

CONDITIONS DE RETOURS ET RETRACTATION

- [IKEA VOUS OFFRE 3 A 6 MOIS POUR CHANGER D'AVIS \(SOUMIS A CONDITIONS\)](#)
 - [CONDITIONS DE REMBOURSEMENT OU AVOIR](#)
 - [EXTENSION A 6 MOIS](#)
 - [CONDITIONS DE RETOURS](#)
 - [JUSQU'A 14 JOURS APRES LA LIVRAISON POUR REVENIR SUR VOTRE DECISION D'ACHAT \(DELAJ LEGAL DE RETRACTATION\)](#)
 - [LE DELAI LEGAL DE RETRACTATION](#)
 - [CONDITIONS DE RETOURS EN CAS D'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION](#)
 - [FORMULAIRE DE RETRACTATION IKEA](#)
- **DE 3 A 6 MOIS POUR CHANGER D'AVIS !**

3 MOIS POUR TOUS LES CLIENTS POUR CHANGER D'AVIS (ETENDU A 6 MOIS POUR LES CLIENTS IKEA FAMILY)

Chez IKEA, en complément du droit de rétractation légal de 14 jours, vous bénéficiez en outre de la " Sécurité d'achat". Si vous changez d'avis, que vous préférez une autre couleur ou que vous vous êtes trompé de dimension...n'hésitez pas : après la date de livraison, vous avez **3 mois** (sauf exclusions précisées ci-dessous) pour demander l'échange ou le remboursement de vos articles aux conditions ci-après.

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT OU AVOIR :

Les articles doivent être retournés uniquement dans l'un de nos magasins IKEA dans les conditions ci-dessous et en parfait état (*sauf* « *garantie casse IKEA FAMILY* ») :

- **Retour d'un article non déballé**: remboursement selon mode de paiement initial ou échange, sur présentation **impérative** du justificatif d'achat du produit chez IKEA. En l'absence de justificatif d'achat, remboursement sous forme d'avoir uniquement (selon prix de vente le plus bas pratiqué sur les 3 derniers mois). Dans ce cas un justificatif d'identité vous sera demandé.
- **Retour d'un article déballé**: remboursement sous forme d'avoir uniquement sur présentation **impérative** du justificatif d'achat. Dans ce cas un justificatif d'identité vous sera demandé.

EXTENSION A 6 MOIS DANS LES CAS SUIVANTS :

- Les **membres IKEA FAMILY**, bénéficient automatiquement pour tous les produits (sauf exclusions précisées ci-dessous) de l'extension à **6 mois** pour changer d'avis au lieu de 3 mois (retour uniquement valable sur présentation de votre carte IKEA FAMILY).
- Les **matelas et sur-matelas IKEA** bénéficient d'une « **garantie de bien dormir** » de 6 mois à compter de la date de livraison. Si après un minimum d'essai de 15 jours, vous n'êtes pas satisfait de votre matelas, IKEA vous offre la possibilité de l'échanger (pas de remboursement) contre un modèle différent de la série. Si vous choisissez un matelas de prix inférieur, la différence vous sera remboursée sous forme d'avoir uniquement. Pour un modèle supérieur, vous devez vous acquitter de la différence.
- Les **membres IKEA FAMILY** bénéficient également d'une « **garantie casse** » de **6 mois** à compter de la date de livraison qui couvre l'échange (pas de remboursement) de tout meuble IKEA à monter soi-même en cas de casse lors du montage ou d'erreur de perçage par le client lui-même. Cette garantie couvre aussi les erreurs de découpe de plan de travail effectuée par le client.

Sont exclus du droit au changement d'avis (y compris pour les membres IKEA FAMILY) : les produits endommagés (sauf garantie casse IKEA FAMILY), les crédences et plans de travail sur mesure, pour des questions d'hygiène les articles de literie (couettes, oreillers, etc.) déballés, matelas déballés pour enfants et matelas déballés de canapés et

fauteuils convertibles, les plantes, livres et tissus à la coupe, les ampoules et piles déballées, ainsi que tout autre produit ayant été assemblé et utilisé, installé par le client (sauf garantie casse IKEA FAMILY) ou par le Service Montage proposé par IKEA, les articles vendus au coin des bonnes affaires « bon filon » ou « bonne trouvaille », et les modèles d'exposition.

CONDITIONS DE RETOURS EN CAS DE CHANGEMENT D'AVIS 3 OU 6 MOIS

Hormis la mise en œuvre de la garantie légale, les frais de retour dans le cadre du droit au changement d'avis sont à **votre charge**.

Avant tout retour de produit, nous vous conseillons de vous munir de votre justificatif d'achat et de contacter au préalable le S.A.V. IKEA qui vous indiquera la marche à suivre pour un traitement plus rapide de votre dossier :

- Par téléphone : **0969 36 20 06** (*appel non surtaxé*)
- Par courrier électronique via notre formulaire de contact sur notre site Internet www.IKEA.fr, rubrique **Contactez-nous**.

Aucun retour du produit par transporteur ne peut être effectué sans le consentement préalable exprès de IKEA. Si vous souhaitez un enlèvement par IKEA, vous vous devrez vous acquitter préalablement des frais de transport du produit vers le magasin IKEA en France le plus proche du lieu de livraison indiqué sur le bon de commande. Les frais de transport vers le magasin IKEA sont identiques aux frais de livraison. Vous avez la possibilité de les régler en appelant directement le S.A.V. IKEA au **0969 36 20 06** (appel non surtaxé).

Vous avez aussi la possibilité de déposer gratuitement vous-même votre produit, non assemblé, non utilisé et en parfait état (*sauf « garantie casse IKEA FAMILY »*), dans le magasin de votre choix, muni de votre justificatif d'achat (ticket de caisse, facture ou bon de livraison) et de votre justificatif d'identité ou de la carte IKEA FAMILY, comme décrit ci-dessus.

Exception pour le magasin de IKEA Vélizy : Le magasin de Vélizy reprend uniquement les articles de cuisine et de salle de bains référencés au magasin (meubles, accessoires, électroménager, vaisselle).

Articles achetés à l'étranger : Nous échangeons ou reprenons les articles provenant d'un magasin étranger. Ceux-ci doivent être référencés dans nos magasins et le retour doit être fait dans les délais de retour (3 mois ou 6 mois avec la carte KEA FAMILY). Le justificatif de paiement de l'achat vous sera demandé. Sous les mêmes conditions de retour que les produits achetés en France, vous recevrez un avoir en Euros du prix de l'article appliqué en France et qui sera valable en France uniquement.

Vous devez prendre toutes dispositions et le cas échéant toutes assurances pour pallier la destruction éventuelle, partielle ou totale, des marchandises retournées jusqu'à leur remise à IKEA.

- **JUSQU'A 14 JOURS APRES LA LIVRAISON POUR REVENIR SUR VOTRE DECISION D'ACHAT**

DELAJ LEGAL DE RETRACTATION

Conformément à l'art. L121-21 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de **14 jours** ouvrables suivant la date de réception de votre livraison ou du retrait de votre commande, pour vous rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception des frais de retour du produit.

Dans le cas d'une commande unique livrée en plusieurs fois, le délai cours à compter de la réception du dernier bien faisant partie d'une même commande.

Il vous est possible d'exercer votre droit de rétractation en renvoyant par courrier recommandé le formulaire de rétractation, disponible [ici](#), ou toute autre demande écrite dénuée d'ambiguïté, à l'adresse suivante :

Meubles IKEA France S.A.S.

Centre Relation Clients - Service Consommateurs
TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

Vous pouvez aussi exercer votre droit de rétractation

Par téléphone :



Service ouvert du lundi au samedi de 9h à 19h et le dimanche de 9h à 18h

Ou par email :

Donotreply.retractation@ikea.com

IKEA vous adressera en retour un accusé de réception pour confirmer la prise en compte de votre demande de rétractation.

Vous disposez alors à compter de la date de votre demande de rétractation d'un délai maximum de 14 jours pour retourner le produit au magasin le plus proche de chez vous (adresses disponibles sur IKEA.fr).

CONDITIONS DE RETOURS EN CAS D'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Avant tout retour de produit, il est vivement conseillé de vous munir de votre justificatif d'achat et de contacter au préalable le Service Après Vente IKEA qui vous indiquera la marche à suivre pour un traitement plus rapide de votre dossier. IKEA vous rembourse la totalité de votre commande (produits + frais de livraison initiaux ou frais de retrait « Cliquez & Emportez »). En revanche, les éventuels frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison initial ne vous seront pas remboursés.

Sauf accord contraire, le remboursement est toujours effectué selon le mode de paiement initial utilisé au moment de l'achat.

Le remboursement des produits s'effectuera sous 14 jours à compter de la date à laquelle IKEA aura récupéré les biens ou lorsqu'elle aura reçu à l'adresse visée ci-dessus, la preuve d'expédition desdits biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Veuillez noter que, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, en cas de dommages ou traces d'usure sur les produits retournés résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits, IKEA pourra réduire le montant remboursé en conséquence.

Les frais de retour du produit (par prestataire de colis postaux, par transporteur, etc.) sont à votre charge.

Si vous souhaitez un enlèvement par IKEA (par exemple dans le cas où le produit ne peut pas être renvoyé par la poste), vous devez vous acquitter préalablement des frais de transport du produit vers le magasin IKEA en France le plus proche du lieu de livraison indiqué sur le bon de commande.

Les frais de retour correspondent dans ce cas aux frais de livraison initiaux applicables au(x) produit(s), et consultables sur www.IKEA.fr, rubrique **Achetez en ligne / Livraison**.

Vous pouvez aussi déposer gratuitement vous-même votre produit, dans le magasin de votre choix, muni IMPERATIVEMENT de votre justificatif d'achat (facture ou bon de livraison).

Vous êtes invités à prendre toutes dispositions et le cas échéant toutes assurances pour pallier la destruction éventuelle, partielle ou totale, des marchandises retournées jusqu'à la remise à IKEA.

