

**Inleiding, algemeen:**

- Deze contractuele voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen klanten en IKEA BELGIUM N.V. (hierna: 'IKEA'). Door het sluiten van een overeenkomst (ondertekenen van een bestelbon, uitvoeren van de betaling...) aanvaardt de klant dat deze contractuele voorwaarden er integraal en onlosmakelijk deel van uitmaken.
- Afwijkingen op deze voorwaarden zijn enkel mogelijk indien ze uitdrukkelijk en schriftelijk worden aanvaard door een persoon die bevoegd is om IKEA te vertegenwoordigen. In geen enkel geval kan men een afwijking afleiden uit een eventueel gebrek aan reactie of protest van de zijde van IKEA.
- Naast de algemene voorwaarden, die van toepassing zijn op alle overeenkomsten (punt A., hierna), zijn er aanvullend bijzondere voorwaarden voor te leveren goederen (punt B., hierna) en bijzondere voorwaarden voor te installeren keukens (punt C., hierna).
- Ten slotte worden er door IKEA ook informatiebrochures, praktische richtlijnen en andere inlichtingen verspreid. De hierna volgende contractuele voorwaarden hebben er wel altijd voorrang op.

**A. ALGEMENE VOORWAARDEN.****A.1. Catalogus van IKEA.**

De IKEA catalogus is geldig vanaf het verschijnen ervan tot 31 juli van het jaar nadien.

De goederen worden in de catalogus zo getrouw mogelijk voorgesteld en beschreven. Minieme afwijkingen zijn echter mogelijk, o.a. qua kleur. Bij de opgave van prijzen, maten en afbeeldingen vallen vergissingen en (druk-)fouten niet volledig uit te sluiten. IKEA spant zich in om een en ander zo snel mogelijk recht te zetten (te beginnen met de website, die dan voorrang heeft op de papieren versie). IKEA is niet aansprakelijk voor onnauwkeurigheden, foutieve vermeldingen of gebreken in de catalogus. De vermelding in een catalogus betekent niet dat een product steeds en overal beschikbaar is.

De catalogus is eigendom van IKEA. Er mag niets uit worden gekopieerd of gepubliceerd, op welke wijze en met welk middel dan ook, zonder de schriftelijke toelating van IKEA.

**A.2. Offertes, bestellingen en overeenkomsten: algemeen.**

Alle offertes van IKEA zijn geldig gedurende één maand. Een bestelling kan enkel worden geplaatst in een van de woonwarenhuizen van IKEA. IKEA sluit geen overeenkomsten op afstand. Er wordt steeds van uitgegaan dat de klant de goederen bestelt voor een normaal privaat gebruik en niet voor professioneel gebruik.

Een bestelling leidt slechts tot een overeenkomst als er een genummerde bestelbon van IKEA is opgemaakt en aan de klant is overhandigd. IKEA behoudt zich het recht voor om bestellingen te weigeren, zonder hiervoor enige verantwoording te moeten afleggen.

**A.3. Levering en overdracht van eigendom.**

Tenzij anders en uitdrukkelijk overeengekomen, vindt de levering van de goederen plaats bij de betaling ervan, in een woonwarenhuis van IKEA. De eigendom en de hiermee verbonden risico's gaan over op het moment van de levering.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om geleverde goederen steeds correct te bewaren en te beschermen. Gebeurt dit niet, dan mag IKEA weigeren om te ruilen of terug te nemen (zelfs bij niet-conforme levering of gebreken) bijv. als de goederen niet meer geschikt zijn voor een normaal gebruik.

**A.4. Ruilen van goederen - Koopjeshoek.**

De klant mag gekochte goederen ruilen op voorwaarde dat hij of zij de goederen binnen de 90 dagen na aankoop zelf of op eigen kosten terugbrengt naar een woonwarenhuis van IKEA in België, op vertoon van het originele kassaticket én dat ze nog geschikt zijn voor een normaal gebruik.

Dit ruilrecht geldt niet voor planten, artikelen uit de koopjeshoek, stoffen aan de meter, zitbanken op bestelling of werkbladen op maat.

Artikelen uit de koopjeshoek zijn licht beschadigd of werden teruggebracht. Ze kunnen dus niet vergeleken worden met gewone artikelen in het woonwarenhuis, o.a. gezien hun mindere waarde. Herstelling of vervanging van koopjeshoekartikelen is in de regel economisch niet verantwoord.

**A.5. Verzending en levering.**

Als er goederen worden verzonden naar een bepaald adres, dan is dat omdat de klant erom gevraagd heeft. Als de klant betwist zulke opdracht te hebben gegeven, dan moet hij of zij dit bewijzen.

De verzending vindt pas plaats als de volledige bestelling voorradig is.

IKEA brengt de klant op de hoogte van de leveringsdatum (zie ook A.6.).

---

---

De klant zorgt ervoor dat hij of zij de goederen op de dag van de levering kan ontvangen. Volmachten zijn mogelijk. Wie op de plaats van de levering aanwezig is en de goederen ontvangt, wordt vermoed zulke volmacht te hebben gekregen.

Indien de goederen niet kunnen afgeleverd worden, zijn alle bijkomende transporten voor rekening van de klant, tenzij hij of zij kan aantonen dat de aangeboden goederen beschadigd waren of niet conform aan de bestelling.

Alle verzendingen worden gerekend tegen de verzendingstarieven van IKEA (zie o.a. op de website). Deze tarieven gelden voor normale omstandigheden en voor een levering op de gelijkvloerse verdieping, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald op de bestelbon.

#### **A.6. Leveringstermijn en leveringsdatum.**

Voor alle goederen geldt een leveringstermijn van acht weken. Deze termijn kan eventueel verlengd worden indien zulks uitdrukkelijk bij de bestelling wordt overeengekomen.

Bij overschrijden van de leveringstermijn kan de klant zijn bestelling kosteloos annuleren en bovendien een vergoeding vragen voor de schade die hierdoor ontstaat (doch nooit voor onrechtstreekse schade, zie A.9.).

IKEA spant zich in om de verzending en de levering zo stipt mogelijk uit te (laten) voeren. Binnen de gestelde leveringstermijn zal IKEA, ofwel dadelijk bij de bestelling, ofwel nadien, een leveringsdatum aan de klant bekendmaken. Deze leveringsdatum is benaderend, zonder enige vaste verbintenis vanwege IKEA. Indien deze datum niet kan worden gehaald, dan zal IKEA de klant zo snel mogelijk verwittigen.

Indien de verzending en de levering definitief onmogelijk worden gemaakt door een oorzaak buiten de wil van IKEA, waaronder overmacht, dan wordt de overeenkomst door de enkele kennisgeving van deze oorzaak met terugwerkende kracht ontbonden en heeft de klant recht op terugbetaling, binnen de 30 dagen, van al hetgeen reeds werd betaald. Er is onder andere sprake van overmacht indien goederen niet (tijdig) aan IKEA worden geleverd door de producent ervan. In dit geval is er geen enkele schadevergoeding verschuldigd.

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

IKEA waarborgt de producten die het verkoopt volgens het geldende Belgische recht. Voor bepaalde producten kunnen er ruimere waarborgen worden verleend (zie de catalogus).

In het algemeen is IKEA aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van de goederen en dat zich manifesteert binnen een termijn van 2 jaar vanaf de levering. De klant moet het IKEA Customer Contact Centre, Weiveldlaan 19 te 1930 Zaventem schriftelijk in kennis stellen van het gebrek binnen een termijn van 2 maanden vanaf de dag waarop het gebrek werd vastgesteld.

#### **A.8. Privacy**

Conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer t.o.v. de verwerking van persoonsgegevens geeft de klant aan IKEA de ondubbelzinnige toestemming om alle verkregen persoonsgegevens op te nemen in een bestand en te verwerken. Zoals voorzien in deze wet van 1992 wordt dit bestand aangegeven bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

De aldus verstrekte persoonsgegevens zijn uitsluitend bestemd voor intern, commercieel en marketinggebruik. Zij mogen meegedeeld worden aan andere ondernemingen die rechtstreeks of onrechtstreeks met IKEA zijn verbonden, voor een commerciële prospectie. Indien de klant dit niet wenst, kan hij of zij daarvoor gewoon een brief richten aan een klantendienst van IKEA met duidelijke vermelding van volledige naam en adres, IKEA FAMILY nummer en IKEA dossiernummer (SAMS nr.).

De klant heeft te allen tijde toegang tot het bestand met zijn of haar persoonlijke gegevens om te weten wat erin staat en om eventueel aanpassingen door te voeren. Daartoe volstaat het naar IKEA te schrijven met vermelding van naam en adres.

#### **A.9. Algemeen over de aansprakelijkheid van IKEA.**

IKEA is enkel aansprakelijk in geval van opzet of grove schuld, ook van zijn werknemers.

Zelfs indien IKEA tot enige schadevergoeding gehouden zou zijn, dan blijft deze altijd beperkt tot de rechtstreekse, persoonlijk geleden schade. Onrechtstreekse schade – o.a. schade door vertraging in enig (bouw-)project – wordt in geen enkel geval vergoed, o.a. omdat IKEA dit soort schade redelijkerwijs niet kan voorzien.

#### **A.10. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.**

Enkel het Belgisch recht is van toepassing. Alle geschillen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

---

### **A.11. Slotbepaling.**

De eventuele nietigheid van een voorwaarde tast de andere niet aan. Bij een gedeeltelijke nietigheid zullen de partijen eventuele hiaten te goeder trouw invullen. Indien een bepaling aangepast of ingeperkt moet worden omwille van een dwingende wettelijke norm, dan wordt de bepaling gewijzigd in een die voldoet aan de gestelde norm.

## **B. BIJZONDERE VOORWAARDEN: BETALING BIJ LEVERING**

### **B.1. Toepassingsgebied.**

Deze bijzondere voorwaarden zijn – bovenop de algemene voorwaarden van punt A. – van toepassing op alle overeenkomsten met als voorwerp de verkoop en de levering van goederen die pas na bestelling bij levering volledig worden betaald, zoals bijv. goederen die op maat worden gemaakt.

### **B.2. Betaling van een voorschot.**

Een bestelling kan slechts geldig worden geplaatst, en kan slechts leiden tot een overeenkomst, nadat de klant het voorziene voorschot heeft betaald. Het voorschot bedraagt in de regel 30% van de bestelling. Voor werkbladen op maat, zie B.3., voor te installeren keukens, zie C.6.

IKEA is gerechtigd om van deze percentages af te wijken, mits voorafgaande vermelding in de catalogus of in een concrete offerte. Door de ondertekening van de bestelling aanvaardt de klant in elk geval de hierin opgegeven voorschotten.

### **B.3. Annulering van een bestelling.**

IKEA verkoopt niet op afstand. De klant heeft dus niet het recht om zijn bestelling te herroepen (eraan te verzaken).

De klant kan wel een bestelling annuleren. In dat geval blijft het betaalde voorschot verworven voor IKEA, ten titel van forfaitaire en algemene vergoeding. Deze vergoeding is echter steeds beperkt tot 30%. Indien er meer voorschot werd betaald, wordt het deel boven 30% terugbetaald. Voor werkbladen op maat is er een voorschot van 75% en wordt het deel boven de 75% terugbetaald bij annulering van de bestelling.

Annulering is echter niet meer mogelijk na levering van de goederen (dan is er eventueel nog een ruilrecht, zie A.4.) en evenmin voor bestellingen van goederen die speciaal naar wens van de klant worden gemaakt. In dit geval dient de volledige prijs te worden betaald.

IKEA kan een bestelling annuleren, mits schriftelijk en/of telefonisch bericht aan de klant. In dat geval heeft de klant recht op een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan het bedrag van het door hem of haar betaalde voorschot (bovenop de terugbetaling van het voorschot zelf). Ook hier wordt de schadevergoeding beperkt tot het voorschot t.b.v. 30%.

Deze forfaitaire schadevergoeding wordt vermoed, zonder mogelijkheid tot tegenbewijs, alle door de klant geleden schade te dekken. Voor zoveel als nodig doet de klant afstand van alle meerdere aanspraken op dit vlak.

In afwijking op de vorige bepaling zijn partijen geen schadevergoeding verschuldigd indien de annulering het gevolg is van overmacht. Aan de zijde van IKEA is er o.a. sprake van overmacht in geval van moeilijkheden bij leveringen door leveranciers of producenten, waardoor het bestelde product niet of niet tijdig kan worden geleverd.

### **B.3. Betaling van het saldo.**

Het saldo van de prijs wordt betaald bij levering. Betaling kan enkel met een gecertificeerde bankcheque of met een door IKEA aanvaarde krediet- of betaalkaart (zie de lijst op de website). Alleen de klant is verantwoordelijk voor de goede afloop van een betaling met krediet- of betaalkaart (controleer de limieten van de kaart).

Bij niet-betaling van het saldo van de prijs, om welke reden dan ook, kunnen de goederen niet geleverd worden. Zij worden teruggenomen door de vervoerder en de vervoerskosten zijn ten laste van de klant (zie ook punt A.5.).

### **B.4. Eigendomsoverdracht.**

IKEA draagt het risico voor verlies of schade aan de goederen tot aan de plaats van de levering.

De klant moet de goederen op het moment van de levering inspecteren op gebreken, ook als de installatie of de montage pas later plaatsvindt. De klachttermijn van 2 maanden, zoals bedoeld in punt A.7., wordt bijgevolg vermoed te beginnen vanaf de levering, tenzij de klant aantoonbaar dat hij of zij de gebreken op het moment van de levering onmogelijk kon vaststellen.

---

## **C. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR TE INSTALLEREN KEUKENS**

### **C.1. Toepassingsgebied.**

Deze bijzondere voorwaarden zijn – bovenop de algemene voorwaarden onder punten A. en B. hierboven – van toepassing op alle overeenkomsten met als voorwerp de verkoop, de levering én de installatie van keukens en van keukenapparaten.

### **C.2. Voorwerp van de installatie van een keuken.**

Onder 'installatie' wordt verstaan: het monteren, het plaatsen en/of bevestigen van de elementen (kasten, deuren, werkbladen, handgrepen, laden, poten, plinten, bedekkingspanelen, passtukken, standaard inrichting en eventuele deur- en ladedempers), aansluiting van de elektrotoestellen, kraan en spoelbak volgens het door IKEA overhandigde definitieve keukenplan en de afgesproken nutsvoorzieningen. Voor maatwerkbladen van steen en acrylaat dient een toeslag te worden betaald.

In de prijs van een installatie zijn dus niet inbegrepen: klein materiaal (aansluitingskabels, shell-kraan, silicone, pvc-buizen enz.), afbreken en verwijderen van de oude keuken, aanpassen/in verstek zagen van meubels, afwerking tot aan het plafond, afwerking van een keukeneiland enzovoort. Als de klant dit wenst, dan kunnen deze werken worden uitgevoerd door de firma die de installatie voor IKEA verricht. In dat geval ontstaat er een rechtstreekse overeenkomst tussen de klant en deze firma. Als IKEA informatie geeft over prijzen en voorwaarden voor extra werken, dan is dat enkel als inlichting en vrijblijvend.

### **C.3. Keukenplan en opmeting.**

De installatie van een keuken vereist een correct en accuraat keukenplan. Er moet dus voor elke keuken een opmeting worden gemaakt door de installateur. De kosten van deze opmeting worden vooraf door de klant betaald, maar worden bij de definitieve bestelling afgetrokken van de installatieprijs.

### **C.4. Keukenopstelling, regels van de kunst, verantwoordelijkheden.**

De keukenspecialisten van IKEA doen hun best om de gewenste keuken te realiseren. Zij moeten er echter ook op toezien dat de gewenste keukenopstelling voldoet aan de regels van de kunst. Bij problemen en beperkingen zullen zij alternatieven voorstellen.

IKEA staat erop dat de keuken kan worden geplaatst op een werf die in zijn geheel beantwoordt, enerzijds aan het concreet opgestelde keukenplan, en anderzijds aan de gebruikelijke technische vereisten voor een goede plaatsing, o.a. qua afwerking, toegankelijkheid en nutsvoorzieningen voor zulke plaatsing. Zo bijv. moet de werf vrij en winddicht zijn, moeten de muren en de vloer volledig droog, recht en waterpas zijn, moeten de nutsvoorzieningen aangepast worden om te beantwoorden aan de vereisten in het document 'overzicht nutsvoorzieningen' dat aan de klant werd bezorgd en moet er ook rekening zijn gehouden met eventuele opmerkingen van de installateur in het opmetingsrapport (zie C.3.).

Als de werf of de keuken niet aan al de hierboven opgesomde voorwaarden voldoet, dan zijn alle verdere handelingen op eigen risico van de klant. IKEA en/of zijn installatiepartners behouden zich in het bijzonder het recht voor, zonder hiertoe echter verplicht te zijn, om de werken geheel of ten dele te weigeren of te schorsen totdat aan de voorwaarden is voldaan. In dat geval is de klant aan de installateur een forfaitaire vergoeding verschuldigd van € 125 (excl. 21% btw).

IKEA en/of zijn installatiepartners zijn op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen en/of kosten, ook niet wanneer een keuken toch zou worden geplaatst zonder dat er is voldaan aan de genoemde voorwaarden.

De IKEA garantie (zie hoger, A.7.) geldt uitsluitend voor keukens die kunnen worden geplaatst volgens het keukenplan, volgens de regels van de kunst/techniek, én op voorwaarde dat de meubelen en toestellen binnen deze opstelling of plaatsing worden gebruikt voor hun oorspronkelijke functie en dienen voor privaat gebruik.

IKEA kan, zonder hiertoe gehouden te zijn, vragen dat een klant die in strijd met het advies van IKEA toch aandringt op plaatsing, een verklaring van afstand van aansprakelijkheid ondertekent.

### **C.5. Installatietermijn, installatiedatum en aanwezigheid van de klant.**

IKEA verbindt zich tot een installatietermijn van acht weken, vanaf de dag van de (volledige) levering van de benodigde onderdelen, en mits het voorschot (zie C.6.) volledig werd betaald.

Binnen deze termijn zal een installatiedatum worden afgesproken.

Net zoals bij leveringen (zie hoger, A.6), is de installatiedatum benaderend, niet vast. Enkel bij overschrijding van de installatietermijn kan de klant vergoeding vragen voor de schade die hierdoor ontstaat (doch nooit voor onrechtstreekse schade, zie A.9.).

De klant (of een gevolmachtigde) dient aanwezig te zijn tijdens de installatie van de keuken, o.a. voor de toegang tot de werf en voor eventuele vragen. Bij de voltooiing van de installatie overloopt de installateur samen met de klant het opleveringsrapport. Dit rapport wordt door beiden ondertekend. Als

---

---

de klant nalaat om aanwezig (of ten minste vertegenwoordigd) te zijn, dan wordt het rapport door de installateur opgemaakt en ondertekend. Dergelijk rapport geldt als voldoende bewijs van de oplevering en van de feitelijke elementen die in het rapport zijn opgenomen.

**C.6. Btw en voorschot.**

Onder bepaalde voorwaarden, die bij wet zijn vastgesteld, kan de klant een verlaagd btw-tarief genieten (6% in plaats van 21%). Het vervullen van deze voorwaarden is de verantwoordelijkheid van de klant zelf.

Tot aan de voltooiing van de installatie wordt er uitgegaan van het normale tarief (21%). Nadien wordt een aanpassing uitgevoerd m.b.t. goederen en diensten die in aanmerking komen voor het verlaagde tarief (6%). Het verschil wordt aan de klant terugbetaald door middel van een overschrijving (contante terugbetalingen zijn niet mogelijk).

Het voorschot voor een te installeren keuken is gelijk aan de voorziene prijs voor de installatie ervan.