

Conditions générales de livraison à domicile et de montage IKEA SA (Mai 2011)

1. Champ d'application Les rapports commerciaux concernant la livraison à domicile et le montage de meubles entre IKEA SA (IKEA) et vous, le client, sont régis exclusivement par les conditions générales (CGV) ci-dessous.

2. Paiement Pour une livraison à domicile, la marchandise achetée en magasin et les coûts de livraison doivent être payés d'avance à 100 %. En cas de commande sur notre site Internet, la marchandise vous sera livrée contre paiement, frais de livraison (et éventuellement de montage) inclus. Vous réglerez la somme au transporteur au moment de la livraison par carte bancaire (Postcard, Maestro, IKEA MONEYCARD/BUSINESSCARD) ou au moyen d'une carte de crédit universellement reconnue (Mastercard, Visa).

3. Frais de livraison et de montage Sauf mention contraire explicite, les frais de livraison et de montage ne sont pas compris dans le prix de vente. Pour connaître les tarifs en vigueur, veuillez consulter notre site Internet www.IKEA.ch/services ou vous adresser au personnel de nos points de vente.

Les commandes sont fermes et définitives. En cas de modification après le paiement, IKEA est en droit de facturer au client les éventuels frais qui en résultent. Si, au moment de l'annulation de la commande, la marchandise commandée est déjà en route pour la société de transport, IKEA se réserve le droit d'exiger des frais en fonction du volume de la commande. Ces frais correspondent au montant effectif de la livraison et du montage, mais à CHF 100.- au minimum.

4. Livraison Les marchandises ne sont livrées qu'en Suisse et au Liechtenstein. La livraison des articles du Bon Filon, des plantes et des objets fragiles comme la vaisselle, les miroirs etc. n'est pas possible. IKEA livre la marchandise à l'intérieur du logement, si les voies d'accès et la structure du bâtiment le permettent. Les frais encourus pour tout moyen de transport supplémentaire (p.ex. monte-charge) ou toute dépense supplémentaire sont à la charge du client. Veuillez nous informer préalablement d'éventuelles difficultés qu'il pourrait y avoir pour la livraison.

Pour les lieux où la circulation des véhicules est interdite, la livraison par IKEA est effectuée jusqu'à la station de téléphérique ou jusqu'à l'endroit le plus proche de la destination accessible en camion. À partir de ce point, le client doit lui-même organiser le transport. Ce transport spécial par un transporteur local ou éventuellement par l'équipe de livraison doit être organisé d'avance par le client et réglé directement à la société de transport.

Si le client n'est pas présent lors du rendez-vous convenu malgré l'avis d'expédition préalable, IKEA se réserve le droit de facturer les frais encourus pour toute livraison et tout montage supplémentaire au tarif en vigueur ou d'encaisser directement le montant au moment de la livraison.

Pour les gros volumes (3t ou 18m³), nous calculons les frais de livraison sur demande.

5. Délais de livraison/avis d'expédition Les livraisons depuis le dépôt central peuvent être enregistrées au maximum 60 jours à l'avance. Lors d'une livraison à partir d'un magasin IKEA, ces délais sont plus courts. Le transporteur vous indiquera le moment de la livraison (à une demi-journée près) un à deux jours avant la livraison. En cas de retard de livraison dû au client, IKEA peut exiger des frais d'entreposage.

Les dates indiquées sur les confirmations de commande se réfèrent au délai le plus court possible. IKEA ne peut être tenue pour responsable pour le non respect des délais de livraison. Le client sera informé en cas de retard majeur.

6. Service de montage Les meubles seront montés conformément au plan de montage. Les fixations au mur ou au plafond se font aux risques du client. Ces montages ne sont possibles que si la structure du plafond ou du mur le permet. Nos équipes de montage n'effectuent pas de raccordements électriques ou sanitaires. Le câblage et l'installation d'électronique grand public ne font pas l'objet du service de montage. Des conditions particulières s'appliquent pour les installations de cuisines et de salles de bains nécessitant une fixation permanente au mur.

7. Retour des emballages/recyclage L'équipe de livraison reprend les emballages IKEA si la durée d'attente ne dépasse pas 5 minutes. Dans le cas contraire, vous avez la possibilité de ramener le matériel d'emballage au point de vente IKEA.

Nous emportons (recyclons) également vos anciens meubles, moyennant paiement selon notre tarif séparé. Pour être emportés, les meubles doivent être démontés et prêts au transport. Nous ne garantissons pas l'exécution des demandes de recyclage qui nous parviennent après la commande.

8. Garantie/responsabilité Lors de la livraison, le client est tenu de vérifier si la marchandise est conforme aux caractéristiques contractuelles et sans défauts. Il indiquera immédiatement sur place aux transporteurs tout défaut ou différence par rapport au contrat et les mentionnera sur les documents de transport. Les défauts apparaissant ultérieurement doivent être signalés à IKEA immédiatement après leur découverte. En cas de modification ou de manipulation inappropriée de la marchandise, le client perd son droit à la garantie.

En cas de défaut imputable à IKEA, IKEA se réserve le droit de remplacer la marchandise défectueuse par une marchandise conforme au contrat. Si IKEA décide de remplacer la marchandise défectueuse, toute résiliation du contrat de vente, toute réduction du prix et tous dommages-intérêts sont exclus.

Quelle que soit la base des revendications, la responsabilité d'IKEA se limite au dol intentionnel et à la négligence grave. IKEA ne répond que des retards intervenus par dol intentionnel ou par négligence grave. Dans ce cas, l'indemnité ne dépassera pas les frais facturés pour la marchandise. IKEA n'assume aucune responsabilité en cas de retard non imputable à IKEA ou en cas d'impossibilité de livrer non imputable à IKEA. Une responsabilité d'IKEA est exclue en cas d'erreur ou d'omission sur ses sites Internet et dans ses catalogues.

9. Garantie Les dispositions publiées dans le catalogue IKEA de l'année d'achat sont applicables.

10. Droit de retourner une marchandise Les dispositions publiées dans le catalogue IKEA de l'année d'achat sont applicables.

Si la reddition a lieu après livraison par notre transporteur, le client assumera les frais d'enlèvement (au minimum CHF 100.-). Les éventuels frais supplémentaires liés à l'emballage ou au démontage seront également à sa charge.

11. For juridique et droit applicable Le for juridique est à Spreitenbach. IKEA et le client sont en droit de faire valoir leurs prétentions au domicile du client. Le droit suisse est applicable.

12. Validité L'invalidité d'une ou de plusieurs dispositions des présentes conditions n'affecte pas la validité des autres dispositions.

COMPLÉMENT POUR MEUBLES REMBOURRÉS ET PLANS DE TRAVAIL SUR MESURE FABRIQUÉS EXCLUSIVEMENT SUR COMMANDE

A. Livraison Votre meuble rembourré ou votre plan de travail sur mesure vous sera livré gratuitement à domicile, à condition que la voie d'accès et la structure du bâtiment le permettent. Les coûts encourus pour tout moyen de transport supplémentaire (p.ex. monte-charge) pour transporter l'article en question jusqu'à l'appartement seront à la charge du client. Des conditions de livraison spéciale s'appliquent aux zones où le trafic est interdit.

Le délai de livraison est d'environ six semaines à partir de la commande. Des retards de livraison ne vous donnent pas le droit d'annuler votre contrat, ni de ne pas payer le pris convenu, ni d'exiger le remboursement du prix de vente.

B. Le cuir – un matériel naturel Le cuir est une matière première naturelle. Toute peau tannée présente des marques de cicatrices et des plis. C'est pourquoi chaque cuir est une pièce unique. Formés et marqués par la nature, les revêtements en cuir peuvent présenter des différences de couleurs dues aux plis et à la structure de la peau. C'est pourquoi ces différences de couleurs d'origine naturelle ne constituent pas une cause de réclamation.

C. Échange Le meuble rembourré ou le plan de travail sur mesure que vous avez commandé est fabriqué exclusivement pour vous. Tout échange est par conséquent exclu.

D. Annulation d'une commande L'annulation de la commande peut se faire uniquement par écrit, dans un délai de cinq jours après la signature du contrat. Si l'annulation a lieu plus tard, IKEA peut facturer au client les dépenses vaines encourues. Le montant facturé ne peut toutefois pas dépasser 30% du prix de vente.

E. Commandes supplémentaires En cas de commande complémentaire ou supplémentaire, nous ne pouvons exclure une différence de couleur par rapport à la première commande. Des différences de couleurs par suite d'une commande supplémentaire ne constituent pas un défaut, ni une cause de réclamation. Nous nous réservons en outre le droit de modifier nos modèles.

RESTRICTIONS EN CAS DE LIVRAISONS EXPRESS DIRECTEMENT DEPUIS LE MAGASIN

- I. La date de livraison vous est communiquée au guichet de transport. L'heure de livraison définitive vous est indiquée 30 minutes à l'avance. La livraison a lieu au plus tard le lendemain de la passation de l'ordre de transport ou, dans le cas d'une passation d'ordre la veille d'un dimanche ou d'un jour de fête général, au plus tard le jour ouvrable suivant.
- II. Vous n'avez pas la possibilité de faire monter vos meubles.
- III. La livraison doit être possible sans ressources supplémentaires (p.ex. monte-charge). L'accès doit être possible jusque devant la porte de la maison.
- IV. Il n'est pas possible de confier des emballages ou d'autres meubles à la société de transport en vue de leur enlèvement.
- V. Les livraisons express sont limitées à un rayon d'environ 30 minutes de voiture à partir d'un magasin IKEA. Vous obtiendrez des renseignements détaillés au guichet de transport de votre magasin IKEA.

Chère cliente, cher client,

Veuillez contrôler lors de la livraison si le nombre de cartons livrés correspond au chiffre indiqué sur le bulletin de livraison et si les emballages sont intacts.

S'il manque des paquets ou si des emballages sont endommagés, vous devez l'indiquer immédiatement à la personne qui effectue la livraison et le mentionner sur le bulletin de livraison, sans quoi IKEA ne peut faire valoir de droits à indemnisation pour perte de marchandise ou dommages subis lors du transport. Le transporteur nous fera part de vos réclamations et notre service clients vous contactera pour vous indiquer la suite de la procédure.

Merci beaucoup.