

---

---

**CONDITIONS CONTRACTUELLES IKEA BELGIUM S.A.**

---

**Introduction, généralités:**

- Les présentes conditions contractuelles s'appliquent à tous les contrats passés entre les clients et IKEA BELGIUM S.A. (ci-après «IKEA»). En passant un contrat (signature d'un bon de commande, exécution d'un paiement...), le client accepte les présentes conditions contractuelles, dont la totalité fait partie intégrante du contrat.
- Il ne peut être dérogé aux présentes conditions que moyennant accord exprès et écrit d'une personne habilitée à représenter IKEA. En aucun cas, il ne peut être conclu à une dérogation suite à une absence éventuelle de réaction ou de contestation de la part de IKEA.
- Outre les conditions générales, applicables à tous les contrats (point A. ci-dessous), il existe des conditions particulières pour les articles à livrer (point B. ci-dessous) ainsi que des conditions particulières pour les cuisines à installer (point C. ci-dessous).
- Enfin, IKEA distribue des brochures d'information, des instructions pratiques et d'autres informations; les conditions contractuelles ci-dessous prévalent toujours sur de telles publications.

**A. CONDITIONS GÉNÉRALES****A.1. Catalogue IKEA**

Le catalogue IKEA est en vigueur depuis sa parution jusqu'au 31 juillet de l'année suivante.

Les articles sont présentés et décrits dans le catalogue de la manière la plus fidèle possible. Le catalogue peut toutefois comporter des écarts minimes par rapport aux articles réels, notamment en ce qui concerne la nuance des couleurs. De même, il n'est pas totalement exclu que des erreurs factuelles ou d'impression puissent survenir dans la communication des prix, des mesures et des illustrations. IKEA s'efforce dans tous les cas de rectifier toute erreur éventuelle le plus rapidement possible (en donnant priorité au site web, qui prévaut sur les versions papier). IKEA décline toute responsabilité en cas d'imprécisions, de mentions fautives ou d'omissions dans le catalogue. Une mention dans un catalogue ne signifie pas que le produit en question est disponible toujours et partout.

Le catalogue est la propriété de IKEA. Il est interdit de copier ou de publier, de quelque façon ou par quelque moyen que ce soit, tout ou partie du catalogue sans l'autorisation écrite de IKEA.

**A.2. Offres, commandes et contrats – généralités**

Toutes les offres de IKEA sont valables pendant un mois. Toute commande doit être placée dans l'un des magasins IKEA. IKEA ne conclut pas de contrats à distance. Il est toujours présumé que les articles commandés par le client sont destinés à un usage privé normal, et non à un usage professionnel.

Une commande ne donne lieu à contrat que lorsqu'un bon de commande IKEA numéroté a été établi et remis au client. IKEA se réserve le droit de refuser des commandes sans avoir à justifier cette décision.

**A.3. Livraison et transfert de propriété**

Sauf convention contraire expresse, la livraison des articles a lieu au paiement de ces derniers, dans un magasin IKEA. La propriété et les risques qui y sont liés sont transférés au moment de la livraison.

Il incombe au client de conserver et de protéger de manière appropriée les articles livrés. Dans le cas contraire, IKEA est en droit de refuser un échange ou une reprise (même en cas de livraison non conforme ou de vices du produit), par exemple dans le cas où les articles ne seraient plus adaptés à un usage normal.

**A.4. Échange d'articles – Coin des bonnes affaires**

Le client peut échanger des articles achetés à la condition de les rapporter, dans les 90 jours suivant l'achat et à ses frais, dans un magasin IKEA en Belgique, de présenter le ticket de caisse original et de montrer qu'ils restent adaptés à un usage normal.

Ce droit d'échange ne s'applique pas aux plantes, aux articles du Coin des bonnes affaires, aux tissus au mètre, aux canapés sur commande et aux plans de travail sur mesure.

Les articles du Coin des bonnes affaires sont des articles légèrement endommagés ou qui ont été retournés. Ils ne peuvent donc pas être comparés aux articles ordinaires du magasin, notamment en raison de leur moindre valeur. Une réparation ou un remplacement d'articles du Coin des bonnes affaires n'est généralement pas justifié d'un point de vue économique.

**A.5. Expédition et livraison**

L'expédition d'articles à une adresse donnée se fait toujours à la demande du client. Lorsque le client conteste l'expédition, il lui faudra prouver qu'il ne l'a pas demandée.

---

Il n'est procédé à l'expédition d'un lot d'articles que lorsque tous les articles de la commande sont disponibles en stock.

IKEA informe le client de la date de livraison (voir aussi A.6.).

Le client veille à pouvoir réceptionner les articles au jour de livraison indiqué. Le client peut donner procuration à une autre personne. La personne réceptionnant les articles sur le lieu de livraison est présumée avoir reçu une telle procuration.

En cas d'impossibilité de livrer les articles, tous les transports supplémentaires sont à la charge du client, à moins que ce dernier puisse montrer que les articles présentés étaient endommagés ou non conformes à la commande.

Toutes les expéditions sont facturées aux tarifs d'expédition de IKEA (consulter le site web). Ces tarifs supposent une livraison effectuée en conditions normales au rez-de-chaussée, sauf convention contraire et expresse indiquée sur le bon de commande.

#### **A.6. Délais et date de livraison**

Tous les articles font l'objet d'un délai de livraison de huit semaines. Ce délai peut être prolongé moyennant convention expresse et écrite lors de la commande.

En cas de dépassement du délai de livraison, le client est en droit d'annuler sa commande sans frais et de réclamer en sus une indemnisation pour le préjudice subi (cette clause ne s'applique pas aux dommages indirects, voir A.9.).

IKEA s'efforce de (faire) exécuter l'expédition et la livraison aussi ponctuellement que possible. Soit immédiatement lors de la commande, soit à un moment ultérieur, IKEA fera connaître au client une date de livraison située dans le délai convenu. Cette date est approximative et donnée sans engagement contraignant de la part de IKEA. Si la date indiquée ne peut être respectée, IKEA en informera le client aussitôt que possible.

Si l'expédition et la livraison sont rendues définitivement impossibles pour une raison indépendante de la volonté de IKEA, notamment en cas de force majeure, le contrat sera dissous avec effet rétroactif sur simple communication de cette raison; le client dispose dans ce cas d'un droit au remboursement, dans les 30 jours, des sommes qu'il aurait déjà payées. Il y a force majeure notamment dans le cas où les articles ne sont pas livrés, ou livrés en retard, à IKEA par leur fabricant. Dans de tels cas, IKEA n'est pas tenue à indemnisation.

#### **A.7. Garantie**

IKEA garantit les produits qu'elle vend selon les dispositions contraignantes du droit belge. Des garanties plus étendues peuvent être données pour certains produits (voir le catalogue).

En règle générale, la responsabilité de IKEA est engagée pour tout défaut de conformité existant au moment de la livraison des articles et se manifestant dans les 2 ans suivant la livraison. Le client est tenu d'informer par écrit le Customer Contact Centre IKEA, Weiveidlaan 19 à 1930 Zaventem, dans un délai de 2 mois faisant suite au jour où le défaut a été constaté.

#### **A.8. Respect de la vie privée**

Conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée concernant le traitement des données personnelles, le client autorise explicitement IKEA à enregistrer dans un fichier toutes les données personnelles que IKEA aura obtenues sur le client et de les traiter. Comme prévu dans la loi de 1992 précitée, ce fichier sera porté à la connaissance de la Commission de la protection de la vie privée.

Les données personnelles fournies dans ces conditions sont exclusivement destinées à un usage interne, commercial et de marketing. Elles pourront être communiquées à d'autres entreprises liées directement ou indirectement à IKEA dans un but de prospection commerciale. Si le client souhaite s'y opposer, il lui suffira d'adresser un courrier postal au service clientèle de IKEA en mentionnant clairement son nom et adresse complets, son numéro IKEA Family et son numéro de dossier IKEA (n° SAMS).

Le client peut accéder à tout moment au fichier contenant ses données personnelles afin d'en connaître le contenu ou de faire apporter des corrections éventuelles. Il lui suffit pour cela d'adresser un courrier postal à IKEA en mentionnant son nom et son adresse.

#### **A.9. Responsabilité de IKEA – généralités**

La responsabilité de IKEA n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou celui de son personnel.

Même dans le cas où IKEA serait tenue à indemnisation, cette dernière restera toujours limitée au dommage direct et personnel subi par le client. Les dommages indirects – notamment les dommages dus à un retard dans le cadre d'un projet (de construction) – ne sont pas indemnisés, notamment parce que IKEA ne peut raisonnablement pas prévoir ce genre de dommages.

#### **A.10. Droit applicable et tribunaux compétents**

---

---

Seul le droit belge est applicable. Tous les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

### **A.11. Clause finale**

La nullité éventuelle d'une des dispositions des présentes n'affecte d'aucune façon les autres. En cas de nullité partielle, les parties combleront de bonne foi les éventuelles lacunes. Lorsqu'une disposition doit être adaptée ou limitée en raison de l'existence d'une norme légale ou juridique contraignante, elle sera modifiée de manière à respecter la norme en question.

## **B. CONDITIONS PARTICULIÈRES: PAIEMENT À LA LIVRAISON**

### **B.1. Champ d'application**

Les présentes conditions particulières s'appliquent – outre les conditions générales exposées au point A. – à tous les contrats portant sur la vente et la livraison d'articles dont le paiement intégral a lieu à la livraison après la commande, par exemple des articles réalisés sur mesure.

### **B.2. Paiement d'un acompte**

Une commande ne peut être planifiée de façon valable et donner lieu à contrat qu'après le paiement d'un acompte par le client. Cet acompte s'élève en règle générale à 30 % du montant de la commande. Pour les plans de travail sur mesure, voir le point B.3.; pour les cuisines à installer, voir le point C.6.

IKEA est en droit de s'écarter de ces pourcentages moyennant mention préalable dans le catalogue ou dans une offre concrète. En signant la commande, le client accepte en tout état de cause les acomptes mentionnés.

### **B.3. Annulation d'une commande**

IKEA ne pratique pas la vente à distance. Dès lors, le client n'est pas en droit de révoquer sa commande (d'y renoncer).

En revanche, le client est en droit d'annuler sa commande. Dans ce cas, l'acompte versé reste acquis à IKEA à titre d'indemnité forfaitaire et générale. Cette indemnité sera toutefois toujours limitée à 30 % du montant de la commande. Lorsque l'acompte versé est supérieur à ce pourcentage, la fraction excédant 30 % du montant de la commande sera remboursée. Les plans de travail réalisés sur mesure font l'objet d'un acompte de 75 % du montant de la commande; en cas d'annulation de la commande, la fraction excédant les 75 % sera remboursée.

L'annulation n'est plus possible après livraison des articles (le client continue à bénéficier dans ce cas d'un droit d'échange éventuel, voir point A.4.); de même, l'annulation est impossible pour les commandes d'articles réalisés spécialement sur instruction du client. Dans ces derniers cas, le client est tenu de s'acquitter de la totalité du montant de la commande.

IKEA est en droit d'annuler une commande moyennant communication écrite ou téléphonique au client. Le client aura dans ce cas droit à une indemnité forfaitaire égale au montant de l'acompte versé (en plus du remboursement de l'acompte lui-même). Ici encore, l'indemnité sera limitée à l'acompte de 30 % du montant de la commande.

Cette indemnité forfaitaire est présumée de manière irréfutable couvrir la totalité du préjudice subi par le client. Pour autant que nécessaire, le client renonce à toute autre convention supplémentaire sur ce point.

En dérogation à la disposition ci-dessus, les parties ne sont pas tenues à indemnisation si l'annulation est due à un cas de force majeure. Dans le chef de IKEA, il y aura force majeure notamment en cas de difficultés de livraison de la part de fournisseurs ou de fabricants entraînant une impossibilité de livrer ou de livrer à temps le produit concerné.

### **B.3. Paiement du solde**

Le solde du montant de la commande est payé à la livraison. Ce paiement sera effectué exclusivement à l'aide d'un chèque bancaire certifié ou d'une carte de crédit ou de paiement acceptée par IKEA (voir la liste sur le site web). Le client est seul responsable de la bonne fin du paiement à l'aide d'une carte de crédit ou de paiement (il veillera à contrôler les limites de crédit de ses cartes).

En cas de non-paiement du solde du montant de la commande, pour quelque raison que ce soit, la livraison des articles ne pourra pas être effectuée. Ils seront repris par le transporteur, tous les coûts de transport étant à la charge du client (voir aussi point A.5.).

### **B.4. Transfert de propriété**

IKEA supporte le risque de perte ou de dommage aux articles jusqu'au lieu de livraison.

Au moment de la livraison, le client est tenu d'inspecter les articles livrés pour déceler tout défaut éventuel, même lorsque l'installation ou le montage a lieu plus tard. De ce fait, le délai de réclamation de

---

---

---

2 mois visé au point A.7. est présumé prendre cours au moment de la livraison, à moins que le client ne puisse prouver qu'il était impossible de constater les éventuels défauts au moment de la livraison.

## **C. CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES CUISINES À INSTALLER**

### **C.1. Champ d'application**

Les présentes conditions particulières s'appliquent – outre les conditions générales et particulières exposées aux points A. et B. ci-dessus – à tous les contrats portant sur la vente, la livraison et l'installation de cuisines et d'appareils électroménagers de cuisine.

### **C.2. Objet de l'installation d'une cuisine**

Selon les termes des présentes, on entend par «installation» le montage, la pose et/ou la fixation des éléments (armoires, portes, plans de travail, poignées, tiroirs, pieds, plinthes, panneaux de finition, pièces de remplissage, équipement standard et amortisseurs de portes ou de tiroirs éventuels), le raccordement des appareils électriques, des robinets et des éviers selon le plan de cuisine définitif remis par IKEA, de même que les branchements convenus aux équipements techniques. Un supplément sera facturé pour les plans de travail sur mesure en pierre ou en acrylique.

Dès lors, le prix de l'installation ne comprend pas: le petit matériel (câbles de raccordement, robinet shell, silicone, tuyaux PVC, etc.), la démolition et l'évacuation de l'ancienne cuisine, l'adaptation/le sciage à onglet de meubles, la finition jusqu'au plafond, la finition d'un îlot de cuisine, etc. Si le client le souhaite, ces travaux peuvent être effectués par l'entreprise réalisant l'installation pour le compte de IKEA. Cette demande résulte en un contrat direct entre le client et l'entreprise en question. Les renseignements donnés par IKEA quant aux prix et conditions de tels travaux supplémentaires le sont uniquement à titre d'information et sans engagement.

### **C.3. Plan de cuisine et mesures**

L'installation d'une cuisine nécessite un plan correct et exact. De ce fait, l'installateur devra réaliser un mesurage précis pour chaque cuisine à installer. Les coûts de ce mesurage seront payés par le client à l'avance, et seront déduits du prix de l'installation en cas de commande définitive.

### **C.4. Disposition de la cuisine, règles de l'art, responsabilités**

Les spécialistes Cuisines de IKEA mettent tout en œuvre pour réaliser la cuisine souhaitée par le client. Ils doivent toutefois veiller également à ce que la disposition souhaitée pour la cuisine réponde aux règles de l'art. En cas de problèmes ou de limitations, ils proposeront des solutions alternatives au client.

IKEA insiste sur le fait que la cuisine doit pouvoir être installée sur un chantier dont l'ensemble correspond, d'une part, au plan de cuisine concret convenu et, d'autre part, aux exigences techniques habituelles de bon placement, notamment pour ce qui concerne la finition, l'accessibilité et les équipements techniques. C'est ainsi que le chantier sera dégagé et à l'abri du vent, que les murs et le sol seront secs, d'aplomb et de niveau, que les raccordements à l'eau, au gaz, etc. répondront aux exigences stipulées dans le document «Liste des équipements techniques» remis au client, et qu'il sera tenu compte des remarques éventuelles consignées par l'installateur dans son relevé de mesures (voir C.3.).

Si le chantier ou la cuisine ne répond pas aux conditions énumérées ci-dessus, tous les travaux ultérieurs seront effectués aux risques et périls du client. IKEA et/ou ses partenaires installateurs se réservent en particulier le droit, sans toutefois y être obligés, de refuser ou de suspendre l'exécution des travaux en tout ou en partie jusqu'à ce qu'il soit satisfait aux conditions précitées. Dans ce cas, le client sera redevable à l'installateur d'une indemnité forfaitaire de 125 € (hors TVA de 21 %).

IKEA et/ou ses partenaires installateurs ne pourront en aucune manière être tenus responsables d'effets négatifs et/ou de coûts éventuels, même dans le cas d'une installation ne respectant pas les conditions décrites.

La garantie IKEA (voir plus haut, point A.7.) s'applique exclusivement à des cuisines qui peuvent être installées selon le plan de cuisine, dans le respect des règles de l'art/de la technique, et à condition que les meubles et appareils soient utilisés, dans le cadre de la disposition ou du placement prévus, pour servir à leur destination première et à un usage privé.

Sans y être tenue, IKEA peut demander à un client qui insiste sur un placement – malgré l'avis contraire de IKEA – de signer une déclaration de décharge de responsabilité.

### **C.5. Délai d'installation, date d'installation et présence du client**

IKEA s'engage à un délai d'installation de huit semaines, à compter du jour de la livraison (complète) des pièces et éléments requis, et à condition que l'acompte convenu (voir C.6.) soit entièrement payé.

Une date d'installation sera convenue dans le cadre de ce délai.

---

---

---

Comme pour les livraisons (voir plus haut, point A.6), la date d'installation est approximative et non contraignante. En cas de dépassement du délai d'installation, et uniquement dans ce cas, le client est en droit de réclamer une indemnisation pour le préjudice qu'il aurait subi de ce fait (cette clause ne s'applique pas aux dommages indirects, voir A.9.).

Le client (ou son mandataire) est tenu d'être présent lors de l'installation de la cuisine, notamment pour assurer l'accès au chantier ou pour répondre à des questions éventuelles. À l'achèvement de l'installation, l'installateur et le client passent ensemble en revue le rapport de livraison. Ce rapport sera signé par les deux parties. Si le client n'est pas présent (ou à tout le moins n'est pas représenté), le rapport sera établi et signé par l'installateur seul. Ce rapport sera considéré comme une preuve suffisante de réception et de la véracité des éléments factuels qui y sont consignés.

#### **C.6. TVA et acompte**

Sous certaines conditions déterminées par la loi, le client peut bénéficier d'un taux de TVA réduit (6 % au lieu de 21 %). Le respect de ces conditions relève de la responsabilité exclusive du client.

Le taux de TVA normal (21 %) est présumé applicable jusqu'à l'achèvement de l'installation. Au besoin, une correction ultérieure sera effectuée pour les articles et les services pouvant bénéficier du taux réduit (6 %). La différence sera remboursée au client par virement bancaire (les remboursements au comptant sont impossibles).

Le montant de l'acompte d'une cuisine à installer est égal au prix d'installation prévu.