

Afleveringsvoorwaarden en Betalingsmogelijkheden

1. Afleveringsvoorwaarden

Betrekking hebbend op alle transportvormen

De klant heeft ervoor gekozen om goederen thuis te laten bezorgen. Voor het vervoer van de goederen naar zijn adres werkt IKEA samen met een aantal transporteurs. Het vervoer eindigt op het moment dat de goederen de vrachtwagen hebben verlaten. IKEA heeft afspraken met de transporteurs gemaakt welke waarborgen dat de goederen in goede staat worden afgeleverd. Daarbij gelden deze afleveringsvoorwaarden als aanvulling op de IKEA algemene verkoopvoorwaarden.

1.1 Bezorging

a. De goederen moeten op een normale wijze (in de verpakking) naar binnen gebracht kunnen worden. Let daarom bij aankoop en bij het voor transport aanbieden van grotere artikelen goed op of deze goederen wel door bijvoorbeeld de deur, de lift of het trapgat kunnen. Het komt voor dat goederen die thuisbezorgd worden, ter plekke niet naar binnen kunnen worden gebracht. Dit geldt met name voor matrassen, zitbanken, keukenbladen e.d. Indien er gebruik gemaakt moet worden van speciale hulpmiddelen, is dit voor rekening van de klant. Zie ook artikel 1.7. Indien goederen op verzoek van de klant, uit de verpakking worden gehaald, noteert de chauffeur dit op de vrachtbrief waardoor het risico over gaat naar de klant.

b. Zorg ervoor dat alle obstakels die het naar binnen of naar boven brengen van artikelen kunnen bemoeilijken zijn verwijderd. Denk hierbij aan kastjes, schilderijen, lampen of andere voorwerpen die aan de muur zijn bevestigd. Dek parket, laminaat of erg besmettelijke vloerbedekking goed af met plastic of karton.

Controleer altijd direct de levering op aantal colli en zichtbare schade. Onderteken de vrachtbrief voor goede ontvangst of plaats desgewenst een aantekening wanneer de levering niet in orde is.

1.2 Aansprakelijkheid

IKEA en/of de transporteur is niet aansprakelijk voor schade aan de goederen of omgeving die het gevolg is van handelen in strijd met het bepaalde in artikel 1.1, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van IKEA en/of de transporteur.

1.3 Herbezorging

Indien de klant op de overeengekomen leverdag of -tijdspit niet thuis is, worden de kosten van de tweede levering bij de klant in rekening gebracht. De klant dient deze kosten voor herbezorging, zijnde de transportkosten minus etagetoeslagen direct aan de transporteur te betalen. De klant krijgt van de transporteur een kwitantie voor de extra transportkosten.

1.4 Gemaakte afspraken

Bij het plaatsen van een bestelling heeft de klant aangegeven waar de aflevering (adres, de begane grond, etage e.d.) dient plaats te vinden. De transporteur houdt daar rekening mee in zijn planning. De plaats en tijdstip van levering kan na het inplannen niet meer gewijzigd worden.

1.5 Moeilijk bereikbare leveradressen

Aflevering dient plaats te vinden via een verharde weg waarbij de vrachtwagen binnen een straal van 25 m van de eerste deur moet kunnen komen. Is de loopafstand groter dan 25 m, dan wordt een bezorgtoeslag berekend. Dit dient op het moment van boeken van de order te worden doorgegeven. Voorbeelden hiervan zijn leveringen in een hofje, op een camping, een bedrijventerrein, woonboot etc.

1.6 Codering: Lift en trap

Voor bezorgingen waarbij van lift en trap gebruik gemaakt moet worden wordt eerst de etagetoeslag van de lift berekend en vervolgens de toeslag van de trap in rekening gebracht. Een opgang van 7 treden of meer, wordt in rekening gebracht als trap.

1.7 Afwijkende maten of gewichten

Goederen (zoals bijv. slaapbanken) zwaarder dan 60 kg kunnen niet altijd via het reguliere transport bezorgd worden. Dit geldt ook voor maatwerkbladen met afmetingen breder dan 90 cm of langer dan 270 cm. Indien dit het geval is, zullen deze goederen door een speciale bezorging met extra middelen worden uitgevoerd. De extra kosten (maximaal 150,- incl. BTW) voor deze bijzondere bezorging zijn voor rekening van de klant. Hiervoor dient de klant contact op te nemen met de transporteur. De extra kosten dient de transporteur te verrekenen met de klant, zonder tussenkomst van IKEA.

1.8 Eilanden

Levering is op het vaste land. Het vervoer naar eilanden is voor rekening van de klant. Informeer bij de transporteur naar de mogelijkheid tot bezorging op een eiland.

2. Afleveringsvoorwaarden

Betrekking hebbend op artikelen op bestelling (COS)

2.1 Afleverdatum

De klant krijgt een orderbevestiging bij het plaatsen van een bestelling. De datum die op die orderbevestiging staat is: "Verw. leverdatum aan transporteur". Dit is niet de afleverdatum bij de klant thuis maar een indicatieve datum van levering bij de transporteur. Zodra de order compleet is, neemt de transporteur telefonisch contact op met de klant en wordt een afspraak gemaakt op welke datum de goederen bezorgd gaan worden. Mocht de klant de order later bezorgd willen hebben, dan dient de klant dat in de winkel, bij het plaatsen van de bestelling, aan te geven. De IKEA medewerker zorgt er dan voor dat de goederen pas binnenkomen bij de transporteur als de klant ze daadwerkelijk nodig heeft.

2.2 Opslagmogelijkheid

Goederen kunnen niet bij de transporteur opgeslagen worden. Na ontvangst van de goederen wordt de klant gebeld. De goederen moeten binnen twee weken, gerekend na het telefoontje van de transporteur bezorgd of afgehaald worden. Indien de goederen toch langer dan twee weken bij de transporteur staan, worden opslagkosten in rekening gebracht. Deze kosten dient de klant direct aan de transporteur te voldoen. De klant ontvangt hiervoor een kwitantie.

2.3 Tijdsindicatie van levering

Nadat de definitieve datum met de klant is afgesproken, kan de klant op internet (www.transportservice.nl) zien hoe laat de goederen ongeveer thuisbezorgd worden. Als de klant geen internettoegang heeft kan de klant het volgende nummer bellen: 0900-235 45 32 (0.10/min.).

3. Betalingsmogelijkheden

Betrekking hebbend op artikelen op bestelling (COS)

Uit oogpunt van veiligheid is het niet mogelijk om thuis contant te betalen. IKEA biedt de volgende betalingsmogelijkheden:

3.1 Vooraf betalen in een IKEA vestiging

De klant kan bij de IKEA medewerker aangeven dat hij bij de kassa het bedrag wil voldoen en hij/zij voert dat in bij het maken van de order. De klant betaalt de aankoop inclusief transportkosten aan de kassa.

3.2 Betalen met een acceptgiro

De klant krijgt een acceptgiro mee die hij kan invullen en opsturen aan zijn bank. Maak het verschuldigde bedrag tijdig over. Graag onmiddellijk bij thuiskomst of uiterlijk twee weken voor aflevering. De banken hebben een lange verwerkingstermijn van 8 tot 10 dagen. Elektronisch bankieren werkt sneller, vergeet daarbij niet om het kenmerk van de acceptgiro over te nemen.

3.3 Betalen bij aflevering met betaalkaart (pinnen)

Betalen is mogelijk met bank-, giropas (pinnen), IKEA Card en Visacard. Betaling met andere creditcards is niet mogelijk. Het is van belang dat de klant vooraf bij de bank, VISA cards of Laser Service NL (uitgever van IKEA Card) informeert naar zijn bestedingsruimte. Dit verschilt per bank en per rekeninghouder. Indien nodig, kan de klant de bank vragen om een eenmalige limietverhoging. Denk er s.v.p. aan dat meeste limieten lager zijn dan 2.500,-. Daarnaast moet de klant er rekening mee houden dat hij op de dag van aflevering voldoende saldo op zijn bankrekening heeft staan. Als betalen met een betaalkaart niet lukt en het mobiele (pin)apparaat geeft d.m.v. de oorzakcode aan dat de reden voor niet accepteren van een transactie bij de klant ligt, kan een tweede levering noodzakelijk zijn. De kosten van de tweede levering zijn dan voor rekening van de klant (zie artikel 1.3). Het te betalen bedrag kan niet bij de transporteur worden betaald met IKEA cadeaupas of tegoedpas. Deze kunnen alleen gebruikt worden bij de kassa van elke vestiging. BELGIE: Belgische klanten kunnen vaak problemen ondervinden met mobiel pinnen. Voor klanten in België is een bankcheque een betere betaalmogelijkheid.

Gratis

Een zeer klein deel van het IKEA assortiment is alleen op bestelling verkrijgbaar. Deze artikelen zijn herkenbaar aan een "F" voor de artikelen op de orderbevestiging. Het artikel wordt zonder transportkosten geleverd.

Mocht je onverhoopt klachten hebben over de IKEA transportservice, dan verzoeken we je vriendelijk dit binnen 24 uur door te geven aan de afdeling klantenservice in je IKEA vestiging of telefonisch: 0900-235 45 32 (0.10/min.).

