relative al secondo tentativo di consegna. A partire dal giorno successivo il Cliente potrà svincolare in autonomia la consegna e riprogrammarla, così come indicato nell'avviso ricevuto dal corriere. Nel caso di mancato contatto o disponibilità del corriere, la consegna verrà effettuata entro 2 (due) giorni feriali successivi al giorno della prima consegna. In caso di assenza anche alla seconda consegna, il corriere lascerà al Cliente un avviso circa il secondo tentativo di consegna non andato a buon fine unitamente alle modalità di ritiro dei Prodotti presso il deposito del corriere. In assenza di ritiro da parte del Cliente, IKEA contatterà quest'ultimo per concordare una nuova consegna. I Prodotti saranno comunque tenuti gratuitamente in giacenza dal corriere stesso per 10 giorni (di calendario), decorrenti dalla data del secondo tentativo di consegna non andato a buon fine. Dopo 10 (dieci) giorni (di calendario) di giacenza l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA provvederà a fornire al Cliente comunicazione di annullamento con rimborso del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna, le quali resteranno a carico del Cliente.

Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.c1) Modifica dei prodotti presenti nell'ordine

L'ordine di Consegna al piano strada senza appuntamento non è modificabile dopo il pagamento.

12.c2) Modifica della data di consegna

La data di consegna selezionata al momento dell'acquisto è modificabile solo entro 24 ore dal pagamento dell'ordine accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.c3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

12.d) Consegna al piano strada

Il Servizio di Consegna al piano strada è disponibile per acquisti con peso inferiore o pari a 200 (duecento) Kg, composti da articoli con peso inferiore o pari ai 25 (venticinque) Kg. Maggiori informazioni sono disponibili alla

pagina [IKEA.it/consegna](https://www.ikea.it/consegna). Il servizio viene effettuato dal lunedì al sabato, nel giorno e nella fascia oraria scelte dal cliente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Il trasportatore contatterà il cliente circa 30 (trenta) minuti prima della consegna. L'eventuale servizio di montaggio acquistato non sarà contestuale al servizio di Consegna al piano strada. La consegna avverrà al piano stradale nella prima area libera disponibile prossima all'entrata dello stabile (es. portineria, giardino). Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](https://www.ikea.it/traccia)".

12.d1) Modifica dei prodotti presenti nell'ordine

L'ordine di Consegna al piano strada non è modificabile dopo il pagamento.

12.d2) Modifica della data di consegna

La data di consegna è modificabile in autonomia accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](https://www.ikea.it/traccia)", fino a quando l'ordine risulta nello stato "Registrato nei sistemi". Se l'ordine si trova nello stato "In preparazione" o successivi, la data di consegna è modificabile contattando il servizio clienti su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). Dal momento in cui l'ordine viene ricevuto dal trasportatore, i prodotti acquistati potranno rimanere in giacenza presso il trasportatore, senza costi aggiuntivi, per un massimo di 15 (quindici) giorni (di calendario) decorrenti dalla data in cui il trasportatore ha ricevuto l'ordine. Dopo 15 (quindici) giorni di giacenza, il costo sarà di 10,00 (dieci//00) Euro (IVA inclusa) per i primi 3 (tre) giorni, successivamente il costo sarà di 5,00 (cinque//00) Euro (IVA inclusa) al giorno. Tale costo verrà addebitato al cliente e dovrà essere corrisposto secondo le modalità di pagamento accettate da IKEA.

12.d3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

12.e) Consegna Veloce in casa

Il servizio di Consegna Veloce in casa è disponibile per acquisti per comuni limitrofi, definiti da CAP/località. Il cliente può verificare le tariffe e la copertura del servizio al momento dell'effettuazione dell'ordine. La consegna sarà effettuata da un trasportatore nella data scelta dal cliente in fase d'acquisto e successivamente riportata nella conferma d'ordine. Sarà responsabilità del cliente fornire tutte le informazioni necessarie all'esecuzione del servizio, nonché verificare che le informazioni sull'ordine siano corrette e complete. Il servizio viene effettuato 7 giorni su 7, domenica compresa e la consegna viene effettuata dentro casa nel locale di destinazione. Il trasportatore contatterà il cliente circa 30 minuti prima della consegna. Nel caso il cliente fosse assente e quindi fosse necessario riprogrammare un nuovo servizio di Consegna Veloce in casa, IKEA contatterà il cliente stesso proponendo l'acquisto di un nuovo servizio. Solo dopo aver verificato l'esito del pagamento, IKEA provvederà a riprogrammare in accordo con il cliente la nuova Consegna Veloce in casa.

Nel caso in cui:

- la consegna sia richiesta in zone nelle quali il traffico sia soggetto a limitazioni e/o divieti, quali, a titolo esemplificativo, zone a traffico limitato, zone ad ingresso limitato agli automezzi, zone pedonali, Isole minori, zone di difficile accesso, etc.;
- la distanza tra il punto di scarico e l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia superiore a 100 (cento) mt;
- l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia sprovvisto di ascensore, montacarichi, o comunque di una scala e/o porte aventi dimensioni e portata idonee al passaggio e al sollevamento dei prodotti stessi;

il cliente dovrà acquistare anche i necessari servizi aggiuntivi, i cui costi e caratteristiche verranno forniti da IKEA prima della conclusione dell'ordine. Al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente, prima di inviare l'ordine, potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). Successivamente all'invio dell'ordine, il cliente sarà tenuto a contattare IKEA per informare prontamente della necessità dei suddetti servizi aggiuntivi e per procedere al relativo pagamento. Al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente dovrà compilare correttamente il questionario proposto in fase di compilazione dell'ordine per consentire ad IKEA di prendere accordi successivi con

il cliente. IKEA segnala che in caso di mancata preventiva informazione circa la necessità dei suddetti servizi aggiuntivi con conseguente mancato acquisto degli stessi, IKEA potrebbe non essere in grado di portare a termine, nelle tempistiche concordate la consegna dei prodotti, e potrebbe altresì dover effettuare una seconda consegna, il cui costo verrà esposto al cliente che dovrà provvedere al pagamento prima dell'esecuzione del nuovo servizio da parte di IKEA; qualora fosse invece possibile portare a compimento il servizio, IKEA esporrà il costo dei servizi aggiuntivi al cliente, il quale potrà decidere se procedere versando il relativo corrispettivo.

Nel caso di condizioni climatiche particolarmente avverse, la data e la fascia oraria prescelta dal cliente potranno subire eventuali variazioni, comunicate da IKEA al cliente. Al momento della consegna è richiesta la presenza del cliente oppure di una persona di fiducia per controllare che gli imballi siano integri e puliti e che i prodotti ricevuti corrispondano a quanto riportato sul documento di trasporto. In caso di difetti visibili, quali la quantità errata e/o prodotto errato e la non integrità degli imballi, IKEA chiede al cliente o all'incaricato di sua fiducia di effettuare la segnalazione delle suddette anomalie sul documento di trasporto per consentire ad IKEA di procedere alla valutazione della segnalazione ricevuta. Qualora non fosse possibile eseguire e/o completare i servizi a causa di informazioni incorrette e/o incomplete, IKEA esporrà al cliente l'importo da corrispondere per l'esecuzione e/o completamento dei servizi; il cliente potrà decidere se procedere con il pagamento e dunque se confermare l'esecuzione dei servizi stessi. Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.e1) Modifica dei prodotti presenti nell'ordine

L'ordine di Consegna Veloce in casa non è modificabile dopo il pagamento.

12.e2) Modifica della data di consegna

La data di effettuazione del servizio non è modificabile dopo il pagamento.

12.e3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

12.f) Consegna in casa

Il servizio di Consegna in casa è disponibile in tutta Italia per ordini il cui peso sia superiore a 50 (cinquanta) Kg o che comunque contengano colli con il peso singolo superiore a 25 (venticinque) Kg. Il servizio viene effettuato dal lunedì al sabato, nel giorno e nella fascia oraria scelte dal cliente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Nel caso in cui il sistema proponesse come unica fascia oraria quella tra le 03:00 e le 05:00 del lunedì, IKEA provvederà a contattare il cliente per fissare una data e una fascia oraria per la consegna, che in ogni caso avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione dell'ordine, salvo diverso accordo. I prodotti saranno consegnati dentro casa, nel locale di destinazione, che il cliente indicherà al vettore. Limitatamente ad alcune isole minori il servizio di consegna è al porto, il cliente può verificare il dettaglio alla pagina [IKEA.it/consegna](#). In caso di ordine contenente piani di lavoro su misura, la data fornita al momento dell'effettuazione dell'ordine sarà da intendersi definitiva salvo diversa comunicazione da parte di IKEA. Il trasportatore contatterà il cliente circa 30 (trenta) minuti prima della consegna. Al momento dell'effettuazione dell'ordine sarà indicata al cliente la data e la fascia oraria entro cui verrà iniziato il servizio, salvo casi particolari (tra i quali a titolo esemplificativo si indicano i seguenti: ZTL, necessità di facchinaggio o di permessi speciali, isole minori, zone di difficile accesso, ecc.) per i quali verrà indicata al cliente una data indicativa e suscettibile di variazione. Nel caso di variazione questa verrà comunicata da IKEA successivamente all'acquisto.

Nel caso in cui:

- la consegna sia richiesta in zone nelle quali il traffico sia soggetto a limitazioni e/o divieti, quali, a titolo esemplificativo, zone a traffico limitato, zone ad ingresso limitato agli automezzi, zone pedonali, Isole minori, zone di difficile accesso, etc.;
- la distanza tra il punto di scarico e l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia superiore a 100 (cento) mt;
- l'immobile di destinazione dei prodotti acquistati sia sprovvisto di ascensore, montacarichi, o comunque di una scala e/o porte aventi dimensioni e portata idonee al passaggio e al sollevamento dei prodotti stessi;

il cliente dovrà acquistare anche i necessari servizi aggiuntivi, i cui costi e caratteristiche verranno forniti da IKEA prima della conclusione dell'ordine. Al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente, prima di inviare l'ordine, potrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). Successivamente all'invio dell'ordine, al fine di avere tutte le necessarie informazioni riferite ai costi di tali servizi aggiuntivi, il cliente dovrà compilare correttamente il questionario proposto in fase di compilazione dell'ordine per consentire ad IKEA di prendere accordi successivi con il cliente e ricontattarlo per finalizzare il pagamento. IKEA segnala che in caso di mancata preventiva informazione circa la necessità dei suddetti servizi aggiuntivi con conseguente mancato acquisto degli stessi, IKEA potrebbe non essere in grado di portare a termine, nelle tempistiche concordate la consegna dei prodotti, e potrebbe altresì dover effettuare una seconda consegna, il cui costo verrà esposto al cliente che dovrà provvedere al pagamento prima dell'esecuzione del nuovo servizio da parte di IKEA; qualora fosse invece possibile portare a compimento il servizio, IKEA esporrà il costo dei servizi aggiuntivi al cliente, il quale potrà decidere se procedere versando il relativo corrispettivo.

Nel caso di condizioni climatiche particolarmente avverse, la data e la fascia oraria prescelta dal cliente potranno subire eventuali variazioni, comunicate da IKEA al cliente. In caso di assenza del cliente nel giorno e nella fascia oraria concordata, IKEA provvederà a contattare il cliente proponendo l'acquisto del nuovo servizio di Consegna in casa. In caso di avvenuto pagamento da parte del cliente,

IKEA provvederà a ricontattare il cliente per concordare la nuova data di esecuzione del servizio di Consegna in casa. Esclusivamente in caso di assenza del cliente, i prodotti acquistati potranno rimanere in giacenza presso il trasportatore, senza costi aggiuntivi, per un massimo di 12 (dodici) giorni (di calendario) decorrenti dalla data dell'appuntamento fissato per la consegna. Dopo 12 (dodici) giorni di giacenza, il costo sarà di 10,00 (dieci//00) Euro (IVA inclusa) per i primi 3 (tre) giorni, successivamente il costo sarà di 5,00 (cinque//00) Euro (IVA inclusa) al giorno. Tale costo verrà addebitato al cliente e dovrà essere corrisposto secondo le modalità di pagamento accettate da IKEA. La giacenza potrà avere una durata massima di 30 (trenta) giorni (di calendario). Oltre il termine di 30 (trenta) giorni sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA provvederà a fornire al cliente comunicazione di annullamento con rimborso del valore dell'ordine stesso decurtato delle spese di consegna e di giacenza, le quali resteranno a carico del cliente. Il cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

12.f1) Modifica dei prodotti presenti nell'ordine

L'ordine di Consegna in casa non è modificabile dopo il pagamento.

12.f2) Modifica della data di consegna

La data di consegna è modificabile in autonomia accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)", fino a quando l'ordine risulta nello stato "Registrato nei sistemi". Se l'ordine si trova nello stato "In preparazione" o successivi, la data di consegna è modificabile contattando il servizio clienti su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). Dal momento in cui l'ordine viene ricevuto dal trasportatore, i prodotti acquistati potranno rimanere in giacenza presso il trasportatore, senza costi aggiuntivi, per un massimo di 15 (quindici) giorni (di calendario) decorrenti dalla data in cui il trasportatore ha ricevuto l'ordine. Dopo 15 (quindici) giorni di giacenza, il costo sarà di 10,00 (dieci//00) Euro (IVA inclusa) per i primi 3 (tre) giorni, successivamente il costo sarà di 5,00 (cinque//00) Euro (IVA inclusa) al giorno. Tale costo verrà addebitato al cliente e dovrà essere corrisposto secondo le modalità di pagamento accettate da IKEA.

12.f3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

13) Servizi di Ritiro

13.a) Punti di ritiro IKEA

La consegna dei prodotti acquistati avverrà da parte di IKEA presso il punto di ritiro IKEA (puoi verificare i punti di ritiro disponibili alla pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro)) scelto dal cliente in fase di creazione dell'ordine, alla data come indicata dal cliente stesso in fase d'ordine e come confermata da parte di IKEA (servizio valido solo per i prodotti disponibili nel negozio IKEA scelto). Il cliente, in seguito a ricezione di comunicazione via posta elettronica da parte

di IKEA contenente la conferma circa la preparazione dell'ordine effettuata da IKEA, potrà recarsi presso il negozio IKEA prescelto nella fascia oraria e nella data di consegna come indicata in fase d'ordine e come confermata da IKEA. Per ordini di ammontare superiore a 99 Euro (IVA inclusa) non sono previsti costi aggiuntivi per il cliente.

Se i prodotti acquistati non sono disponibili nel negozio IKEA scelto, l'ordine verrà preparato nei nostri magazzini centrali e verrà applicata una tariffa speciale di 9 Euro, troverai in questi casi l'indicazione "da lunga distanza" all'interno del carrello online.

I prodotti acquistati rimangono in giacenza per un massimo di 3 (tre) giorni di calendario decorrenti dalla data di ritiro confermata da IKEA. Al momento della consegna, il cliente dovrà presentare la conferma d'ordine e controllare che gli imballi siano integri e puliti e che i prodotti consegnati corrispondano a quanto riportato sull'ordine. Sarà cura del cliente trasportare i prodotti al di fuori dell'area di ritiro e caricarli sul proprio mezzo di trasporto. In caso di difetti visibili, quali le quantità errate e/o prodotto errato e la non integrità degli imballi, IKEA chiede al cliente di effettuare la segnalazione delle suddette anomalie nell'immediato, direttamente in negozio rivolgendosi al Servizio Clienti, prima dell'accettazione. In caso di mancato ritiro da parte del cliente dei prodotti acquistati, entro il termine di giacenza previsto, IKEA procederà all'annullamento dell'ordine e al rimborso dell'importo versato dal cliente decurtato delle spese del servizio. Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

13.b) Punto di ritiro IKEA FIUMICINO

Solo per i prodotti acquistati presso il punto di vendita IKEA Fiumicino, non online, in caso di mancata immediata disponibilità dei prodotti stessi, il Cliente potrà procedere con il ritiro differito, sempre presso il punto di vendita IKEA Fiumicino, senza costi aggiuntivi. Nel caso in cui invece il cliente comunicasse ad IKEA di non voler più provvedere al ritiro dei prodotti acquistati, IKEA procederà all'annullamento dell'ordine e al rimborso dell'importo versato dal cliente. Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "Traccia e gestisci il tuo ordine".

13.c) Punti di ritiro Poste Italiane

13.c1) Punti di ritiro Punto Poste

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti acquistati presso uno dei punti di ritiro Punto Poste disponibili tra le opzioni di ritiro ed anche elencati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](#). Il servizio è disponibile per acquisti con peso fino a 5 (cinque) Kg e non è applicabile ad alcuni prodotti per misura o fragilità; il cliente può verificarne la compatibilità aggiungendo i prodotti al carrello. Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data indicativa di ritiro dei prodotti presso punto di ritiro prescelto. Il cliente - in seguito a ricezione di comunicazione da parte di IKEA contenente la data effettiva di ritiro dei prodotti - potrà recarsi al punto di ritiro prescelto. Salvo diverso accordo l'esecuzione del servizio è considerata tempestiva qualora i prodotti siano recapitati al punto di ritiro entro 30 (trenta) giorni dall'ordine. I Prodotti rimarranno disponibili per un numero totale di 7 (sette) giorni di calendario nei punti di ritiro e decorrenti dalla data comunicata al cliente. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/puntidiritiro](#). I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine, del numero di spedizione del corriere ricevuto tramite email e del documento di identità. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento di identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine IKEA e il numero di spedizione del corriere che il delegante ha ricevuto tramite email e copia del documento d'identità del delegante. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti entro il termine sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese di consegna già sostenute da IKEA per il trasporto dei prodotti sino al punto di ritiro.

13.c2) Punti di ritiro Uffici Postali

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti acquistati presso uno dei punti di ritiro Uffici Postali disponibili tra le opzioni di ritiro ed anche elencati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](#). Il servizio è disponibile per acquisti con peso fino a 50 (cinquanta) Kg, composti da articoli con peso inferiore o pari ai 25 (venticinque) Kg e non è applicabile ad alcuni prodotti per misura o fragilità; il cliente può verificarne la compatibilità aggiungendo i prodotti al carrello. Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data indicativa di ritiro dei prodotti presso il punto di ritiro prescelto. Il cliente - in seguito a ricezione di comunicazione da parte di IKEA contenente la data effettiva di ritiro dei prodotti - potrà recarsi al punto di ritiro prescelto. Salvo diverso accordo l'esecuzione del servizio è considerata tempestiva qualora i prodotti siano recapitati al punto di ritiro entro 30 (trenta) giorni dall'ordine. I Prodotti rimarranno disponibili per un numero totale di 7 (sette) giorni di calendario nei punti di ritiro

e decorrenti dalla data comunicata al cliente. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine, del numero di spedizione del corriere ricevuto tramite email e del documento di identità. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento di identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine IKEA e il numero di spedizione del corriere che il delegante ha ricevuto tramite email e copia del documento d'identità del delegante. I prodotti verranno consegnati direttamente allo sportello e sarà cura del cliente caricarli sul proprio mezzo di trasporto. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti entro il termine sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese di consegna già sostenute da IKEA per il trasporto dei prodotti sino al punto di ritiro.

13.d) Punti di ritiro Partner

13.d1) GLS, SDA, Rhenus

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti acquistati presso uno dei punti di ritiro disponibili tra le opzioni di ritiro ed anche elencati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data indicativa di ritiro dei prodotti presso il punto di ritiro prescelto. Il cliente – in seguito a ricezione di comunicazione da parte di IKEA contenente la data effettiva di ritiro dei prodotti – potrà recarsi al punto di ritiro prescelto. Salvo diverso accordo l'esecuzione del servizio è considerata tempestiva qualora i prodotti siano recapitati al punto di ritiro entro 30 (trenta) giorni dall'ordine. I prodotti rimarranno disponibili per un numero totale di 7 (sette) giorni di calendario nei punti di ritiro e decorrenti dalla data comunicata al cliente. Il ritiro dei prodotti potrà essere effettuato dal lunedì al sabato negli orari indicati nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine e del documento di identità. Qualora il cliente deleghi una persona di fiducia per il ritiro dei prodotti, il delegato dovrà essere munito di documento di identità, delega per il ritiro riportante il numero d'ordine e copia del documento d'identità del delegante. I prodotti verranno consegnati in imballi di cartone aggiuntivi; sarà cura del cliente caricare i prodotti sul proprio mezzo di trasporto e smaltire gli imballi. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti entro il termine sopra precisato, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese di consegna già sostenute da IKEA per il trasporto dei prodotti sino al punto di ritiro.

13.d2) Punti di ritiro Vicino a te

IKEA offre al cliente la possibilità di ritirare i prodotti in alcune zone delle regioni Campania, Lazio, Sicilia e Veneto, i cui riferimenti sono disponibili nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). Al momento dell'effettuazione dell'ordine il cliente potrà scegliere la data e la fascia oraria di ritiro dei prodotti presso il punto Ritira vicino a te. Il Cliente riceverà una comunicazione riguardante la data e la fascia oraria scelta in fase d'ordine. Il ritiro dei prodotti potrà essere effettuato dal lunedì al sabato nelle fasce orarie indicate nella pagina [IKEA.it/puntidiritiro](https://www.ikea.it/puntidiritiro). I prodotti verranno consegnati previa presentazione all'atto del ritiro della conferma d'ordine IKEA. Il cliente potrà essere contattato trenta minuti prima della scadenza della fascia oraria scelta in caso di ritiro se non ancora effettuato. Il cliente dovrà presentarsi al ritiro dell'ordine con mezzo idoneo al carico (può verificare lo spazio necessario dal tool [Tutto a bordo](#)). Sarà cura del cliente caricare i prodotti sul proprio mezzo di trasporto. Nel caso di mancato ritiro dei prodotti nel giorno e nella fascia oraria di ritiro selezionata, l'ordine sarà automaticamente annullato e IKEA rimborserà al cliente il valore dell'ordine, decurtato delle spese del servizio.

Il Cliente può tracciare e gestire il suo ordine, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

13.e) Modifica e Annullamento dei Servizi di Ritiro

13.e1) Modifica dei prodotti presenti nell'ordine

L'ordine di ritiro non è modificabile dopo il pagamento.

13.e2) Modifica della data di ritiro

La data di ritiro selezionata al momento dell'acquisto è modificabile solo entro 24 ore dal pagamento dell'ordine accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)".

13.e3) Annullamento dell'ordine

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

14) Servizi di Montaggio

14.a) Montaggio mobili, cucine e bagni

Il cliente può richiedere il servizio di montaggio direttamente in fase d'ordine dei prodotti o anche successivamente all'acquisto dei prodotti. Il servizio è disponibile in tutta Italia. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/servizi](https://www.ikea.it/servizi). Il servizio non comprende collegamenti e/o scollegamenti di utenze elettriche ed idriche. I suddetti servizi potranno essere acquistati separatamente. Laddove il cliente, nel corso dell'esecuzione del servizio di montaggio, dovesse ritenere necessario o essere interessato all'acquisto di ulteriori servizi, dovrà effettuare un nuovo ordine seguendo l'iter indicato alla pagina [IKEA.it/servizi](https://www.ikea.it/servizi). IKEA procederà con la pianificazione di suddetti ulteriori servizi e non potrà garantirne l'esecuzione contestuale (o comunque nell'arco della medesima giornata) a quella dei servizi originariamente acquistati. Il cliente non può chiedere autonomamente agli addetti incaricati da IKEA di effettuare ulteriori servizi non pianificati. IKEA, in linea con quanto disposto alle presenti Condizioni di vendita risponderà esclusivamente dei servizi risultanti da apposito ordine.

Per l'esecuzione del servizio di montaggio il cliente dovrà:

- in base al tipo di prodotti acquistati e al loro ingombro, far trovare i locali dove la merce dovrà essere movimentata e montata agibili e idonei a rendere il servizio in sicurezza da parte dei nostri addetti. Quindi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la porta d'ingresso dovrà avere un'ampiezza minima tale da consentire il passaggio dei colli contenenti la merce acquistata e un conseguente spazio libero antistante di manovra; le scale dovranno essere munite di parapetto, e quelle eventualmente presenti in casa dovranno essere dotate di un'ampiezza minima per il passaggio dei colli o dei prodotti acquistati e da trasportare al diverso piano; dovrà essere disponibile l'energia elettrica e i locali dovranno essere riscaldati e avere, quindi, una temperatura consona alla permanenza degli operai; i locali dovranno essere sgombri, puliti, completi di pavimentazione, rivestimenti, porte e finestre, prese elettriche e non presentare cavi scoperti; non dovrà esservi la compresenza di altre maestranze. In caso di mancanza di una di queste condizioni il servizio non potrà essere erogato e IKEA si riserva il diritto di addebitare al cliente i costi per l'uscita a vuoto degli addetti e per la riprogrammazione della consegna dei beni laddove le condizioni dell'immobile non abbiano consentito lo scarico dei colli in sicurezza;

- essere presente durante l'esecuzione del montaggio oppure incaricare una persona di fiducia che possa assistere alle operazioni, fornire eventuali informazioni aggiuntive (a titolo esemplificativo e non esaustivo, dare indicazioni sul posizionamento dei mobili sulla parete) e firmare il verbale conclusivo d'intervento;

- in sede di effettuazione del montaggio, dovrà segnalare all'operatore la presenza di tubazioni o comunque sapere indicare dove effettuare i fori per il fissaggio. IKEA ricorda che nel caso in cui il fissaggio a parete (o a pavimento) del mobile acquistato sia previsto all'interno delle istruzioni di montaggio, detto fissaggio fa parte integrante e non eliminabile del servizio di montaggio. In caso di rifiuto da parte del cliente del fissaggio a parete (o a pavimento) del mobile, gli incaricati del servizio saranno impossibilitati a completare il montaggio e nessuna pretesa o richiesta potrà essere avanzata nei confronti di IKEA. Il mobile assemblato verrà lasciato in loco sotto la esclusiva responsabilità del cliente. IKEA altresì ricorda ai suoi clienti che su pareti in cartongesso, calcestruzzo leggero, gasbeton/siporex, legno, tufo, fermacell, materiali in bioedilizia o similari, e comunque su tutte le pareti non in laterizi, i mobili potranno essere fissati solo in seguito a presentazione di certificazione relativa alle caratteristiche di portata stilata da soggetto specificatamente autorizzato, da presentare in fase d'ordine e, in ogni caso, non oltre i 10 (dieci) giorni antecedenti alla data pianificata per l'esecuzione del servizio di montaggio. In caso di mancata presentazione della certificazione o nel caso, in cui in seguito alla valutazione tecnica della certificazione presentata, la stessa dovesse risultare non idonea ad effettuare un montaggio in sicurezza, IKEA informa che il servizio di montaggio non potrà essere completato con il fissaggio a parete (o a pavimento). Il mobile assemblato verrà lasciato in loco, sdraiato a terra, sotto la esclusiva responsabilità del cliente.

- segnalare sul verbale di montaggio tutte le eventuali anomalie ed eventuali danneggiamenti a cose (oggetti, muri, parquet, etc.) di sua proprietà. In alcuni casi IKEA, previa informazione ai clienti, potrà richiedere all'operatore di documentare tramite fotografie e/o video evidenze collegate all'effettuazione del servizio.

- qualora l'ordine contenga anche piani di lavoro su misura, il servizio in oggetto verrà effettuato da IKEA solo previo svolgimento del servizio di Rilievo misure. Qualora l'ordine non contenga piani di lavoro su misura, il cliente potrà scegliere se avvalersi o meno del servizio di Rilievo misure a pagamento. Nel caso in cui il cliente decida di non avvalersene fornendo ad IKEA le misure dell'ambiente dal medesimo rilevate, in caso di errori nelle predette misurazioni, IKEA informerà il cliente circa l'importo dovuto per l'eventuale ulteriore servizio di consegna e montaggio nonché per l'acquisto degli eventuali articoli aggiuntivi necessari alla riprogettazione. Il cliente potrà così decidere se acquistarli o terminare in autonomia l'installazione del mobilio.

14.b) Montaggio di elettrodomestici e/o lavello già in possesso dei clienti

Il servizio di montaggio degli elettrodomestici e/o lavello è un servizio a pagamento che il cliente può richiedere se usufruisce del servizio di Montaggio cucine, per l'installazione di elettrodomestici e/o lavello già in possesso del cliente. L'acquisto del servizio di Montaggio elettrodomestici e/o lavelli deve essere richiesto al momento della definizione dell'ordine con l'operatore. Il costo del servizio è riportato alla pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina). Per il corretto svolgimento del servizio è necessario che il cliente faccia trovare all'atto del montaggio della cucina i manuali di montaggio e gli schemi di incasso degli elettrodomestici in suo possesso. Le spese per il servizio sono a carico del cliente ed adeguatamente evidenziate, prima del pagamento, nell'ordine e nella successiva conferma d'ordine.

14.c) Montaggio divani e poltrone

Il servizio di Montaggio divani e poltrone, è un servizio a pagamento, disponibile in tutta Italia per i clienti che non possono completare la registrazione di un account su Taskrabbit.it e per i soci IKEA for Business. Il cliente trova tutte le informazioni utili nella pagina [IKEA.it/montaggio](https://www.ikea.it/montaggio).

14.d) Modifica e Annullamento dei Servizi di Montaggio

14.d1) Modifica e Annullamento dei prodotti presenti nel servizio

Il cliente può modificare i prodotti oggetto del montaggio stesso con un preavviso di 3 (tre) giorni di calendario prima della data concordata per l'esecuzione del servizio. Se l'ordine di montaggio è contestuale ad un ordine di consegna, tale modifica può essere applicata solo ai prodotti contenuti nella consegna stessa, cancellando l'ordine e/o modificando la data precedentemente concordata. Se dovuto, IKEA esporrà al cliente il diverso importo da corrispondere a fronte delle modifiche richieste ed il cliente potrà decidere se procedere con la modifica ovvero se confermare il servizio precedentemente saldato. Se il cliente contatta IKEA al di fuori di questi termini, l'ordine non è modificabile.

14.d2) Modifica della data del servizio

Il cliente può richiedere la modifica della data del servizio di montaggio non contestuale ad un ordine di consegna, contattando il Servizio Clienti [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti), preferibilmente con un preavviso di 3 (tre) giorni dalla data di esecuzione del servizio stesso. Se il servizio di montaggio è contestuale ad un ordine di consegna, valgono i termini di modifica della data indicati per la tipologia di consegna scelta.

14.d3) Annullamento del servizio

In caso di richiesta di annullamento del servizio, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

15) Servizio di Installazione piano di lavoro IKEA su cucina IKEA preesistente

Il cliente può usufruire del servizio di installazione del piano di lavoro che comprende smontaggio del vecchio piano di lavoro e degli elettrodomestici e installazione del nuovo piano. È inclusa nel servizio l'installazione degli elettrodomestici e tutte le lavorazioni necessarie (es. fori nel piano). Sono invece a carico del cliente gli slacci delle utenze e il successivo ripristino delle stesse.

16) Servizio di Taglio piani di lavoro cucine

Il cliente che ha acquistato un piano di lavoro cucine IKEA può usufruire a pagamento, nei negozi di Ancona, Bologna e Corsico, del servizio di taglio piani di lavoro cucine che comprende tagli sui bordi laterali e scassi per lavelli e piani cottura. È cura del cliente fornire le corrette misure per permettere il corretto taglio e foratura del piano. Per ulteriori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina).

17) Servizio di Allacciamento elettrico ed idrico cucine e bagni

Gli allacciamenti elettrici e idrici sono eseguiti a norma di legge (DM 37/2008) sugli elettrodomestici e sul lavandino della cucina o del bagno. Il servizio di Allacciamento elettrico comprende il collegamento elettrico degli elettrodomestici frigorifero, piano cottura, forno, forno a microonde, cappa, lavastoviglie, lavatrice, macchina per il caffè e tutte le luci accessorie ai mobili (es. luci sottopensili) se inclusi nell'ambiente cucina o bagno, inclusa la fornitura di cavi necessari (sono esclusi gli interruttori), per il piano cottura ad induzione il cavo fornito è predisposto per circuiti e prese da 250 volt-10 ampere.

Il servizio di Allacciamento idrico comprende l'allacciamento del miscelatore/rubinetto con relativi tubi flessibili (max 30 cm) e allaccio del sifone; comprende inoltre l'allacciamento di un elettrodomestico (lavastoviglie o lavatrice) comprensivo di collegamento elettrico ed idrico. In nessun caso IKEA propone ed effettua l'allacciamento gas.

Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/servizi](https://www.ikea.it/servizi).

18) Servizio Rinnova la tua cucina

IKEA mette a disposizione dei clienti la possibilità di prenotare a pagamento il servizio Rinnova la tua cucina per rinnovare le vecchie cucine IKEA METHOD e FAKTUM, con la sostituzione di ante, zoccoli, alzatine, rivestimenti laterali, maniglie, piani di lavoro e elettrodomestici. Il servizio è acquistabile solo nei punti vendita di Milano Corsico, San Giuliano, Carugate, Albricci, City Life, Como, Cascina Merlata e disponibile in 3 modalità:

1) Servizio base, comprensivo di: trasporto, sostituzione ante, sostituzione rivestimenti e smaltimento di tutti gli articoli smontati;

2) Servizio Intermedio, comprensivo di servizio base e: smontaggio/montaggio piano (ritaglio per piano cottura, lavello e miscelatore);

3) Servizio completo, comprensivo di servizio intermedio e : installazione (senza allaccio) di elettrodomestici IKEA e non IKEA (piano cottura, frigorifero, lavastoviglie, forno, cappa), disinstallazione elettrodomestici e RAEE, slacciamento e allacciamento idrico e slacciamento e allacciamento elettrico (lavastoviglie, frigo, forno, cappa, piano cottura elettrico)Il servizio non è effettuato per piani a gas.

Il cliente può richiedere il servizio nei negozi sopra indicati presso il reparto cucine. Il personale IKEA, prima di effettuare il servizio Rinnova la tua cucina, potrà ritenere necessario attivare il servizio di sopralluogo: se il servizio Rinnova la tua cucina risulterà effettuabile, il cliente verrà rimborsato del costo del servizio di sopralluogo tramite sconto sull'ordine; se il servizio Rinnova la tua cucina non risulterà effettuabile, il cliente verrà rimborsato del costo del servizio di sopralluogo tramite Carta Reso IKEA. Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina).

19) Servizio di Rilievo misure

Il servizio di Rilievo misure è un servizio a pagamento disponibile in tutta Italia (isole minori escluse). Il costo del servizio è consultabile alla pagina [IKEA.it/servizicucina](https://www.ikea.it/servizicucina). Il servizio di Rilievo misure prevede la misurazione del locale in cui il cliente intende far montare la cucina da parte di operatori specializzati. A seguito della visita sarà fornito al cliente una planimetria tecnica della stanza. Per un corretto rilievo, il cliente dovrà far trovare i locali completi, finiti (pavimentazione, rivestimenti, etc.) e sgombri (da mobili e altri oggetti ingombranti). Se saranno presenti impedimenti che rendono impossibile la corretta misurazione (es. mobile a colonna nell'angolo) o che nascondono la presenza di utenze, gli eventuali ulteriori cambiamenti di progetto e interventi di montaggio saranno a carico del cliente. Le spese del servizio sono a carico del cliente ed adeguatamente evidenziate e dettagliate prima del pagamento. In caso di acquisto della cucina, il prezzo di questo servizio verrà rimborsato al cliente a seguito dell'acquisto della cucina, deducendolo dal totale dell'ordine.

19.a) Modifica e Annullamento del Servizio di Rilievo misure

19.a1) Modifica del servizio

Il cliente può modificare la data del servizio comunicando la relativa richiesta entro il termine di preavviso di 3 (tre) giorni di calendario prima della data concordata per l'esecuzione del servizio.

19.b2) Annullamento del servizio

In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

20) Servizi di Rilievo misure e Montaggio sistema ad ante scorrevoli SKYTТА

20.a) Servizio di Rilievo misure SKYTТА

Il servizio di Rilievo misure SKYTТА è un servizio a pagamento disponibile in tutta Italia (isole minori escluse). L'acquisto del servizio è obbligatorio a fronte dell'acquisto di un servizio di montaggio SKYTТА effettuato da IKEA.

Il servizio prevede la misurazione del locale in cui il cliente intende far montare il sistema ad ante scorrevoli SKYTТА da parte di operatori specializzati. A seguito della visita, l'operatore confermerà o meno l'eseguitabilità del servizio e sarà fornito al cliente una scheda con le misurazioni effettuate. Per un corretto rilievo, il cliente dovrà far trovare i locali completi, finiti (pavimentazione, rivestimenti, etc.) e sgombri (da mobili e altri oggetti ingombranti). Se saranno presenti impedimenti che rendono impossibile la corretta misurazione, gli eventuali ulteriori cambiamenti di progetto e interventi di montaggio saranno a carico del cliente. Le spese del servizio sono a carico del cliente ed adeguatamente evidenziate e dettagliate prima del pagamento. Il costo del servizio di rilievo misure SKYTТА verrà rimborsato al cliente solo a seguito dell'acquisto del sistema ad ante scorrevoli SKYTТА, deducendolo dal totale dell'ordine. Per ulteriori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/SKYTTA](https://www.ikea.it/SKYTTA).

20.b) Servizio di Montaggio SKYTТА

Il servizio di montaggio SKYTТА è disponibile a pagamento in due tipologie: base o completo. Sarà cura di IKEA indicare al cliente la tipologia di montaggio corretta. Il montaggio base, diversamente dal montaggio completo, è previsto in tutte le casistiche in cui non è necessario un taglio delle ante scorrevoli e del riduttore di altezza del soffitto SKYTТА. Il servizio non verrà effettuato in caso di moquette, presenza di tubi di rame esterni alle pareti per il riscaldamento o altri eventuali impedimenti emersi durante il servizio di rilievo misure SKYTТА.

20.c) Modifica e Annullamento dei Servizi di Rilievo Misure e Montaggio SKYTТА

In caso di richiesta di modifica e annullamento dei servizi di Rilievo Misure e Montaggio SKYTТА, si applicano rispettivamente le condizioni previste ai paragrafi "Modifica e Annullamento del Servizio di Rilievo Misure" e "Modifica e Annullamento dei Servizi di Montaggio".

21) Servizio di Smontaggio

Il servizio di Smontaggio è un servizio a pagamento che il cliente può richiedere per un prodotto analogo a quello nell'ordine stesso seguendo le indicazioni disponibili nella pagina [IKEA.it/smottaggio](https://www.ikea.it/smottaggio), dove sono indicati anche costi e caratteristiche del servizio. Tali costi saranno debitamente evidenziati prima del pagamento e ricapitolati nell'ordine al momento del pagamento. Il cliente dovrà svuotare i mobili del contenuto e scollegare eventuali utenze elettriche, gas ed idriche; diversamente il servizio non potrà essere effettuato. I mobili saranno smontati e lasciati a terra nello stesso locale in cui si trovavano prima dello smontaggio. Al momento dell'acquisto del servizio, verrà indicata al cliente una data e una fascia oraria indicativa, suscettibili entrambe di variazione nei limiti dei 30 (trenta) giorni dall'acquisto. Nel caso di variazioni, queste verranno comunicate da IKEA successivamente all'acquisto del servizio. In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

22) Servizio di Ritiro e Smaltimento

22.a) Servizio di Ritiro e Smaltimento divani e poltrone

Il servizio di Ritiro e Smaltimento divani e poltrone è un servizio a pagamento che il cliente può richiedere seguendo le indicazioni disponibili nella pagina [IKEA.it/smaltimento](https://www.ikea.it/smaltimento), dove sono indicati anche costi e caratteristiche del servizio. Tali costi saranno debitamente evidenziati nell'ordine prima del pagamento. Il servizio è acquistabile solo in abbinamento all'acquisto di un divano e/o poltrona IKEA. In caso di abbinamento a un servizio di "Consegna in Casa", il servizio sarà preferibilmente effettuato nella stessa giornata del servizio di consegna; in caso di abbinamento a un servizio di "Consegna Veloce in casa" o un acquisto "fai da te", il servizio sarà effettuato in data da concordare in fase d'ordine dei prodotti. Per la corretta effettuazione del servizio il Cliente dovrà provvedere a smontare il/la divano/poltrona in modo da agevolare la movimentazione da parte del personale incaricato.

IKEA effettua il servizio in tutta Italia tramite operatori autorizzati al trasporto del rifiuto. Il servizio non è eseguibile per le regioni Toscana, Veneto e Friuli Venezia-Giulia. In caso di richiesta di annullamento dell'ordine, si applicano le condizioni previste al paragrafo "Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio".

22.b) Servizio di Ritiro e Riciclo materassi (solo per il punto vendita di Torino e per il Plan&Order Point di Lingotto)

Il servizio di Ritiro e Riciclo materassi è un servizio a pagamento che il cliente può richiedere seguendo le indicazioni disponibili nella pagina [IKEA.it/smaltimento](https://www.ikea.it/smaltimento), contestualmente all'acquisto di un servizio di consegna in casa di un

nuovo materasso. Al momento dell'acquisto del servizio di Ritiro e Riciclo materassi verifica se il Comune è coperto dal servizio e fornisci il codice fiscale.

Il servizio di Ritiro e Riciclo materassi è effettuabile dal lunedì al venerdì mattina.

Una volta ritirato il materasso vecchio verrà avviato a riciclo presso un impianto specializzato.

23) Servizio "Angolo della circolarità online"

Il servizio "Angolo della Circolarità online" consente al Cliente di prenotare online uno dei Prodotti recuperati, di seconda mano o provenienti dalle esposizioni, e ritirarlo comodamente nel Punto Vendita prescelto. La prenotazione del Prodotto ha una validità di 48 ore e, nel caso di mancato ritiro entro il predetto termine, il Prodotto tornerà nuovamente disponibile.

La singola offerta del Prodotto prescelto potrà essere riservata dal Cliente per un massimo di 3 volte consecutive e, dunque, per un massimo di 6 (sei) giorni di calendario. Ogni utente potrà prenotare un massimo di 5 (cinque) offerte contemporaneamente.

Una volta effettuata la prenotazione, il Cliente dovrà recarsi presso l'Angolo della Circolarità del Punto Vendita scelto, fornire il numero di prenotazione ricevuto via mail e ritirare il Prodotto.

Il pagamento del Prodotto dovrà essere effettuato presso la cassa del Punto Vendita.

In merito ai servizi che precedono, IKEA sarà esonerata da qualsivoglia responsabilità in caso di ritardi causati da eventi, atti, fatti e circostanze imprevedibili al momento della conclusione dei singoli contratti di acquisto, inevitabili ed altresì al di fuori del controllo di IKEA (a titolo esemplificativo: scioperi, sommosse, calamità naturali, etc.).

In tali situazioni IKEA comunicherà prontamente al cliente un nuovo termine entro il quale eseguirà il servizio e farà ogni sforzo per adempiere a tutte le sue obbligazioni così come previste nel contratto di acquisto.

24) Annullamento dell'ordine di Consegna e Servizio

Il cliente ha la possibilità di annullare il proprio ordine, senza costi aggiuntivi, in qualsiasi momento precedente la data di erogazione del servizio indicata nella conferma dell'ordine stesso, accedendo alla pagina del sito IKEA "[Traccia e gestisci il tuo ordine](#)". Il cliente dovrà inserire il numero d'ordine e il proprio indirizzo mail o numero di telefono fornito in fase di acquisto, cliccando successivamente su "Gestisci l'ordine" e poi su "cancella ordine". Se non fosse possibile procedere con la cancellazione o il cliente avesse acquistato anche un servizio (es. montaggio, smontaggio) separatamente dall'ordine di consegna, il cliente dovrà rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](#). Fatto salvo il caso di annullamento dell'ordine di cui sopra, se sarà IKEA a decidere di recedere dal contratto di compravendita del Servizio, verrà versato al cliente "Consumatore" (così come definito all'art. 3 del Codice del Consumo - D.Lgs n. 206/2005) il doppio della somma del medesimo corrisposta per tale servizio.

25) RAEE

I prodotti elettrici ed elettronici quando giungono a fine vita vengono definiti Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche ("RAEE") e, se trattati correttamente, non producono danni all'ambiente o alla salute umana e costituiscono una preziosa fonte di materiali riciclabili. Il simbolo del cassonetto barrato apposto sulle confezioni e/o sulle apparecchiature indica la necessità di procedere alla raccolta differenziata. IKEA permette di avviare al recupero correttamente il RAEE attraverso varie modalità, a seconda della tipologia di acquisto scelta dal cliente (vedi sotto i casi a, b, c). Si precisa che il numero degli apparecchi da conferire non potrà essere superiore rispetto al numero dei prodotti acquistati. Il RAEE deve avere la stessa funzione del prodotto acquistato, deve essere integro, in condizioni tali da non costituire un rischio per la sicurezza per chi lo deve ricevere, senza aggiunta di elementi o materiali estranei e non privato di alcun suo componente. Se il RAEE non corrisponde alle suddette condizioni, IKEA avrà la facoltà di non accettarlo.

25.a) Acquisto del prodotto nuovo in negozio o con ritiro in negozio: se il cliente acquista un prodotto destinato ad un nucleo domestico, può smaltire il vecchio RAEE analogo (anche non acquistato in IKEA) utilizzando la piattaforma ecologica comunale o, ai sensi del D.Lgs. 49/2014, consegnandolo gratuitamente presso qualsiasi negozio IKEA in Italia presentando il documento d'acquisto del nuovo, entro 90 giorni dalla data di acquisto.

25.b) Acquisto in negozio con consegna a domicilio: se il cliente effettua un acquisto in negozio, con servizio di consegna a domicilio, deve segnalare prima del pagamento l'esigenza di smaltire il vecchio RAEE al personale IKEA, che indicherà al cliente come avverrà il ritiro del prodotto usato. L'indirizzo di ritiro dell'apparecchiatura da ritirare

deve coincidere con l'indirizzo di consegna della nuova apparecchiatura acquistata. Il ritiro sarà effettuato entro 30 gg dalla richiesta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed è gratuito. Il RAEE deve essere già staccato dalle utenze acqua e luce e in condizioni tali da non creare pericolo durante il ritiro. Il servizio sarà eseguito solo se saranno rispettate tutte le presenti condizioni. Nel caso il cliente fosse assente nella fascia oraria stabilita non sarà più possibile effettuare il ritiro. Il cliente potrà comunque riportare in un qualsiasi negozio IKEA in Italia il vecchio RAEE alle condizioni sopra riportate.

25.c) Ritiro gratuito RAEE di piccolissime dimensioni: presso tutti i negozi IKEA è presente il servizio gratuito di RAEE usati di piccolissime dimensioni (<25cm) ai sensi del D.Lgs. n. 49/2014 e s.m.i. e del Decreto n. 121/2016.

Tale servizio di ritiro non comporta l'obbligo di acquistare altra o analoga merce ma è effettuato a condizione che il prodotto sia integro, in condizioni tali da non costituire un rischio per la sicurezza per chi lo deve ricevere, senza aggiunta di elementi o materiali estranei, non privato di alcun suo componente. Per avere ulteriori dettagli relativi alle tipologie di RAEE riferite ai prodotti elettrici ed elettronici venduti da IKEA, il cliente può consultare la pagina IKEA.it/RAEE.

26) Servizio di Sosta carrello

Il servizio di sosta carrello di merce acquistata presso l'Angolo della circolarità è un servizio gratuito, soggetto a disponibilità, che il cliente può richiedere esclusivamente il giorno dell'acquisto dei prodotti, recandosi in negozio e scegliendo il prodotto tra quelli disponibili in negozio all'Angolo della circolarità. Per conoscere la disponibilità ad usufruire del servizio, il cliente può rivolgersi al personale dell'Angolo della circolarità oppure al Servizio Clienti. Una volta ricevuta conferma della possibilità di usufruire del servizio ed effettuato l'acquisto, sarà cura del cliente portare l'articolo presso il Servizio Clienti, ove lo stesso potrà rimanere giacente fino a tutto il giorno successivo. La fascia oraria concordata per il ritiro sarà indicata su apposito modulo che sarà compilato presso il Servizio Clienti. Qualora il cliente non provvedesse al ritiro della merce entro il giorno successivo, IKEA si riserva la facoltà di rimettere in vendita l'articolo e di rimborsare il cliente.

27) Servizio di assistenza per Informazioni e Reclami

Il cliente potrà ricevere assistenza rivolgendosi al Servizio Clienti in negozio o online su IKEA.it/servizioclienti.

28) Garanzie legali e convenzionali

28.a) Garanzia legale per il cliente consumatore: il cliente consumatore, così come definito nell'art. 3 del Codice del Consumo (D.Lgs 6 Settembre 2005, n. 206), ha diritto di avvalersi della garanzia legale prevista dal Codice del Consumo stesso agli articoli dal 128 al 135 septies. In caso di presenza di un difetto di conformità con riferimento al bene venduto da IKEA, il consumatore avrà diritto a richiedere la riparazione o la sostituzione del prodotto, fermi restando gli altri diritti previsti dalla legge in suo favore. Anche l'errata installazione del prodotto effettuata dagli addetti IKEA o conseguente ad errate istruzioni fornite dal venditore è da considerarsi difetto di conformità. In virtù della garanzia legale di cui sopra, IKEA è responsabile per i difetti di conformità che si manifestano entro 2 (due) anni dalla consegna del prodotto. Oltre tale termine, IKEA, pertanto, non sarà responsabile dei difetti di conformità riscontrati dal consumatore. In caso di sostituzione o riparazione del prodotto, i termini della garanzia relativa al prodotto dato in sostituzione o risultante dalla riparazione, sono i medesimi del prodotto originario. Pertanto, la durata complessiva biennale della garanzia legale decorrerà comunque dalla consegna del prodotto originario. Per poter usufruire della garanzia IKEA raccomanda al cliente di esibire il documento d'acquisto. Si rinvia, in ogni caso, per la disciplina della garanzia legale, alle norme del Codice del Consumo di cui agli articoli 128 e seguenti.

28.b) Garanzia legale per il cliente non consumatore (professionista): il cliente professionista, così come definito nell'art. 3 del Codice del Consumo, ha diritto di avvalersi della garanzia legale prevista nel Codice Civile. Tale garanzia prevede, tra l'altro, che il professionista, a pena di decadenza, denunci ad IKEA l'eventuale vizio riscontrato nel prodotto acquistato entro 8 (otto) giorni dalla scoperta. La garanzia Legale di cui sopra è valida per il termine massimo di 12 (dodici) mesi dalla consegna del prodotto. Oltre tale termine, IKEA, pertanto, non sarà responsabile dei vizi riscontrati dal professionista. Per poter usufruire della garanzia IKEA raccomanda al cliente di esibire il documento d'acquisto. In caso di restituzione di materassi, ai fini del riconoscimento della garanzia, il cliente sarà tenuto a riconsegnare il prodotto adeguatamente imballato.

28.c) Garanzie convenzionali IKEA: oltre alla garanzia legale e a titolo gratuito prevista dal Codice del Consumo e come riportata alla lett. a) che precede, che in alcun caso può ritenersi pregiudicata, IKEA - così come individuata

all'inizio del presente documento - offre garanzie aggiuntive su alcune tipologie di prodotti, come di volta in volta indicato in relazione agli stessi, per garantire al cliente la massima tranquillità negli acquisti. Per maggiori informazioni sulle nostre condizioni di garanzia, il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/garanzie](https://www.ikea.it/garanzie) oppure rivolgersi al Servizio Clienti in negozio o online su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti). Le condizioni e l'oggetto delle garanzie sono descritte sotto ogni prodotto e una copia di tali condizioni è consegnata al momento della conclusione dell'ordine che riguardi un bene assistito da garanzia convenzionale. Ogni garanzia è valida, a partire dalla data di acquisto, per il numero di anni specificato nel testo per ciascun prodotto. Ricevuta la segnalazione da parte del cliente tramite i canali messi a disposizione e rinvenibili su [IKEA.it/servizioclienti](https://www.ikea.it/servizioclienti), IKEA esaminerà il prodotto e valuterà se il problema rientra nella copertura della garanzia. IKEA, a seguito di esame del prodotto, riparerà lo stesso o provvederà a sostituirlo entro un congruo termine, che verrà determinato in relazione all'entità della riparazione e/o delle caratteristiche del bene da sostituirsi, con un prodotto uguale o paragonabile, nel rispetto della normativa vigente. In tali casi, IKEA provvederà a sostenere i costi di riparazione e/o sostituzione, tra i quali, a titolo esemplificativo, pezzi di ricambio, manodopera e viaggi del personale di manutenzione. Tale procedura non si applica per lavori di riparazione che non siano approvati da IKEA. I pezzi sostituiti diverranno di proprietà di IKEA. Se l'articolo non è più in vendita presso IKEA, IKEA provvederà a una sostituzione adeguata. In caso di sostituzione e/o riparazione di un prodotto effettuata successivamente allo scadere della garanzia legale non decorrerà una nuova garanzia convenzionale ma resterà valida quella originaria. Le garanzie sono valide a partire dalla data dell'acquisto del prodotto nel negozio IKEA. Per poter usufruire della garanzia IKEA raccomanda di esibire il documento d'acquisto. Le garanzie non vengono applicate a prodotti che sono stati conservati o montati in modo non corretto, usati in modo non adeguato, che sono stati manomessi, alterati o puliti con procedure o prodotti non idonei, o sui quali siano intervenuti terzi diversi da IKEA. Le presenti garanzie convenzionali non vengono applicate ai prodotti acquistati all'Angolo della circolarità nei negozi IKEA. Per i prodotti del servizio "Riporta e Rivendi" sono espressamente escluse le garanzie convenzionali e si applica esclusivamente la garanzia della durata di 12 mesi dall'acquisto prevista dal D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo). Le garanzie non coprono il normale logorio, tagli o graffi, oppure danni provocati da urti o incidenti. Le garanzie non vengono applicate se i prodotti sono stati collocati in ambienti esterni o umidi. Le garanzie, se non diversamente specificato, si riferiscono solo a un uso domestico dei prodotti. Le garanzie non coprono danni indiretti o incidentali. È esclusa la garanzia convenzionale per difetto di conformità se al momento dell'acquisto il consumatore era a conoscenza del difetto o se non poteva ignorarlo con l'utilizzo della normale diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore stesso.

Le garanzie sono a vantaggio del compratore originale del prodotto. Non sono trasferibili. Possono essere previste ulteriori restrizioni: per tutti i dettagli si vedano le condizioni di garanzia e le descrizioni dei singoli prodotti. Per poter usufruire della garanzia è necessario attenersi alle specifiche istruzioni di manutenzione di ciascun prodotto. Tutte le istruzioni di manutenzione sono disponibili nei negozi IKEA, sul sito [IKEA.it](https://www.ikea.it) e nell'app IKEA nella pagina descrittiva del prodotto stesso, nella scheda "Istruzioni di montaggio e manuali". Le presenti garanzie sono aggiuntive ai diritti che il D. Lgs. n. 206/2005 e successive modifiche e integrazioni prevedono a tutela dei consumatori (Codice del Consumo). Pertanto, le garanzie ivi riportate non influiscono in nessun caso sui diritti di legge del cliente consumatore.

29) Cambio idea

IKEA offre al cliente la possibilità di cambiare idea sugli acquisti effettuati entro 365 (trecentosessantacinque) giorni. Con specifico riferimento ai materassi, il "Cambio Idea" di 365 (trecentosessantacinque) giorni, si applicherà per acquisti effettuati a far data dal 01 settembre 2024; per gli acquisti appartenenti alla già menzionata categoria finalizzati entro il 31 agosto 2024, si applicherà il termine di 90 (novanta) giorni.

Nel caso in cui il cliente cambi idea su tutti i prodotti acquistati tramite finanziamento e restituisca ad IKEA i prodotti stessi, IKEA procederà alla richiesta di storno della pratica di finanziamento e il contratto di credito sarà risolto, con relativo rimborso da parte della finanziaria delle rate già pagate, nonché di ogni altro onere eventualmente applicato. Nel caso in cui il cliente cambi idea su alcuni dei prodotti acquistati tramite finanziamento, IKEA procederà alla richiesta di storno del finanziamento originario e il cliente potrà sottoporre alla finanziaria una nuova richiesta di finanziamento per i prodotti non resi. Qualora la nuova richiesta di finanziamento non venga accettata dalla Finanziaria, IKEA richiederà al cliente il pagamento dei prodotti non resi tramite gli altri metodi di pagamento accettati.

Nel caso in cui il cliente cambi idea su uno o più prodotti acquistati, facenti parte di una soluzione di "Cucina completa in offerta" non potrà effettuare il reso dei singoli Prodotti ma dovrà effettuare il reso di tutta la soluzione di "Cucina completa in offerta" acquistata, in quanto il prezzo scontato è da considerarsi valido solo sull'intera soluzione.

Per maggiori informazioni il cliente può consultare la pagina [IKEA.it/resi](https://www.ikea.it/resi).

29a) Resi in Negozio

Il Cliente può effettuare il reso recandosi presso un negozio IKEA anche diverso da quello di acquisto (IKEA.it/negozi) con il documento di acquisto del/i prodotto/i e chiedere il rimborso del solo importo speso per l'acquisto del prodotto stesso (nel caso in cui il cliente abbia acquistato uno dei servizi IKEA, tali servizi, se già effettuati non saranno rimborsati) sotto forma di Carta Reso IKEA, utilizzabile in tutti i punti vendita IKEA e per gli acquisti sul sito IKEA.it. Il prodotto dovrà essere integro, pulito e completo in tutte le sue parti e, in caso di materassi, adeguatamente imballato. Se il prodotto è stato acquistato in Bottega Svedese, può essere restituito sia in confezione sigillata che aperta, purché il termine di scadenza non sia stato superato.

Il servizio di reso è disponibile in **tutti i negozi IKEA** ad eccezione di IKEA Plan&Order points, IKEA Progetta&Arreda e IKEA Cagliari ordina e arreda, in cui è possibile rendere solo la merce ritirata fisicamente nel punto vendita stesso. Per i resi da effettuarsi in Sardegna, richiedi l'autorizzazione ad IKEA per riconsegnare i tuoi prodotti presso i Punti di Ritiro presenti sul territorio: [contatta il servizio clienti](#).

29b) Resi a domicilio

Il cliente può acquistare il ritiro a domicilio dei prodotti da restituire (ad eccezione dei prodotti della Bottega Svedese) alle condizioni descritte alla pagina [IKEA.it/resi](#). Il costo del servizio di ritiro del/i prodotto/i sarà equivalente alle spese di consegna, che il cliente sosterebbe per il servizio equivalente di consegna dei prodotti oggetto del ritiro sino al domicilio del cliente. Il cliente può consultare i costi alla pagina [IKEA.it/consegna](#).

Il cliente può richiedere il servizio a pagamento di ritiro del/i prodotto/i oggetto del cambio idea ed il rimborso del solo importo speso per l'acquisto del prodotto. Tale rimborso avverrà attraverso Carta Reso IKEA, dal cui valore verrà detratto il costo del servizio. . In caso di pagamento effettuato tramite finanziamento, IKEA richiederà al Cliente il pagamento del servizio tramite bonifico, in quanto il reso verrà effettuato secondo le modalità descritte nel paragrafo "Cambio Idea".

In aggiunta al ritiro a domicilio, per i resi da effettuarsi nella regione Sardegna i prodotti potranno essere anche riconsegnati - dopo aver ottenuto autorizzazione da IKEA contattando il Servizio Clienti in negozio o online - esclusivamente presso i Punti di ritiro presenti sul territorio.

Il rimborso verrà effettuato entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reso nei nostri magazzini.

29c) Resi presso uffici postali

Il cliente ha la possibilità di effettuare il reso presso gli uffici postali, per uno o più prodotti (purché presenti sulla stessa prova di acquisto, ad eccezione dei prodotti della Bottega Svedese) seguendo le modalità e le condizioni descritte alla pagina [IKEA.it/resi](#). Il cliente ha tempo 14 giorni dalla registrazione del reso su IKEA.it per portare il pacco presso l'ufficio postale. Dopo i 14 giorni IKEA procederà, senza ulteriori comunicazioni, con la cancellazione dell'ordine di reso e il cliente potrà registrare un nuovo reso su IKEA.it. Il costo del servizio di reso presso gli uffici postali è di €5,00 che verrà detratto dal rimborso. Il rimborso verrà effettuato entro 10 giorni lavorativi dal momento della consegna del/i prodotto/i sotto forma di Carta Reso.

Il cliente _____ ordine n. _____ dichiara di aver preso completa ed attenta visione delle Condizioni Generali di vendita e dell'Informativa Privacy ai sensi dell'articolo 13 Reg. Eu 679/2016 ed altresì di accettarle nella loro interezza senza riserva alcuna.

Luogo e data _____

Firma del cliente _____

*Condizioni generali di vendita di IKEA Italia Retail S.r.l. e Informativa Privacy alla pagina [IKEA.it/condizionidivendita](#).
Valide dal 4 febbraio 2025.*