

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 Dziale Obsługi Klienta w sklepie stacjonarnym IKEA na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. 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 użytkowania,

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 użytkowania, 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.

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 pomiędzy 15 a 365 dniem od daty wydania/dostawy towaru – w formie karty refundacyjnej IKEA.

c) w przypadku towarów, za które zapłacono kartą elektroniczną IKEA (upominkową, refundacyjną), bonami Sodexo lub w przypadku wymiany w/w towarów zakupionych na raty (bez zmiany umowy ratalnej z Ikano Bank AB (publ.) Spółka Akcyjna Oddział w Polsce), zwracanych w ciągu 365 dni od daty wydania/dostawy towaru – w formie karty refundacyjnej IKEA.

3. Karta refundacyjna IKEA jest ważna bezterminowo i może być zrealizowana w każdym sklepie stacjonarnym IKEA na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku zagubienia karty refundacyjnej, IKEA nie wystawia duplikatu.

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 i refundacyjne IKEA .

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) produkty na indywidualne zamówienie klienta (blaty, panele ścienne),

d) towary zakupione w Dziale Sprzedaży Okazyjnej,

e) artykuły spożywcze,

f) rośliny,

g) tkaniny oraz artykuły zakupione na indywidualne zamówienie z usługą szycia i haftowania) na podstawie Regulaminu świadczenia usług przez IKEA Retail sp. z o. o.,

h) towary zmodyfikowane przez Klienta,

i) wartość rabatu udzielonego na podstawie regulaminu promocji,

j) artykuły zakupione w ramach umowy leasingowej.

III. Postanowienia końcowe:

1. Treść niniejszego Regulaminu jest dostępna na stronie 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 1.01.2023 r.

Do towarów zakupionych przed 1 stycznia 2023 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 to Customer Service in any IKEA store in Poland. To return the goods, the Customer shall produce as proof of purchase: the original receipt or VAT invoice (either in electronic or paper form), or an IKEA FAMILY card (issued in the territory of the Republic of Poland) that has been used to register the purchase.
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.

II. 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.

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 the period of 15 to 365 days of the date on which the goods were delivered or picked up – using the IKEA refund card:

c) in the case of goods that have been paid for with an IKEA electronic card (a gift or refund card), Sodexo vouchers or in the case of replacing the above-mentioned goods purchased in instalments (without amending the respective instalments agreement with the Ikano Bank AB (publ.) Spółka Akcyjna Oddział w Polsce), returned within 365 days of the date on which the goods were delivered or picked up – using the IKEA refund card.

3. The IKEA refund card is valid for an indefinite period of time and is an accepted mean of payment in any IKEA store in the territory of the Republic of Poland. If the card is lost, IKEA does not issue a duplicate.

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 and 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) worktops and wall panels made to individual order,
- d) goods purchased in the As-Is Department,
- e) food products,
- f) plants,
- g) the textiles and 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.,
- h) goods modified by the Customer,
- i) value of a promotion discount or rebate,
- j) items purchased under a leasing agreement.

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.

This Policy comes into effect as of 1.01.2023 r.

Prior Returns Policies apply to the goods purchased before 1 of January 2023 respectively; the prior Policies are available at the Customer Service departments in IKEA stores and at [IKEA.pl/regulaminy](https://www.ikea.pl/regulaminy).

