Condizioni generali di contratto IKEA AG, giugno 2025
CG

1. Campo d'applicazione

Le seguenti Condizioni generali di contratto IKEA AG (di seguito «CG») si applicano agli acquisti effettuati presso IKEA AG (di seguito denominata «IKEA») in Svizzera e al trasporto e montaggio di articoli IKEA.

Si considera valida la versione delle CG pubblicata su www.ikea.ch/cgc al momento dell'acquisto o dell'ordine. Modifiche contrattuali, accordi accessori e condizioni del cliente diventano parte integrante del contratto soltanto dopo l'accettazione scritta da parte di IKEA. IKEA può modificare le CG in qualsiasi momento.

2. Conclusione del contratto

Il contratto relativo all'acquisto di articoli IKEA o di servizi di consegna e/o montaggio si intende concluso in negozio con il pagamento o per chi è titolare di una carta IKEA Business Network, con la registrazione dell'acquisto alla cassa. In caso di ordinazione telefonica o di acquisto contro fattura, il contratto si intende concluso con l'accettazione dell'ordine da parte di IKEA. I clienti accettano in questo modo le CG.

Nel caso di acquisti o ordini nell'Online Shop, i clienti inoltrano una proposta giuridicamente vincolante di conclusione del contratto con l'invio dell'ordine. IKEA, subito dopo aver ricevuto l'ordine, ne conferma la ricezione per e-mail; il contratto è considerato stipulato soltanto con l'avvenuta conferma. La conclusione del contratto è subordinata alla disponibilità degli articoli IKEA ordinati. Gli articoli IKEA rimangono di proprietà di IKEA fino al loro completo pagamento.

3. Offerta

Gli accessori, le decorazioni e simili presenti nelle immagini degli articoli IKEA non rientrano nell'offerta, salvo diversa indicazione esplicita.

Sono fatte salve eventuali variazioni trascurabili relative a colore, lavorazione e struttura eventualmente riscontrabili rispetto alle immagini presenti sul sito web/nell'Online Shop di IKEA o agli articoli esposti in negozio.

4. Indicazioni dei prezzi

Tutti i prezzi indicati degli articoli IKEA si intendono comprensivi di IVA e delle altre imposte dovute per legge, ma non comprendono le spese di consegna e montaggio, tranne ove diversamente indicato in modo esplicito. I prezzi nei negozi di arredamento IKEA possono differire dai prezzi pubblicati nell'Online Shop.

Le tariffe in vigore e altre condizioni specifiche (ad es. limiti di peso/volume, zona di consegna) per i servizi di trasporto e montaggio sono consultabili alla pagina www.ikea.ch/servizi. Si applicano le tariffe e le condizioni pubblicate il giorno dell'ordine. I prezzi indicati per i servizi di trasporto e montaggio si intendono comprensivi di IVA ed eventuali altre imposte dovute per legge.

5. Metodi di pagamento

Le opzioni di pagamento possibili sono elencate su www.ikea.ch.

In caso di pagamento con carte regalo e carte rimborso IKEA all'estero e dall'estero, l'importo in questione è soggetto a una tassa del 3% per la conversione della valuta. Il credito di queste carte non può essere pagato in contanti o rimborsato.

L'opzione di pagamento «acquisto contro fattura» è disponibile per i clienti privati solo nell'Online Shop, mentre per la clientela aziendale sia nell'Online Shop che in negozio.

In caso di acquisto contro fattura, la procedura di pagamento viene effettuata in collaborazione con il nostro partner esterno Swissbilling SA, al quale affidiamo la nostra richiesta di pagamento. Oltre alle CG, si applicano le Condizioni generali e le Disposizioni sulla protezione dei dati di Swissbilling SA (https://www.swissbilling.ch/fr/cg/), che devono essere accettate espressamente dal cliente prima della conclusione della procedura di acquisto.

L'opzione di acquisto contro fattura non è disponibile per tutti i servizi ed è soggetta tra l'altro a una verifica di solvibilità con

esito positivo da parte di Swissbilling SA. Anche in caso di acquisto contro fattura tramite Swissbilling SA, restano di competenza di IKEA le richieste generali dei clienti (ad es. in merito agli articoli IKEA, ai tempi di consegna, alla spedizione), i resi, i reclami, le notifiche di recesso e i relativi resi oppure i riaccrediti.

In caso di rimborso, IKEA rimborserà il prezzo di acquisto utilizzando lo stesso metodo utilizzato per pagare gli articoli. In caso di sostituzione di materassi si applicano le disposizioni dell'art. 23 di seguito.

6. Zone servite dal Servizio di consegna e montaggio

IKEA offre questo servizio esclusivamente ai clienti con un indirizzo di consegna in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

Alcuni tipi di consegna sono offerti solo per determinate zone in Svizzera.

7. Partner incaricati del servizio e portali per gli artigiani

Per determinati servizi, IKEA si rivolge ai suoi partner incaricati del servizio o indirizza i clienti verso i portali per gli artigiani. Incaricando tali partner di servizio o artigiani, il cliente stipula con loro i relativi contratti. IKEA non si assume alcuna responsabilità relativamente a tali contratti o a eventuali danni da essi risultanti. I partner incaricati del servizio/gli artigiani/i portali non sono persone ausiliarie di IKEA. I partner incaricati del servizio/gli artigiani/i portali non formano né singolarmente né nel loro insieme una società semplice con IKEA.

8. Diritto di recesso per i servizi di trasporto e montaggio

L'annullamento o il posticipo di un ordine di consegna e/o montaggio è gratuito se effettuato per iscritto (per posta o e-mail) o telefonicamente indicando il numero d'ordine fino a tre giorni lavorativi prima dell'appuntamento fissato per la consegna e/o il montaggio.

Se l'ordine viene annullato successivamente, IKEA ha il diritto di applicare una commissione di gestione pari a CHF 100, nonché altre eventuali spese per servizi non più necessari al massimo fino al 100% del prezzo del servizio di consegna e/o montaggio pattuito o di dedurle dall'importo rimborsato al cliente.

9. Data di consegna e montaggio

Al momento della conferma dell'ordine ai clienti viene comunicata la data di consegna e montaggio esatta. Per le consegne di pacchi viene indicato il giorno di consegna previsto, per la consegna express viene comunicata una fascia oraria contemporaneamente. Per gli altri tipi di consegna viene communicata la fascia oraria il giorno prima del giorno di consegna.

Come data di consegna o di montaggio si considera fondamentalmente la fascia oraria confermata. Tuttavia, i montaggi possono durare anche più a lungo.

Eventuali ritardi significativi nella consegna saranno comunicati per quanto possibile ai clienti. In caso di ritardi nella consegna e mancato rispetto della data di consegna e/o montaggio indicata, i clienti non hanno il diritto di risolvere il contratto o di richiedere il rimborso, anche parziale, del prezzo di acquisto.

10. Presenza/Assenza dei clienti e mancata accettazione

La consegna e il montaggio degli articoli IKEA può avvenire esclusivamente in presenza di una persona maggiorenne.

Se nel giorno di consegna o montaggio pattuito i clienti non si trovano presso l'indirizzo di consegna, riceveranno un nuovo appuntamento il prima possibile. In questo caso, come nel caso di mancata accettazione, IKEA è autorizzata ad addebitare una commissione di gestione pari a CHF 100 nonché ad addebitare nuovamente i costi di trasporto e montaggio.

IKEA ha inoltre il diritto di addebitare ai clienti CHF 5 al giorno per il magazzinaggio degli articoli IKEA a partire dall'11° giorno successivo a quello in cui è stata comunicata la disponibilità degli articoli IKEA.

11. Condizioni e luogo di consegna

Le consegne di pacchi, standard e a domicilio, nonché le consegne presso le stazioni di ritiro mobili («Collect near you») vengono effettuate solo a partire da un valore minimo dell'ordine (valore della merce) di CHF 20.00. Il valore minimo dell'ordine viene calcolato al netto di tutti gli sconti e senza tenere conto delle spese di consegna.

<u>Consegna pacchi</u>

I pacchi sono consegnati fino alla porta di casa.

Consegna standard ed express

Le consegna standard ed express sono generalmente effettuate fino al locale di un'abitazione o di un esercizio commerciale, purché la strada di accesso sia idonea per il trasporto con un camion e la struttura dell'edificio lo consenta (ad es. dimensioni delle porte/dell'ascensore e delle scale). I clienti sono tenuti a verificare che le condizioni sopra indicate siano soddisfatte e, in caso contrario, a informare anticipatamente IKEA.

Consegna al piano strada

In caso di consegna al piano strada, la consegna avviene sul ciglio della strada, all'indirizzo di consegna indicato.

Condizioni di consegna difficoltose

Se le condizioni di cui sopra non sono soddisfatte, se per la consegna sono necessari ulteriori mezzi ausiliari (p.es. montacarichi esterni) o se l'accesso è difficoltoso (p.es. a causa di un lungo tragitto a piedi, della mancanza di possibilità di parcheggio) e se a causa di queste circostanze insorgono costi aggiuntivi o è necessario un nuovo viaggio, i costi aggiuntivi vengono addebitati separatamente al cliente.

Se l'indirizzo di consegna si trova in una zona non accessibile alle auto, la consegna avviene soltanto fino alla stazione a valle o fino al luogo raggiungibile in camion.

Si applicano inoltre le condizioni speciali di cui ai punti 14-17 di seguito.

12. Restituzione dell'imballaggio

Nel caso di consegne standard tramite i partner incaricati del servizio, i clienti possono restituire al partner incaricato i materiali di imballaggio degli articoli consegnati, purché il partner non debba attendere più di cinque minuti. I materiali di imballaggio possono anche essere smaltiti gratuitamente presso qualsiasi negozio di arredamento IKEA. In caso di un ordine di montaggio, il partner incaricato del servizio porterà via con sé il materiale di imballaggio.

13. Smaltimento dei mobili usati

Nel caso di consegne standard, i clienti possono consegnare al partner incaricato del servizio, a pagamento, i mobili usati affinché vengano smaltiti. Per usufruire di questo servizio i mobili devono essere smontati e trasportabili. Le tariffe sono consultabili alla pagina http://www.ikea.ch/servizi.

14. Condizioni speciali per consegne express

Le consegne express sono limitate ad una specifica zona di consegna. Non sono disponibili per tutti gli articoli e non possono essere abbinate ai servizi di montaggio. La possibilità di una consegna express viene indicata nell'ultima fase dell'ordine online o comunicata in negozio. In caso di disponibilità, la consegna avviene entro massimo 48 ore dalla conferma dell'ordine. Nel caso in cui l'ordine di trasporto venga effettuato il giorno precedente a una domenica o a un giorno festivo, la consegna sarà eseguita al più tardi due giorni lavorativi dopo. La consegna deve poter avvenire direttamente in un locale dell'abitazione dei clienti, senza ostacoli o necessità di mezzi ausiliari.

Il ritiro del materiale di imballaggio e dei mobili usati non è possibile con le consegne express.

15. Condizioni speciali per consegne al piano strada

Le consegne al piano strada sono limitate a una specifica zona di consegna e non possono essere abbinate ai servizi di montaggio. La possibilità di una consegna al piano strada viene indicata nell'ultima fase dell'ordine online o comunicata ai clienti in negozio.

Il ritiro del materiale di imballaggio e dei mobili usati non è possibile con le consegne al piano strada.

16. Condizioni speciali per «Click & Collect»

Il servizio «Click & Collect» comprende la consegna degli articoli IKEA ordinati presso un negozio di arredamento IKEA in Svizzera e il magazzinaggio in loco dei suddetti articoli fino al momento della consegna ai clienti presso il negozio di arredamento stesso. Gli indirizzi dei negozi e gli orari di apertura sono consultabili alla pagina: www.ikea.ch/indirizzi.

Click & Collect Drive In

Gli articoli IKEA ordinati possono essere ritirati durante gli orari di apertura del negozio di arredamento prescelto.

Cassetta di ritiro Click & Collect 24/7

Gli articoli IKEA ordinati possono essere ritirati alla data e nella fascia oraria indicate per il ritiro dopo l'avvenuta conferma per il ritiro.

Se gli articoli IKEA ordinati non vengono ritirati alla data convenuta, vengono nuovamente immagazzinati e il valore della merce viene rimborsato, i costi del servizio/consegna vengono addebitati al cliente.

17. Condizioni speciali per «Click & Collect presso un pick-up point esterno»

Il servizio «Click & Collect presso un pick-up point» comprende la consegna degli articoli IKEA ordinati da parte di IKEA a un partner incaricato del servizio (pick-up point esterno), il rispettivo magazzinaggio in loco degli articoli IKEA per un massimo di 10 giorni nonché la consegna ai clienti presso la sede del partner incaricato del servizio.

Il ritiro del materiale di imballaggio, dei prodotti riciclabili (elettrodomestici, lampadine, batterie) e dei mobili usati non è possibile presso un pick-up point esterno. Questa modalità di consegna non può essere abbinata ad altri servizi.

Gli articoli IKEA ordinati possono essere ritirati durante gli orari di apertura del partner incaricato del servizio. Gli indirizzi e gli orari di apertura sono consultabili su www.ikea.ch/indirizzi.

Se viene fissata una data di ritiro oltre il termine di 10 giorni, il partner incaricato del servizio può fatturare una tassa di CHF 5.00 per ogni giorno di magazzinaggio aggiuntivo.

Il mancato ritiro degli articoli IKEA ordinati da parte dei clienti entro la data convenuta viene considerato come rifiuto di accettazione della merce. Gli articoli IKEA vengono restituiti a IKEA, il valore della merce viene rimborsato e i costi del servizio/consegna vengono addebitati al cliente.

18. Condizioni di montaggio

Gli articoli IKEA sono montati secondo le istruzioni di montaggio allegate a ciascun articolo. Per il montaggio a parete o a soffitto è necessario che i suddetti supporti siano idonei allo scopo. Questi tipi di montaggio avvengono esclusivamente su particolare richiesta dei clienti e a loro unico rischio.

Per motivi giuridici non possono essere effettuati gli allacciamenti elettrici e sanitari. Non rientrano nel servizio di montaggio offerto neppure la posa dei cavi e l'installazione di luci e apparecchi elettronici di consumo. Per gli articoli della sezione illuminazione per armadi, l'illuminazione viene montata, ma il collegamento è a carico dei clienti.

19. Cucine e bagni

La consegna e l'installazione non sono incluse nell'acquisto di una cucina o di un bagno. IKEA si occupa esclusivamente della produzione e, se richiesta dal cliente, della consegna delle cucine e dei bagni.

Per l'installazione della cucina o del bagno nonché dei collegamenti elettrici e delle condotte dell'acqua, IKEA si rivolge a un partner incaricato del servizio. Il contratto di installazione (contratto d'opera) viene stipulato individualmente tra il cliente e il partner incaricato del servizio.

20. Verifica della merce/reclami

Ritiro o consegna per posta

Subito dopo aver preso in consegna gli articoli IKEA, i clienti sono tenuti a verificarne la completezza e l'integrità. Nel caso in cui vengano rilevati dei difetti in un secondo tempo, è necessario informarne tempestivamente IKEA subito dopo la scoperta.

Consegna e/o montaggio tramite partner incaricato del servizio

Dopo la consegna o una volta terminato il montaggio da parte del partner incaricato del servizio, i clienti devono controllare gli articoli IKEA per verificarne la completezza e la presenza di eventuali difetti. Nel caso in cui l'articolo sia difettoso, i clienti devono informare immediatamente sul posto il partner incaricato del servizio e indicare sul bollettino di consegna il difetto riscontrato.

21. Diritti di garanzia e responsabilità di IKEA

I diritti di garanzia del cliente cadono in prescrizione dopo due anni dalla presa in consegna degli articoli IKEA.

IKEA non è responsabile per i difetti che i clienti riscontrano o che avrebbero dovuto riscontrare al ricevimento o al collaudo degli articoli IKEA ma che non vengono denunciati a IKEA immediatamente ed entro i termini di garanzia.

Non sussiste alcun diritto di garanzia se gli articoli IKEA non sono stati montati secondo le istruzioni di montaggio di IKEA o se sono stati trattati o utilizzati in modo improprio.

In caso di difetti imputabili a IKEA, IKEA può scegliere se aggiustare gli articoli IKEA difettosi, sostituirli con gli stessi articoli o articoli equivalenti o rimborsare il prezzo di acquisto pagato. In caso di riparazione o sostituzione da parte di IKEA è esclusa la possibilità di rescissione del contratto d'acquisto, di riduzione del prezzo d'acquisto e di risarcimento danni.

Per qualsiasi rivendicazione, la responsabilità di IKEA è limitata ai danni immediati e diretti causati da dolo o grave negligenza. È esclusa ogni altra responsabilità, inclusa quella per danni non immediati, indiretti o conseguenti nonché per mancato guadagno. IKEA non assume alcuna responsabilità per eventuali danni risultanti da un ritardo di consegna o di montaggio.

IKEA non assume alcuna responsabilità per indicazioni erronee o mancanti sul sito web, nei prospetti o nella newsletter.

Le richieste di compensazione nei confronti di IKEA possono riguardare solo crediti legalmente stabiliti e non contestati.

22. Condizioni di garanzia

Per singoli articoli, IKEA può offrire periodi di garanzia prolungati rispetto a quanto riportato al punto 21 ("garanzie"). Per queste garanzie speciali sono valide le condizioni di garanzia pubblicate al momento dell'acquisto sul sito web IKEA all'indirizzo www.ikea.ch/garanzie e i relativi termini. In assenza di indicazioni contrarie nelle condizioni di garanzia, si applicano per analogia gli obblighi di ispezione e segnalazione definiti nelle disposizioni di cui ai precedenti punti 20 e 21.

Nel caso in cui IKEA sostituisca in garanzia un articolo difettoso con lo stesso articolo o uno equivalente, gli speciali termini di garanzia o quelli generali non decorrono nuovamente dalla consegna dell'articolo sostitutivo.

In aggiunta alle disposizioni in materia di responsabilità e garanzia, per i divani si applica quanto segue:

In caso di ordinazioni complementari o successive di divani, possono verificarsi differenze di colore rispetto alla prima ordinazione. Rivestimenti in pelle: il cuoio è una materia prima genuina e naturale. Ogni pelle conciata è unica e presenta un proprio quadro di venature e pieghe. Possono pertanto presentarsi delle differenze naturali di colore derivanti dalla struttura del materiale. Queste eventuali variazioni naturali di colore non costituiscono un difetto e quindi un motivo di reclamo.

23. Diritto di restituzione

Gli articoli IKEA acquistati presso IKEA Svizzera possono essere restituiti o sostituiti entro 365 giorni senza bisogno di indicarne il motivo, anche se sono già stati montati, purché non siano stati utilizzati e siano in condizioni perfette, e presentando lo scontrino rilasciato alla cassa o il bollettino di consegna. Per i prodotti inutilizzati restituiti con scontrino rilasciato alla cassa e l'imballaggio originale, rimborsiamo l'intero importo del prezzo di acquisto.

Nel caso in cui un articolo non soddisfi i criteri stabiliti per la restituzione, IKEA si riserva il diritto di rifiutare la restituzione, di offrire una sostituzione o una carta rimborso IKEA. Gli articoli IKEA non desiderati possono essere ritirati da un partner incaricato del servizio. In questo caso si applicano le relative tariffe e disposizioni attualmente in vigore, consultabili su www.ikea.ch.

Per i materassi si applica un diritto di sostituzione di 90 giorni. I materassi puliti e non danneggiati possono essere sostituiti con un altro modello nel negozio di arredamento. Una differenza di prezzo negativa sarà rimborsata sotto forma di carta rimborso IKEA. Una differenza di prezzo positiva è a carico del cliente.

24. Angolo delle seconde opportunità

Gli articoli offerti nell'ambito dell'Angolo delle seconde opportunitàHub (nell'Online Shop o nel negozio di arredamento) sono in vendita così come sono, senza accessori, viti, ecc. Per gli articoli dell'Angolo delle seconde opportunità non è previsto il trasporto o il montaggio. IKEA non offre alcun diritto di garanzia, sostituzione o restituzione per questi articoli ed esclude qualsiasi responsabilità nei limiti consentiti dalla legge.

Gli articoli offerti nell'Angolo delle seconde opportunità Online Shop possono essere prenotati per un periodo di tempo limitato e acquistati entro tale periodo e durante gli orari di apertura presso il negozio di arredamento interessato. Vale il prezzo indicato nel negozio.

25. Protezione dei dati

I dati dei clienti sono conservati e trattati ai sensi della versione più attuale della Dichiarazione di protezione dati di IKEA. La dichiarazione può essere consultata alla pagina https://www.ikea.com/ch/it/customer-service/privacy-policy/.

26. Servizio clientela/reclami

In caso di domande o reclami relativi agli articoli IKEA o al loro trasporto e montaggio è necessario rivolgersi al Servizio clientela in uno dei negozi di arredamento in Svizzera o al Servizio clientela centrale di:

IKEA AG
Customer Support Centre
Müslistrasse 16
CH-8957 Spreitenbach
www.ikea.ch/contatti

27. Diritto applicabile e foro competente

Le presenti condizioni sono soggette esclusivamente al diritto svizzero, ad esclusione delle norme sui conflitti di legge e della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di beni mobili.

Per i clienti privati, il foro competente è Spreitenbach o il domicilio dei clienti. Per la clientela aziendale, il foro competente è esclusivamente Spreitenbach.