

CONDITIONS CONTRACTUELLES GÉNÉRALES DE IKEA BELGIUM S.A.

Définitions:	3
Introduction, généralités :	6
1. Commandes et contrats: généralités.	6
2. Livraison et transfert de la propriété et des risques	6
2.1 Possibilités de livraison	6
2.2 Délai de livraison et date de livraison.....	7
2.3 Expédition et livraison	8
2.4 Transfert de propriété et transfert des risques	9
3. Politiques d'échange de Produits et politique de rétractation (également dénommées, prises ensemble: "droit d'échange généreux")	9
3.1 Généralités	9
3.2 Dérogations et exceptions au droit de rétractation et/ou d'échange	10
3.3 Conséquences de l'exercice du droit de rétractation et/ou d'échange	10
3.4 Possibilité de résiliation de IKEA (hors Force majeure)	12
4. Sous-traitance	13
5. Carte-cadeau (physique ou digitale).....	13
5.1 Achat de la Carte-cadeau IKEA – généralités	13
5.2 Achat de la Carte-cadeau IKEA - Carte-cadeau physique personnalisée	13
5.3 Utilisation de la Carte-cadeau IKEA	13
6. Services de cuisine.....	14
6.1 Le service de Planification de Cuisine.....	14
6.2 Service de mesure et/ou pré-visite de votre cuisine	15
6.3 Installation de la cuisine	17
7. Vie privée.....	20
8. Responsabilité et garanties	20
8.1 Responsabilité.....	20



8.2	Garantie	22
9.	Plaintes et règlement des litiges	24
9.1.	Service clientèle	24
9.2.	Service de Médiation pour le Consommateur	24
9.3.	Online Dispute Resolution (ODR) (règlement en ligne des litiges) / BECOM	24
9.4.	Droit applicable et tribunaux compétents	24
10.	Conclusions	25
10.1	Nullité	25
10.2	Preuve	25
10.3	Interprétation	25
10.4	Changement	25

Définitions:

Adultes	personne physique de 18 ans ou plus
Autorisation de dépôt	autorisation expresse préalable donnée par le Client de déposer sa commande dans un « Lieu sûr » (tel que défini dans les présentes), sans obligation de signature (code) ou de présence du Client au moment de la livraison
Application Mobile	application mobile d'IKEA téléchargeable en Belgique sur les plateformes en ligne dédiées (par ex. Google Play et App Store)
Bon d'achat	carte magnétique sur laquelle IKEA charge une somme d'argent dans le cadre de l'exercice par le Client de son droit d'échange
Carte-cadeau	carte magnétique sur laquelle le Client peut (faire) créditer une certaine somme permettant d'acheter des Produits
CDE	Code de droit économique
Clients	Consommateurs ou Entreprises concluant un contrat avec IKEA
Colis	Petites Marchandises avec un poids maximal de 30kg
Conditions particulières	conditions applicables à un sujet ou Produit spécifique et qui coexistent avec et en complément des présentes Conditions contractuelles générales
Consommateur	toute personne physique agissant à des fins sortant du cadre de ses activités professionnelles, industrielles ou artisanales et qui conclut un contrat avec IKEA
Contrat à distance	contrat de vente conclu entre IKEA et le Client dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, en dehors de la présence physique de IKEA et du Client, et en vue duquel, jusqu'au moment de la conclusion du contrat, il est fait exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance (par ex. via Click & Collect sur le Site web, l'Application Mobile, commande (complémentaire) par téléphone)
Échange	échanger l'achat contre un autre Produit de l'assortiment IKEA; le Client reçoit un Bon d'achat
Entreprise	toute personne physique ou morale poursuivant durablement un but économique, ainsi que ses associations, et qui conclut un contrat avec IKEA
Force majeure	tout circonstance étrangère à IKEA et indépendante de la volonté et dont IKEA ne pouvait raisonnablement pas prévoir la survenance et les conséquences; sont notamment des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive: - perturbations/interruptions du Site web ou de l'Application Mobile, des services de télécommunication et/ou de paiement étrangères à IKEA et indépendantes de sa volonté et dont IKEA ne pouvait raisonnablement pas prévoir la survenance et les conséquences; - grèves, lock-out ou autres conflits sociaux, et notamment les conflits chez le Sous-traitant et/ou les services de télécoms/postaux; - une modification importante de la législation applicable aux Produits proposés à la vente; - l'arrêt de la production de Marchandises par leur fabricant (si le fabricant n'est pas IKEA).

Garantie spécifique	garantie supplémentaire offerte par le fabricant dont l'étendue et la durée diffère selon la Marchandise
IKEA	IKEA BELGIUM SA, ayant son siège social à 1930 Zaventem, Weiveldlaan 19, et inscrite à la BCE sous le numéro 0425.258.688; contact: customer.support.be@IKEA.com; Numéro de compte: BE03001482440084 et BE86001946145150 SWIFT: BBRUBEBB
Installation de cuisine	l'assemblage, la pose et/ou la fixation des éléments (armoires, portes, plans de travail, poignées, tiroirs, pieds, plinthes, panneaux de finition, pièces de remplissage, aménagement standard et amortisseurs pour portes et tiroirs éventuels), le raccordement des appareils électroménagers, du robinet et de l'évier selon le plan définitif remis par IKEA et les raccordements techniques convenus; <u>ne comprend pas</u> : le petit matériel (câbles de raccordement, robinet shell, silicone, tuyaux PVC, etc.), la démolition et l'évacuation de l'ancienne cuisine, l'adaptation/la découpe en onglet de meubles, la finition jusqu'au plafond, la finition d'un îlot de cuisine, etc.
Lieu sûr	endroit sécurisé à l'adresse de livraison du Client, sur son terrain, raisonnablement caché de la vue de tous et protégé des intempéries, où la commande du Client peut être déposée dans le cadre d'une Autorisation de dépôt
Magasin(s)	magasin(s) IKEA situés en Belgique
Marchandises	les biens meubles corporels vendus par IKEA (par ex. vaisselle, chaises, tables, fauteuils, ustensiles de cuisine, etc.)
Marchandises (personnalisées)	Marchandises fabriquées à la demande du Client et selon ses desiderata (par ex. plan de travail sur mesure)
Pick-up Point(s):	lieux déterminés par IKEA en Belgique où on peut retirer ou rapporter des Marchandises commandées, exploités par une tierce partie qui remet des Produits aux Clients ou les reprend pour le compte de IKEA.
Point Retrait Colis	un des (environ) 2800 points de Retrait Colis de notre partenaire externe Bpost.
Prix total	le prix à payer au total par le Client, qui comprend: les frais de livraison, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et toutes les autres taxes
Produits	désigne aussi bien des Marchandises (personnalisées) que des Services ou l'un des deux
Rétractation	résiliation du contrat sans donner de motif; le Client est remboursé
Service	tout travail réalisé par IKEA et/ou ses Sous-traitants dans le cadre de l'activité professionnelle de IKEA ou en exécution de son objet statutaire (par ex. assemblage de meubles, livraison de meubles, etc.)
Site web	www.ikea.com/be
Sous-traitant	société qui fournit/livre des Services ou Marchandises aux Clients pour le compte de IKEA (par ex. transporteurs, installateurs de cuisines, etc.)



IKEA Belgium N.V./ S.A.

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19
B-1930 Zaventem
www.ikea.be
BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)
RPR Bruxelles

5/25

Introduction, généralités :

- Ces Conditions contractuelles générales s'appliquent à tous les contrats conclus avec IKEA. En concluant un contrat, le Client accepte que ces Conditions générales en fassent partie intégrante et indissociable.
- Toute dérogation à ces Conditions générales et aux éventuelles Conditions particulières requiert l'accord exprès et écrit d'une personne habilitée à représenter IKEA. Une absence de réaction ou de contestation de la part de IKEA ne pourra en aucun cas être interprétée comme l'acceptation d'une dérogation.
- Enfin, IKEA distribue des brochures d'information, des instructions pratiques et autres informations. En cas de divergence entre ces documents et les présentes Conditions générales, ce sont les dispositions de ces dernières qui priment.

1. Commandes et contrats: généralités.

Une commande peut être passée dans un des Magasins de IKEA ou via un Contrat à distance. Il est toujours présumé que les Produits commandés par le Client sont destinés à un usage privé normal, et non à un usage professionnel.

Une commande ne donne lieu à un contrat que si :

- un bon de commande numéroté est établi ou un e-mail de confirmation est rédigé par IKEA et remis ou envoyé au Client; et
- si le Prix total a été payé.

Le paiement peut se faire en liquide (au Magasin), avec un chèque bancaire certifié, avec des éco- chèques ou des chèques-repas (pour certains Produits) ou au moyen d'une Carte-cadeau IKEA ou d'une carte de crédit ou de paiement (voir sur le Site web de IKEA la liste des cartes de crédit et de paiement acceptées). Le Client est seul responsable de l'approvisionnement de sa carte de crédit ou de paiement (contrôler les limites de la carte de crédit).

IKEA ne peut vendre de Produits qu'à des utilisateurs finaux. Les utilisateurs finaux peuvent être des personnes physiques ou morales. IKEA a l'obligation d'empêcher de façon proactive la revente ou tout autre transfert de Produits en dehors du système de franchise auquel elle appartient. Si IKEA soupçonne des Clients d'acheter des Produits dans le but de les revendre ou de les transférer d'une autre manière, IKEA se réserve le droit de demander à ces Clients de s'identifier, refuser des commandes, annuler des commandes acceptées et/ou refuser de les exécuter. Ce qui précède s'applique aussi bien aux Produits individuels qu'aux grandes quantités et est valable en Belgique comme à l'étranger.

Ces règles de franchise s'appliquent dans le monde entier et de la même manière à tous les franchisés, indépendamment de leur taille, de leur emplacement ou de leur structure commerciale.

2. Livraison et transfert de la propriété et des risques**2.1 Possibilités de livraison**

Après paiement du Prix total, le Client entre en possession des Produits :

en cas d'achat dans un Magasin : • en emportant immédiatement les Marchandises chez lui; • en faisant livrer les Marchandises (excepté les Colis) ultérieurement dans un Magasin ou un Pick-up Point en Belgique et en allant les y retirer; • en faisant livrer les Colis ultérieurement dans un Point Retrait Colis et en allant les retirer, pour autant que le prix d'achat des Colis soit supérieur à 19,99 € TVAC, calculé après toutes les remises et taxes mais avant les frais de service ou de livraison. Les nouveaux prix baissés, prix applicable sur la sélection de produits « dernière chance », et offres temporaires liées au Compte IKEA Family sont d'application ; • en faisant livrer les Produits par IKEA ou son Sous-traitant à une adresse en Belgique indiquée par lui, pour autant que le prix d'achat des Colis soit supérieur à 19,99 € TVAC, calculé après toutes les remises et taxes mais avant les frais de service ou de livraison. Les nouveaux prix baissés, prix applicable sur la sélection de produits « dernière chance », et offres temporaires liées au Compte IKEA Family sont d'application.	en cas d'achat via un Contrat à distance : • en faisant livrer les Marchandises ultérieurement dans un Magasin ou un Pick-up Point en Belgique et en allant les y retirer; • en faisant livrer les Colis ultérieurement dans un Point Retrait Colis et en allant les retirer, pour autant que le prix d'achat des Colis soit supérieur à 19,99 € TVAC, calculé après toutes les remises et taxes mais avant les frais de service ou de livraison. Les nouveaux prix baissés, prix applicable sur la sélection de produits « dernière chance », et offres temporaires liées au Compte IKEA Family sont d'application ; • en faisant livrer les Produits par IKEA ou son Sous-traitant à une adresse en Belgique indiquée par lui, pour autant que le prix d'achat des Colis soit supérieur à 19,99 € TVAC, calculé après toutes les remises et taxes mais avant les frais de service ou de livraison. Les nouveaux prix baissés, prix applicable sur la sélection de produits « dernière chance », et offres temporaires liées au Compte IKEA Family sont d'application.
--	--

2.2 Délai de livraison et date de livraison

Pour tous les Produits, le délai de livraison est de huit semaines. Ce délai peut être différent s'il en est expressément convenu ainsi à la commande. Le délai commence à courir le lendemain de l'achat.

IKEA communiquera au Client une date de livraison, soit immédiatement à la commande, soit après celle-ci. Pour un Service de montage ou d'installation, le Client sera contacté par le Sous-traitant dans les 48 h suivant la commande du Service afin de fixer une date de livraison de commun accord. IKEA s'efforce de (faire) procéder à l'envoi et à la livraison avec un maximum de ponctualité. La date de livraison est toutefois une approximation, sans la moindre obligation dans le chef de IKEA (sous réserve des dispositions contraignantes de la législation applicable). Si cette date ne peut être respectée, IKEA en informera le Client dans les plus brefs délais.

Dans le cas d'un Contrat à distance et de la commande de plusieurs Marchandises, la livraison de celles-ci peut se faire à plusieurs dates en fonction de la taille des Marchandises et du mode d'expédition, mais toutes les Marchandises seront livrées dans le délai de livraison de huit semaines.

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

7/25

Si IKEA ne remplit pas son obligation de livrer les Produits ponctuellement, le Client priera IKEA d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire. Si IKEA ne livre pas les Produits dans ce délai supplémentaire, le Client est en droit de mettre fin au contrat, et IKEA remboursera immédiatement tous les montants payés par le Client en vertu du contrat.

2.3 Expédition et livraison

L'expédition de Produits à une adresse déterminée en Belgique se fait toujours à la demande du Client. Si le Client conteste avoir formulé une telle demande, la charge de la preuve lui revient. Le Client prend ses dispositions afin de pouvoir réceptionner les Produits le jour de la livraison. Il lui est loisible de donner procuration à un Adulte. La personne qui est présente sur le lieu de livraison en Belgique et qui réceptionne les Produits est supposée avoir reçu une telle procuration.

Si les Produits ne peuvent pas être livrés parce que le Client refuse la livraison, tous les transports supplémentaires sont à la charge du Client, à moins que ce dernier puisse démontrer que les Marchandises présentées étaient endommagées ou non conformes à la commande, de sorte que son refus d'en prendre livraison est justifié.

Toutes les expéditions et livraisons sont facturées aux tarifs appliqués par IKEA (voir Site web) et payées préalablement par le Client. Ces tarifs sont valables pour une livraison dans des conditions normales et au rez-de-chaussée, sauf convention contraire expresse indiquée sur le bon de commande ou dans l'e-mail de confirmation. Un supplément sera demandé pour les livraisons nécessitant d'utilisation d'un monte-meuble, même si cela n'avait pas précisé à la commande.

S'il s'avère au moment de la livraison qu'un éventuel supplément dû (par ex. pour la location du monte-meuble) n'a pas été payé, les Marchandises peuvent ne pas être livrées. Elles seront alors reprises par le Sous-traitant, et les frais de transport seront mis à la charge du Client.

2.3.1 Autorisation de dépôt

IKEA peut, à son entière discrétion, activer ou désactiver le Service Autorisation de dépôt pour certains codes postaux en Belgique. Si ce service est disponible, les Clients pourront choisir l'option « Autorisation de dépôt » lors de la finalisation de la commande. En choisissant cette option, le Client autorise expressément le livreur à déposer sa commande dans un Lieu sûr, sans obligation de signature (code) ou de présence du Client au moment de la livraison. Le Client consent à ce qu'une fois la commande placée dans le Lieu sûr par le livreur, la livraison soit réputée achevée et le risque de perte, de vol ou de dommage soit transféré au Client. IKEA ne pourra être tenue responsable de tout vol, perte ou dommage survenu une fois la livraison achevée dans le cadre du service « Autorisation de dépôt ».

À son arrivée à l'adresse de livraison du Client, le livreur sonnera quoi qu'il en soit à la porte pour vérifier si le Client est présent ou non. Si le Client est absent, le livreur déposera la commande du Client dans un Lieu sûr et prendra une photo de la commande placée dans le Lieu sûr afin de confirmer sa livraison. Cette photo sera utilisée uniquement dans le but de vérifier la livraison et sera traitée conformément à notre Politique de confidentialité, disponible sur IKEA.be. Les seules données personnelles que la photo peut inclure sont

IKEA Belgium N.V. / S.A.

8/25

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

les informations présentes sur les étiquettes. Toutefois, si le livreur juge raisonnablement qu'il n'y a pas de Lieu sûr approprié où déposer la commande (par exemple, parce que la zone n'est pas accessible ou pas suffisamment sécurisée), il ramènera la commande chez IKEA et le service clientèle IKEA contactera le Client afin de convenir d'une nouvelle date de livraison et d'une période où le Client sera présent chez lui.

Concernant les livraisons dans des appartements ou des immeubles avec plusieurs logements, seuls la porte d'entrée de l'immeuble ou, pour autant que le livreur puisse y accéder légalement, le hall d'entrée situé derrière la porte d'entrée sont considérés comme des Lieux sûrs appropriés.

Si le Client n'a pas choisi l'option « Autorisation de dépôt » lors de la finalisation de la commande, il doit s'assurer qu'une personne sera présente à l'adresse de livraison pour réceptionner la commande à la période de livraison prévue. Si personne n'est présent pour réceptionner la livraison et que le Client n'a pas choisi l'option « Autorisation de dépôt », le livreur ramènera la commande chez IKEA et le service clientèle IKEA contactera le Client afin de convenir d'une nouvelle date de livraison et d'une période où le Client sera présent chez lui.

2.4 Transfert de propriété et transfert des risques

La propriété des Marchandises est transférée de IKEA au Client au paiement du Prix total.

Les risques de perte et d'endommagement des Marchandises sont transférés de IKEA au Client :

- après le paiement des achats dans un Magasin lorsque ceux-ci sont emportés directement; ou
- au moment de la livraison physique, quelle que soit la procédure d'achat, si les Produits sont livrés ultérieurement (dans un Magasin, un Pick-up Point, un Point Retrait Colis ou une adresse en Belgique indiquée par le Client).

3. Politiques d'échange de Produits et politique de rétractation (également dénommées, prises ensemble: "droit d'échange généreux")

3.1 Généralités

3.1.1 Délai

Marchandises

Le Client peut en principe se rétracter à son achat de Marchandises ou échanger les Marchandises :

- en cas d'achat dans un Magasin, dans les 365 jours suivant la date de réception des Marchandises;
- en cas de Contrat à distance, dans les 365 jours suivant la réception de la dernière Marchandise faisant partie de la même commande.

En ce qui concerne les Marchandises personnalisées, le Client peut encore échanger sa commande dans les 365 jours suivant la réception de la dernière Marchandise personnalisée faisant partie de la même commande.

Services

Sous réserve des dispositions de l'article 3.2.2., le Client peut, en ce qui concerne la fourniture de Services, qu'il soit ou non membre IKEA Family, résilier le contrat sans donner de motif, dans les 14 jours :

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

9/25

- suivant la conclusion du contrat ou la fourniture du Service, si le Service est commandé séparément (par ex. montage d'une Marchandise commandée après l'achat de celle-ci); ou
- suivant la réception de la dernière Marchandise faisant partie de la même commande, si le Service est commandé en même temps que la Marchandise (par ex. achat et livraison d'une armoire commandés en même temps).

3.1.2 Procédure

Le Client peut faire savoir qu'il souhaite se rétracter ou échanger son achat en :

- envoyant un e-mail à: customer.support.be@IKEA.com; ou
- en complétant le formulaire prévu à cet effet lorsqu'il sera disponible sur le Site web; ou
- en s'adressant au comptoir info d'un Magasin

3.1.3 Conditions

IKEA remboursera les Marchandises uniquement si elles n'ont pas été endommagées plus qu'il n'est nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement et moyennant production de l'original de la preuve d'achat (ticket de caisse ou bon de livraison).

Si les conditions précitées d'application du droit de rétractation ou d'échange ne sont pas entièrement remplies, IKEA se réserve le droit :

- de refuser le retour et le remboursement; et/ou
- d'offrir un Bon d'achat; et/ou
- de diminuer le montant du remboursement si les Marchandises ont subi une dépréciation de valeur en raison de manipulations allant au-delà de celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des Marchandises.

3.2 Dérogations et exceptions au droit de rétractation et/ou d'échange

3.2.1 Dérogations aux délais

Par dérogation à ce qui précède, lorsque l'achat porte sur un ou plusieurs matelas qui ont déjà été utilisés, le Client dispose d'un délai de 90 jours – au lieu de 365 jours - à compter de la date suivant la date d'achat pour exercer leur droit de rétractation ou d'échange.

3.2.2 Exceptions au droit de rétractation et d'échange

En ce qui concerne la fourniture de Services, le Client n'est pas autorisé à se rétracter après complète exécution du Service dans la mesure où l'exécution du Service a commencé avec son accord exprès et où il a accepté de perdre son droit de rétractation une fois que IKEA aurait entièrement exécuté le contrat. IKEA remboursera toute somme d'argent reçue pour des Services qui n'auront pas été exécutés au moment de l'exercice du droit de rétractation.

Sans préjudice des autres exceptions au droit de rétractation prévues par le CDE, le Client ne peut pas exercer de droit de rétractation lorsque le contrat porte sur des Marchandises personnalisées (par ex. des plans de travail sur mesure).

3.3 Conséquences de l'exercice du droit de rétractation et/ou d'échange

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

10/25

3.3.1 Restitution des Produits

Le Client ayant fait savoir qu'il souhaitait exercer son droit de rétractation ou d'échange dispose des options suivantes pour restituer les Produits à IKEA :

3.3.1.1 soit, quelle qu'ait été la procédure d'achat, il rapporte les Marchandises et/ou le bon de commande pour la fourniture de Services, à ses frais, dans n'importe quel Magasin de IKEA en Belgique dans les 14 jours suivant la notification de son souhait d'exercer son droit de rétractation ou d'échange ;

3.3.1.2 soit, quelle qu'ait été la procédure d'achat, il demande que les Marchandises soient reprises par IKEA à une adresse d'enlèvement donnée dans les 14 jours suivant la notification de son souhait d'exercer son droit de rétractation ou d'échange; dans ce dernier cas :

- il devra une indemnité égale à l'indemnité qui aurait été payée pour la livraison de ces Marchandises en Belgique (la distance à franchir étant en effet la même, qu'il s'agisse de livrer les Marchandises ou de les reprendre);
- le Client s'engage à fournir à IKEA, toutes les informations nécessaires sur les caractéristiques de l'adresse d'enlèvement en Belgique (par ex. l'étage où les Marchandises concernées doivent être reprises, l'écart des portes, etc.) et à faire en sorte que l'endroit où les Marchandises doivent être enlevées soit suffisamment accessible;
- le Client s'engage à signer le formulaire qui lui sera présenté par le Sous-traitant de IKEA, confirmant que les Marchandises ont effectivement été reprises (le cas échéant, le Client pourra se faire remplacer par un Adulte de son choix);
- si le Sous-traitant de IKEA estime que la reprise des Marchandises risque d'endommager celles-ci ou d'autres biens du Client, le Client en sera informé et la raison en sera mentionnée sur le formulaire qui doit être complété lors de l'enlèvement. IKEA et le Sous-traitant déclinent toute responsabilité pour tout dommage éventuel causé lors de la reprise de Marchandises si le Sous-traitant a fait preuve de suffisamment de soin.

3.3.1.3 soit, uniquement dans le cas d'un Contrat à distance, le Client rapporte les Marchandises et/ou le bon de commande pour la fourniture des Services, à ses frais, dans les 14 jours suivant la notification à IKEA de son souhait d'exercer son droit de rétractation ou d'échange, dans un Pick-up Point ou un Point Retrait Colis en Belgique choisi par IKEA dans la liste des Pick-up Points ou Points Retrait Colis disponible sur le Site web.

3.3.2 Remboursement

L'exécution du remboursement est soumise aux conditions applicables à l'exercice du droit de rétractation et/ou d'échange (3.1.3.) énumérées ci-dessus (délai, état de la Marchandise, original de la preuve d'achat, etc.).

(a) En cas de rétractation (= résiliation du contrat sans donner de motif)

En général

IKEA remboursera le montant d'achat reçu du Client pour le Produit à l'achat duquel celui-ci renonce. Si le Client

opte pour l'enlèvement des Marchandises par IKEA, l'indemnité due (3.3.3.) sera déduite du montant remboursé par IKEA.

Pour les contrats à distance

Si le Client a acheté les Produits via un Contrat à distance et choisit d'exercer son droit de rétractation, IKEA remboursera tous les paiements reçus du Client, dans les 14 jours suivant la date à laquelle IKEA a été informée de la décision du Client de faire valoir son droit de rétractation. Les frais de livraison ne seront remboursés que si la rétractation intervient endéans les 14 jours suivant la réception de l'article (de la même commande) et / ou la conclusion du contrat de service. IKEA n'est pas tenue de rembourser les frais de livraison si le Client a choisi expressément un autre mode de livraison que la livraison standard la meilleur marché proposée par IKEA. Les frais de transport éventuel des Produits du Pick-up Point ou du Point Retrait Colis en Belgique à IKEA sont à la charge du Client et seront déduits du montant remboursé par IKEA. Le remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Pour les contrats conclus dans un Magasin

Si le Client a acheté les Produits dans un Magasin et choisit d'exercer son droit de rétractation, le remboursement sera :

- effectué immédiatement si le Client rapporte les Marchandises et/ou le bon de commande pour la fourniture de Services dans un magasin IKEA en Belgique ;
- effectué dans les 14 jours suivant le jour auquel IKEA a été informée de la décision du Client d'exercer son droit de rétractation, si le Client demande à IKEA de venir enlever les Marchandises.

(b) En cas d'échange (= échanger l'achat contre un autre Produit de l'assortiment IKEA)

Si le Client choisit d'exercer son droit d'échange, quelle que soit la procédure d'achat (Magasin ou Contrat à distance), le remboursement sous forme de Bon d'achat sera :

- effectué immédiatement si le Client rapporte les Marchandises dans un magasin IKEA en Belgique;
- effectué dans tous les autres cas par envoi postal dans les 14 jours suivant le jour auquel IKEA a été informée de la décision du Client d'exercer son droit d'échange.

Le Bon d'achat est d'une valeur égale au montant de l'achat de la Marchandise et est valable pendant une durée indéterminée dans tous les Magasins IKEA de Belgique. Sur présentation du Bon d'achat, le montant figurant sur le Bon d'achat sera déduit du Prix total du nouvel achat. Si la valeur du Bon d'achat est inférieure au Prix total du nouvel achat, le Client paiera le solde à la caisse. Si la valeur du Bon d'achat est supérieure au Prix total du nouvel achat, le solde restera sur le Bon d'achat et sera valable pour de futurs achats chez IKEA.

3.4 Possibilité de résiliation de IKEA (hors Force majeure)

IKEA peut elle-même résilier une commande de Marchandises dans les 14 jours suivant sa passation, moyennant avis écrit au Client et le paiement d'un dédommagement de 20 EUR. Le remboursement du Prix total payé et des 20 EUR se feront par virement dans les 14 jours suivant la notification écrite par IKEA au Client

de la résiliation du contrat.

4. Sous-traitance

IKEA peut faire appel, pour la fourniture de ses Services, à des Sous-traitants. Ces derniers sont uniquement tenus d'exécuter les Services faisant l'objet du contrat entre le Client et IKEA. Si le Client souhaite faire effectuer des travaux supplémentaires par le Sous-traitant, il conclura directement un contrat avec lui à cette fin. IKEA décline toute responsabilité concernant l'exécution ou la non-exécution de ces travaux supplémentaires.

5. Carte-cadeau (physique ou digitale)

5.1. Achat de la Carte-cadeau IKEA – généralités

Le Client peut acheter une Carte-cadeau IKEA physique ou digitale.

La Carte-cadeau IKEA physique peut être achetée dans n'importe quel Magasin en Belgique ou via un Contrat à distance. La Carte-cadeau IKEA digitale est seulement disponible via un Contrat à distance.

- Si la Carte-cadeau physique est achetée dans un Magasin, le Client la recevra directement après l'avoir payée.
- En cas d'achat via Contrat à distance, le Client recevra la Carte-cadeau physique par la poste dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du paiement.
- En cas d'achat via Contrat à distance, le Client recevra la Carte-cadeau digitale immédiatement par e-mail suivant la réception du paiement.

5.2. Achat de la Carte-cadeau IKEA - Carte-cadeau physique personnalisée

À l'achat d'une Carte-cadeau physique via un Contrat à distance, le Client a la possibilité de choisir, pendant la procédure de commande, le motif de la Carte-cadeau. Le Client peut choisir parmi les motifs proposés par IKEA ou télécharger son propre motif (photo).

Si le Client souhaite décorer la Carte-cadeau de son propre motif, il ne pourra utiliser que des photos qu'il aura prises lui-même ou dont il aura préalablement obtenu les droits de propriété intellectuelle. Le Client s'engage en outre à ne pas utiliser d'images choquantes et/ou contraires à la loi. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette disposition, il garantirait IKEA contre toute action de tiers intentée en raison des images utilisées par le Client.

En transférant une décoration à IKEA lors de l'achat d'une Carte cadeau, le client autorise la mise à jour de la décoration dans le cadre de l'achat.

A cet effet, le Client accorde à IKEA une licence non exclusive, dans le monde entier sur le droit d'auteur, les droits voisins et autres droits de propriété intellectuelle sur les raisons mentionnées ci-dessus, et il accorde notamment le droit d'utiliser les modèles et se reproduire chaque Carte- cadeau personnalisé (s) de livrer, sans droit du client à une indemnité ou le remboursement de IKEA.

5.3. Utilisation de la Carte-cadeau IKEA

Si la Carte-cadeau physique a été achetée via un Contrat à distance, le Client doit activer la Carte- cadeau avant de l'utiliser. À cette fin, il recevra un e-mail avec un lien d'activation. Le Client doit attendre d'avoir la Carte-

cadeau physique en main pour l'activer. La Carte-cadeau est valable pendant une durée illimitée.

La Carte-cadeau digitale qui est achetée via un Contrat à distance, sera activée automatiquement dans les 48h suivant l'achat.

Les cartes-cadeaux IKEA avec motif IKEA peuvent être utilisées dans tous les magasins IKEA du monde, sauf à Majorque (ES), Gran Canaria (ES), Lanzarote (ES), Tenerife (ES), Adelaïde (Australie), Perth (Australie) et dans tous les magasins IKEA de Bulgarie, Chine, Chypre, République dominicaine, Égypte, Grèce, Hongkong, Islande, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Koweït, Lituanie, Malaisie, Qatar, Roumanie, Arabie saoudite, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie et Émirats arabes unis.

Les Cartes-cadeaux personnalisées avec un motif propre au Client peuvent exclusivement être utilisées dans les Magasins IKEA de Belgique.

Les Cartes-cadeaux physique ou digitales ne peuvent en aucun cas être utilisées dans les restaurants IKEA des Magasins IKEA.

Sur présentation de la Carte-cadeau physique ou digitale, le montant crédité sur la Carte-cadeau sera déduit du prix total de l'achat.

- Si la valeur de la Carte-cadeau est inférieure au prix total de l'achat, le Client paiera le solde à la caisse.
- Si la valeur de la Carte-cadeau est supérieure au prix total de l'achat, le solde restera sur la Carte-cadeau.

La Carte-cadeau digitale pourra être utilisée via le scanner du code-QR aux caisses des Magasins IKEA, ou en rentrant le numéro mentionné de la carte dans le champ prévu à cet effet lors d'un achat via Contrat à distance.

Le Client peut recharger la Carte-cadeau physique plusieurs fois à la caisse d'un Magasin IKEA du montant de son choix, avec un maximum de 2.500 EUR.

Sans préjudice des dispositions des présentes Conditions contractuelles générales relatives à la garantie et au droit de rétractation, IKEA ne remboursera pas la valeur de la Carte-cadeau physique ou digitale en cas de perte, vol ou dommage.

6. Services de cuisine

Un Client qui souhaite acheter une cuisine chez IKEA Belgium NV peut, s'il le souhaite, bénéficier de services.

6.1 Le service de Planification de Cuisine

Le Client peut planifier lui-même sa cuisine en utilisant le Kitchen Planner sur [IKEA.be](https://www.ikea.be) ou prendre rendez-vous avec un cuisiniste. Ce rendez-vous est gratuit et peut avoir lieu en magasin ou à distance par vidéoconférence.

Si le Client souhaite utiliser le service d'installation de cuisine, il doit prendre rendez-vous avec un cuisiniste IKEA.

6.1.1 Avant planification de cuisine

Le Client peut prendre rendez-vous sur [IKEA.be](https://www.ikea.be), par téléphone ou en magasin.

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

Si le Client n'est pas disponible à l'heure du rendez-vous, IKEA lui demande de reporter ou d'annuler le rendez-vous dans les plus brefs délais en utilisant le lien figurant dans l'e-mail de confirmation ou en contactant IKEA afin que le créneau horaire soit à nouveau disponible pour d'autres Clients.

Si le Client a pris au moins deux rendez-vous précédents et ne s'est pas présenté, IKEA se réserve le droit d'annuler ou de reporter le rendez-vous.

Pour optimiser le service de planification de cuisine, un cuisiniste IKEA peut contacter le Client à l'avance.

6.1.2 Déroulement du service de planification de cuisine

Au cours du service de planification de cuisine, le cuisiniste IKEA prépare un plan de cuisine avec le Client. Ce plan de cuisine comprend : une vue de face, de côté et de dessus de la cuisine proposée dans le planificateur de cuisine, un aperçu détaillé des articles et une indication du prix de la cuisine (sans les services).

Le plan de cuisine est basé sur l'exactitude des mesures fournies par le Client. IKEA n'est pas responsable des erreurs de conception si les dimensions fournies par le Client sont incorrectes. Si les dimensions fournies par le Client sont incomplètes ou inexactes au moment de la planification, IKEA peut refuser de procéder à la planification et demander au Client de reporter son rendez-vous.

Les cuisinistes IKEA font de leur mieux pour réaliser la cuisine souhaitée dans un délai raisonnable. Toutefois, ils doivent également veiller à ce que l'aménagement de la cuisine souhaitée soit conforme aux règles de l'art (p. ex. règles de sécurité, directives ergonomiques,...) et doivent tenir compte des éventuels délais d'exécution. En cas de problèmes et/ou de restrictions ou de retards, ils proposeront des alternatives.

Planification de la cuisine dans le magasin

10 minutes avant le début du rendez-vous, le Client doit se présenter au comptoir du département cuisine.

Planification de la cuisine à distance

5 minutes avant le début du rendez-vous, le Client doit se connecter à la réunion numérique en cliquant sur le lien figurant dans l'e-mail de confirmation.

Veuillez noter que l'appel peut être enregistré et que d'autres collaborateurs IKEA peuvent participer à la session à des fins de qualité et de formation.

En cas de langage ou de comportement inapproprié, le cuisiniste IKEA peut interrompre la réunion à tout moment. Par la suite, IKEA peut refuser la demande d'un nouveau service de planification à distance et demander au Client de prendre rendez-vous en magasin.

6.1.3 Après le service de planification de la cuisine

Après le rendez-vous de planification, il incombe au Client de revoir le plan de cuisine et de confirmer que les mesures et dimensions entrées dans le Kitchen Planner par le Kitchen Specialist IKEA sont exactes et correspondent aux mesures et dimensions fournies par le Client, à moins que le Client n'opte pour un service de mesure (si disponible) ou un service d'installation. Si le Client opte pour un service d'installation de cuisine, ces mesures et dimensions seront vérifiées lors de la visite de pré-installation (voir ci-dessous).

6.2 Service de mesure et/ou pré-visite de votre cuisine

6.2.1 Avant la mesure/la pré-visite

Une pré-visite est nécessaire avant de commander un service d'installation de cuisine. Le coût de cette pré-visite doit être payé à l'avance par le Client. En l'absence de paiement, IKEA peut annuler l'inspection préliminaire.

Un cuisiniste IKEA effectuera la demande de mesure/pré-visite à la demande du Client. Le cuisiniste IKEA fixe également un rendez-vous de suivi avec le Client après la prise de mesure/pré-visite.

Le mesurage/la pré-visite sera effectué(e) par IKEA ou par un sous-traitant d'IKEA, ci-après la personne effectuant le mesurage/la pré-visite est appelée le Prestataire de Services.

Date du mesurage/de la pré-visite

La date communiquée lors de la commande du mesurage/de la pré-visite est une date approximative.

La date définitive sera confirmée par le Prestataire de services par e-mail à l'adresse e-mail fournie par le Client, au maximum sept jours ouvrables après le paiement du mesurage/de la pré-visite.

Si la date de service convenue entre le Client et le Prestataire de Services ne convient plus au Client ou si le Client souhaite annuler le service, le Client doit contacter IKEA au moins cinq jours ouvrables avant la date de service convenue pour convenir d'une nouvelle date, en tenant compte des disponibilités. Le Client peut retarder la date jusqu'à 6 semaines par rapport à la date initialement prévue.

Si la date doit être reportée de plus de 6 semaines (à partir de la date initialement prévue), le service sera annulé et remboursé.

Les services annulés plus de 5 jours ouvrables à l'avance sont remboursés sur le moyen de paiement initial. Les services annulés moins de 5 jours ouvrables à l'avance sont remboursés à 50 %.

État de la pièce

Avant le mesurage/la pré-visite, le chantier doit être propre, rangé, sûr, étanche au vent et à l'eau.

Les murs doivent être finis (plâtrés) et le sol et le plafond définitifs doivent être présents.

Pour assurer la sécurité du prestataire de services, du Client et de ses biens, le passage et l'espace de travail du prestataire de services doivent être dégagés.

S'il y a encore une cuisine dans la cour pendant le mesurage/la pré-visite, le Client doit s'assurer que l'évier de la cuisine est dégagé, que les entrées de service sont claires et visibles et qu'il n'y a pas d'obstacles afin que le prestataire de services puisse effectuer toutes les vérifications et mesures nécessaires.

6.2.2 Pendant le mesurage/la pré-visite

Présence du Client

Le Client (ou un adulte autorisé, voir ci-dessus) doit être présent pendant le mesurage/la pré-visite, y compris pour l'accès au site et pour toute question.

Déroulement du mesurage/de la pré-visite

Au jour et à l'heure convenus, le prestataire de services se présente à l'endroit communiqué à IKEA par le Client

IKEA Belgium N.V. / S.A.

16/25

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

au moment de la commande.

Le prestataire de services évalue l'espace sur la base du devis et du plan préparés par IKEA.

Le prestataire de services évaluera le devis et le plan préparés par IKEA sur la base de l'espace du Client.

Le prestataire de services communiquera à IKEA tout ajustement nécessaire au plan et/ou au devis. Tout ajustement nécessaire à l'espace sera communiqué verbalement au Client et sera confirmé sur le rapport (voir ci-dessous) qui sera remis au Client.

Si, à la date prévue pour le mesurage/la pré-visite, les conditions mentionnées dans le chapitre "état de la pièce" ne sont pas remplies, IKEA se réserve le droit d'annuler le rendez-vous et de rembourser 50%. Dans ce cas, le Client devra demander et payer un nouveau mesurage/une nouvelle pré-visite.

6.2.3 Après le mesurage/la pré-visite

Le rapport de mesure/pré-visite

A la fin de la prestation, le Prestataire demandera au Client de signer une confirmation de la prestation.

Après la mesure/pré-visite, le Prestataire établit le rapport. Ce rapport contient les conclusions et les recommandations du prestataire de services. Ce rapport est remis à la fois à IKEA pour la suite de l'achat de la cuisine et au Client, au plus tard lors du rendez-vous de suivi avec IKEA.

Après l'achèvement du service

Si le plan de cuisine IKEA original doit être considérablement révisé ou replanifié parce que les mesures données lors de la planification de la cuisine diffèrent des résultats du mesurage/de la pré-visite, IKEA se réserve le droit de demander au Client d'établir un nouveau plan de cuisine IKEA et de solliciter une nouvelle pré-visite. Cette pré-visite est aux frais du Client.

Si, après l'exécution du mesurage/de la pré-visite, le Client demande des ajustements majeurs au plan de cuisine ou à l'installation, IKEA se réserve le droit de demander un nouveau mesurage/une nouvelle pré-visite. Ce service sera également aux frais du Client.

Autre

En payant pour le mesurage/la pré-visite, le Client reconnaît et accepte les conditions générales d'IKEA.

6.3 Installation de la cuisine

Si le Client le souhaite, il peut commander l'installation de sa cuisine auprès d'IKEA. L'installation de la cuisine et les services connexes seront commandés par IKEA à IKEA ou à un sous-traitant de IKEA. À la demande du Client, un cuisiniste d'IKEA effectuera la demande d'installation de la cuisine.

L'installation de la cuisine sera effectuée par IKEA ou par un sous-traitant d'IKEA, l'exécutant de l'installation de la cuisine étant ci-après dénommé le Prestataire de services.

L'installation d'une cuisine nécessite un plan de cuisine correct et précis. La commande d'un service d'installation de cuisine n'est possible qu'après une visite préalable.

6.3.1 Avant l'installation de la cuisine

Date et délai d'installation de la cuisine

Lorsque la commande est passée, la cuisine complète, la livraison et le service d'installation de la cuisine sont payés et une date préliminaire d'installation de la cuisine est convenue.

Cette date est approximative et peut être modifiée par IKEA si nécessaire. La date définitive sera confirmée par le prestataire de services au Client par courriel à l'adresse électronique fournie par le Client, au maximum 15 jours ouvrables (3 semaines) après le paiement de l'installation de la cuisine.

Si la date de service convenue entre le Client et le prestataire de services ne convient plus au Client ou si ce dernier souhaite annuler le service, le Client doit contacter IKEA au moins 5 jours ouvrables avant la date convenue pour convenir d'une nouvelle date, en tenant compte des disponibilités. La date peut être retardée de 12 semaines au maximum, à compter de la date d'installation initialement prévue. Si l'installation de la cuisine est retardée de plus de 12 semaines, la commande sera annulée et le Client devra passer une nouvelle commande.

Les services annulés plus de 5 jours ouvrables à l'avance sont remboursés sur le moyen de paiement initial. Les services annulés moins de 5 jours ouvrables à l'avance sont remboursés à 50 %.

IKEA fait de son mieux pour réaliser la cuisine souhaitée dans un délai raisonnable. Toutefois, ils doivent également tenir compte d'éventuels retards opérationnels. En cas de problèmes et/ou de restrictions ou de retards, IKEA ou le prestataire de services prendront contact avec le Client pour trouver un accord.

Le chantier

Les articles à installer seront livrés par un sous-traitant IKEA à l'adresse indiquée par le client avant la date prévue pour l'installation de la cuisine. La date de livraison prévue est déterminée d'un commun accord avec le client au moment de la commande. Les conditions générales du chapitre 2 s'appliquent.

Le Client doit veiller à ce qu'ils soient stockés dans un endroit sec et à l'abri des balais, à proximité du chantier, afin que le Prestataire de services puisse installer la cuisine sans encombre.

IKEA insiste sur le fait que la cuisine peut être placée sur un chantier qui répond dans son intégralité, d'une part, au plan de cuisine concrètement établi et, d'autre part, aux exigences techniques habituelles pour un placement adéquat, notamment en termes de finition, d'accessibilité et d'utilités pour un tel placement. Par exemple, le chantier doit être dégagé et à l'abri du vent, les murs et le sol doivent être parfaitement secs, droits et de niveau, les installations doivent être adaptées pour répondre aux exigences du document "Aperçu des exigences techniques pour l'installation d'une cuisine" remis au Client par le cuisiniste IKEA, et toutes les remarques formulées par le prestataire de services dans le rapport de pré-candidature doivent également avoir été prises en compte.

En particulier, si le chantier ne remplit pas toutes les conditions énumérées ci-dessus, IKEA et le prestataire de services se réservent le droit, sans y être obligés, de refuser ou de suspendre tout ou partie des travaux jusqu'à ce que les conditions soient remplies. Dans ce cas, le Client sera redevable à IKEA d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 50% du prix total de l'installation de la cuisine (hors TVA de 21%).

Bien que le prestataire de services à domicile fasse de son mieux pour minimiser les désagréments pendant l'installation, le Client doit s'attendre à subir des désagréments pendant toute la durée de l'installation de la cuisine. IKEA et/ou ses sous-traitants ne sont en aucun cas responsables des conséquences et/ou coûts négatifs.

6.3.2 Pendant l'installation de la cuisine

Présence du Client

Le Client (ou un adulte autorisé) doit être présent au début et à la fin de l'installation de la cuisine, notamment pour l'accès au chantier et la signature du rapport (voir ci-dessous)

Le Client (ou un adulte autorisé) doit être disponible pendant toute la durée de l'installation de la cuisine pour toute question.

Déroulement et contenu de l'installation de la cuisine

Au jour et à l'heure convenus, le prestataire de services se présentera à l'endroit communiqué à IKEA par le Client au moment de la commande.

Pour que le prestataire de services puisse accéder facilement à l'équipement dans sa camionnette, le Client doit prévoir un espace de stationnement de 15 m de long à 25 m maximum de la porte d'entrée. Le prestataire de services peut refuser le service s'il n'est pas en ordre au moment de l'arrivée.

Pour garantir la sécurité du prestataire de services et du Client, le prestataire de services doit disposer d'un passage et d'un espace de travail dégagés. IKEA et/ou ses sous-traitants ne sont en aucun cas responsables des conséquences négatives et/ou des coûts éventuels

. En particulier, si l'accès au chantier ne répond pas aux conditions susmentionnées, IKEA et le Prestataire de services se réservent le droit, sans toutefois y être obligés, de refuser ou de suspendre tout ou partie des travaux jusqu'à ce que les conditions soient remplies. Dans ce cas, le Client sera redevable à IKEA d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 50% du prix total de l'installation de la cuisine (hors TVA de 21%). Le Prestataire de services peut refuser le service s'il n'est pas en ordre au moment de l'arrivée.

Le prestataire de services s'engage à :

- Assembler les produits IKEA, les placer dans la pièce et les fixer comme décrit sur le plan. Il peut s'agir de rails, de pieds, de ferrures, d'armoires, de ferrures d'armoires, de portes, de tiroirs, de poignées, de panneaux de recouvrement, de garnitures, de corniches, de plans de travail en bois et en stratifié prédécoupés.
- Installer l'éclairage des armoires de cuisine IKEA avec gestion du cordon (pas de câblage, juste une prise).
- Installer et raccorder les appareils électroménagers IKEA (si les installations sont conformes). Les appareils non IKEA peuvent être installés en complément si nécessaire, voir ci-dessous.
- Sceller les joints et finir les encastrement
- Veiller à ce que le chantier soit ordonné et nettoyé à l'aide d'un balai et à ce que ce chantier soit laissé libre de tout déchet (emballage). L'enlèvement des déchets de construction n'est pas inclus et relève de la responsabilité du Client.

Travaux supplémentaires

Les travaux supplémentaires sont des services, des matériaux et de la main-d'œuvre qui ne font pas partie de l'ensemble des travaux spécifiés pour l'installation de la cuisine IKEA chez les Clients IKEA. Les travaux supplémentaires ne sont pas inclus dans le coût du service d'installation de la cuisine IKEA.

Tout accord conclu entre le Client et un sous-traitant IKEA pour demander des travaux supplémentaires sera considéré comme un accord privé entre le Client et le sous-traitant IKEA, indépendamment d'IKEA. IKEA ne peut être tenu responsable des travaux supplémentaires dépassant le cadre convenu avec le Client. IKEA ne fait aucune promesse et ne donne aucune garantie en ce qui concerne les travaux supplémentaires, et ne fournira aucune assistance de quelque nature que ce soit pour la coordination, la gestion, le paiement ou l'exécution des travaux supplémentaires. IKEA n'est pas responsable des dommages, responsabilités, coûts, actions ou procédures de quelque nature que ce soit résultant de l'exécution de travaux supplémentaires.

Lorsque IKEA fournit des informations sur les prix et les conditions des travaux supplémentaires, celles-ci sont purement indicatives et sans engagement.

6.3.3 Après l'installation de la cuisine

Le rapport d'installation de la cuisine

Une fois l'installation de la cuisine terminée, le sous-traitant examine le rapport d'achèvement avec le Client. Ce rapport est signé par les deux parties. Si le Client n'est pas présent (ou au moins représenté), le rapport d'achèvement sera établi et signé par l'installateur. Ce rapport d'achèvement sert de preuve concluante de l'achèvement et des éléments factuels inclus dans le rapport d'achèvement.

Le prestataire de services fait de son mieux pour achever la cuisine dès la première fois. Si cela n'est pas possible en raison des circonstances, cela sera indiqué dans le rapport d'achèvement. IKEA contactera le Client après l'installation et prendra des dispositions pour l'achèvement de l'installation.

TVA

Un Client belge peut bénéficier d'un taux de TVA réduit (6% au lieu de 21%) sous certaines conditions fixées par la loi. Le respect des conditions pour bénéficier de ce taux relève de la seule responsabilité du Client.

Jusqu'à ce que le paiement soit effectué, le taux normal (21%) est supposé être appliqué. Sur demande, un ajustement sera effectué concernant les biens et services éligibles au taux réduit (6%). Dès réception des documents complets, la différence sera remboursée au Client par virement bancaire (les paiements en espèces ne sont pas possibles) dans un délai de 10 semaines.

Le Client doit présenter sa demande dans les 3 ans suivant l'achat de l'installation de la cuisine.

Autre

En payant pour l'installation de la cuisine, le Client reconnaît et accepte les conditions générales d'IKEA.

7. Vie privée

<https://www.ikea.com/be/fr/customer-service/privacy-policy/>

8. Responsabilité et garanties

8.1. Responsabilité

8.1.1. Limitation générale de responsabilité

La responsabilité de IKEA est limitée aux cas de faute grave ou dol dans son chef ou celui de ses Sous-traitants.

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

Sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité de IKEA :

- sera limitée à l'indemnisation du Client pour les dommages résultant directement et exclusivement des manquements de IKEA ou des défauts constatés aux Produits;
- sera en tout cas limitée au montant du prix des Produits à l'origine de cette responsabilité (plafond);
- ne s'étendra en aucun cas à l'indemnisation de dommages immatériels et/ou indirects et notamment à un éventuel manque à gagner.

Le Client est tenu d'informer IKEA du dommage qu'il estime avoir subi dans les 14 jours de calendrier suivant la survenance du dommage, par courrier recommandé, et permettre à IKEA de faire toutes les constatations utiles.

8.1.2 Site web et Application Mobile de IKEA – limitation de responsabilité.

Que ce soit sur le Site web ou l'Application Mobile, les Produits sont présentés et décrits le plus fidèlement possible. Des divergences minimales sont toutefois possibles, notamment en ce qui concerne la couleur. Des erreurs et des fautes (d'impression) dans les prix, les mesures et les illustrations ne peuvent être complètement exclues. IKEA s'efforce de limiter au minimum de telles divergences et, si elles se produisent quand même, de les corriger dans les plus brefs délais. IKEA décline toute responsabilité en cas d'imprécisions, de mentions fautives ou d'omissions sur le Site web ou l'Application Mobile. Une mention sur le Site web ou sur l'Application Mobile ne signifie pas que le Produit en question est disponible toujours et partout.

Le Site web et l'Application Mobile sont également la propriété intellectuelle de IKEA. Aucun de leurs éléments ne peut copié ou publié, de quelque manière et par quelque moyen que ce soit, à l'exception des copies qui sont strictement nécessaires à l'usage privé du Site web et de l'Application Mobile.

8.1.3 Exclusion de responsabilité

(a) En cas de Force majeure

La non-exécution ou le retard d'exécution par IKEA d'une ou plusieurs obligations contractuelles ne sera pas considérée comme une faute professionnelle pour autant que cette non-exécution ou ce retard soit imputable à une Force majeure.

IKEA, victime d'une Force majeure :

- informera immédiatement le Client, par écrit, de la situation et de ses conséquences ;
- réfléchira avec le Client aux mesures provisoires appropriées et tentera, avec la prudence requise, d'éliminer ou de supprimer la cause de la non-exécution ou du retard ou d'y remédier ; et
- après disparition de la cause de la non-exécution ou du retard d'exécution, honorera aussi vite qu'il est raisonnablement possible ses obligations.

Si la situation de Force majeure dure plus de deux (2) mois, le contrat pourra être résilié par IKEA et/ou par le Client par e-mail, sans que cela autorise l'autre Partie à réclamer des dommages et intérêts.

(b) En cas de non-respect des instructions d'utilisation du fabricant et/ou en cas d'usage non conforme aux instructions d'utilisation du fabricant.

Le Client s'engage à consulter le mode d'emploi du fabricant et à respecter scrupuleusement les instructions

d'utilisation de tout Produit acheté, afin de réduire au minimum tout risque d'accident. Le Client est conscient que IKEA n'est pas en mesure de vérifier si le Client respecte les instructions d'utilisation des Produits. IKEA est déchargée de sa responsabilité dans tous les cas d'utilisation inadéquate des Produits.

8.2 Garantie

8.2.1 Garantie générale de IKEA

Au moment de la fourniture des Marchandises et Services, le Client est tenu de vérifier leur conformité, afin de pouvoir le cas échéant émettre une réserve concernant cette conformité. S'il constate un défaut visible des Marchandises ou des Services fournis, le Client est tenu d'en informer IKEA sans délai.

Si l'existence d'un défaut éventuel n'est pas notifiée dans les 14 jours suivant la fourniture des Marchandises et/ou Services, le Client est réputé avoir accepté et/ou approuvé la Marchandise livrée et/ou le Service fourni.

Sauf stipulations dérogatoires expresses, et sans préjudice de dispositions impératives contraires (en particulier le droit de rétractation s'il existe), les retours sortant du cadre de l'exercice du droit de rétractation ou échange devra être préalablement motivé avant d'acceptance par IKEA.

Si le Client introduit une réclamation et que cette réserve est jugée fondée par IKEA après examen de la Marchandise et/ou du Service concernés, IKEA peut choisir de:

- payer un dédommagement de maximum le montant payé par le Client pour la commande, ou
- réparer gratuitement la Marchandise et/ou de prêter gratuitement le Service.

8.2.2 Garantie sur les biens de consommation au profit des Consommateurs

Les articles 1649bis et suivants du Code civil confèrent des droits aux Consommateurs dans le cadre de la vente de Marchandises aux Consommateurs.

Ces droits ne sont pas influencés par les autres garanties accordées en vertu de cette disposition.

IKEA répond à l'égard du Consommateur de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison de la Marchandise et qui se manifeste dans un délai de deux (2) ans à compter de la livraison.

À peine de nullité de la garantie, le Consommateur doit informer IKEA de l'existence d'un défaut de conformité dans les deux (2) mois suivant la date à laquelle le Consommateur a constaté le défaut, par courrier recommandé.

L'action du Consommateur se prescrit dans un délai d'un (1) an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai puisse expirer avant la fin du délai de deux (2) ans à partir de la livraison de la Marchandise.

Par dérogation à ce qui précède, IKEA répond à l'égard du Consommateur de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison d'une Marchandise de seconde main et qui se manifeste dans un délai de un (1) année à compter de la livraison.

Dès lors qu'il invoque régulièrement et correctement la garantie, le Consommateur est en droit de demander

IKEA Belgium N.V. / S.A.

22/25

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

02 / 719 19 19 (NL)+(FR)

RPR Bruxelles

à IKEA, dans un premier temps, la réparation gratuite ou le remplacement gratuit de la Marchandise, sauf si cela s'avère impossible ou disproportionné. La réparation ou le remplacement doit avoir lieu dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le Consommateur, compte tenu de la nature de la Marchandise et de l'usage que le Consommateur envisage d'en faire. Les frais visés dans cette disposition sont les frais occasionnés par la mise en conformité des Marchandises, et notamment les frais d'envoi et les frais de rémunération et de matériel.

Le Consommateur est en droit d'exiger de IKEA une réduction de prix appropriée ou la résolution du contrat

- s'il ne peut pas réclamer la réparation ou le remplacement, ou
- si IKEA n'a pas exécuté la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le Consommateur.

Le Consommateur n'est néanmoins pas en droit d'exiger la résolution du Contrat si le défaut de conformité est mineur.

Dans le cas d'une réduction du prix, tout remboursement au Consommateur sera diminué de manière à tenir compte de l'usage que le Consommateur a eu de la Marchandise depuis sa livraison.

8.2.3 Garantie pour vices cachés au profit des Consommateurs

IKEA répond à l'égard des Consommateurs de la garantie légale pour vices cachés comme exposé aux articles 1641 à 1649 du Code civil, si le vice caché existait au moment de la livraison et s'il rend la Marchandises impropre à l'usage auquel elle est destinée ou en réduit considérablement l'usage.

Tout vice caché doit être porté le plus rapidement possible à la connaissance de IKEA, par courrier recommandé, à partir du moment où le Consommateur a découvert le défaut ou, le cas échéant, aurait normalement dû le découvrir.

En cas de vice caché, le Consommateur peut choisir soit de retourner la Marchandise et de s'en faire rembourser le prix, soit de conserver la Marchandise et de s'en faire rembourser une partie du prix.

Pour lever toute ambiguïté, IKEA exclut toute obligation de garantie pour vices cachés à l'égard des Entreprises.

8.2.4 Garantie spécifique du fabricant ou IKEA

Les Marchandises proposées par IKEA peuvent en outre faire l'objet d'une garantie supplémentaire du fabricant ou IKEA, dont l'étendue et la durée diffère selon la Marchandise.

Pour déterminer si les Marchandises proposées à la vente font l'objet d'une telle Garantie spécifique et en connaître le cas échéant la portée, le Client est invité à consulter la documentation commerciale relative aux Marchandises dont question et/ou la page du Site web relative à la garantie.

Dans le cas où une telle Garantie spécifique est offerte, elle prend effet à la date de l'achat de la Marchandise et couvre les défauts de fabrication de celle-ci.

Si IKEA n'est pas le fabricant des Marchandises, elle n'acceptera une invocation de la Garantie spécifique que pour les Marchandises qu'elle a elle-même vendues.

Si le Client souhaite faire valoir la Garantie spécifique, il doit joindre la preuve d'achat (copie du ticket ou de la

facture) et satisfaire aux exigences du fabricant.

Le Client perd les droits qui lui sont conférés par la Garantie spécifique dès l'instant où il ne suit pas les directives du fabricant qui doivent être respectées pour que cette garantie puisse être valablement invoquée.

9. Plaintes et règlement des litiges

9.1. Service clientèle

Si le Client a une question concernant les Produits de IKEA ou n'importe quel autre sujet, il peut prendre contact avec le service clientèle du lundi au samedi entre 9h et 20h (21h le vendredi) :

- soit par téléphone: +32 (0)2 719 19 19 ;
- soit par courrier ordinaire : Weiveldlaan 19, 1930 Zaventem.

9.2. Service de Médiation pour le Consommateur

Si le Consommateur et a déjà essayé de régler le litige directement avec IKEA sans parvenir à une solution, il peut soumettre le litige non résolu ou introduire une plainte auprès du Service de Médiation pour le Consommateur. Le Consommateur peut introduire gratuitement une demande de conciliation via la plateforme en ligne (<https://mediationconsommateur.be/fr> ou <https://consumentenombudsdienst.be/nl>).

9.3. Online Dispute Resolution (ODR) (règlement en ligne des litiges) / BECOM

Pour les plaintes relatives à des achats effectués sur le Site web ou l'Application Mobile, le Consommateur a également les 2 options ci-dessous :

- Le Consommateur peut se rendre sur la Plateforme ODR créée au niveau européen et offrant la possibilité de résoudre les litiges liés à l'internet par voie extrajudiciaire :
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
- Le consommateur peut également s'adresser à Becom. Becom servira de médiateur entre le Consommateur et le vendeur si la plainte est à première vue fondée. Vous pouvez les contacter via le formulaire de plainte sur <https://becom.digital/fr/plaintes/> ou par écrit : Rue Marquis 1, 1000 Bruxelles, info@becom.digital.

9.4. Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes Conditions contractuelles générales sont régies par le droit belge, sans préjudice du droit des Consommateurs qui ont leur résidence hors du territoire belge d'invoquer des dispositions impératives de leur droit national. Tout litige qui n'aura pu être résolu par accord amiable et/ou par l'intervention de l'Ombudsman du commerce relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, sans préjudice du droit des Consommateurs d'invoquer les dispositions du Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des

décisions en matière civile et commerciale.

10. Conclusions

10.1 Nullité

Si une disposition des présentes Conditions contractuelles générales est déclarée nulle, le Client et IKEA conviennent qu'elle ne sera pas exécutable, mais que les autres dispositions des Conditions contractuelles générales resteront valables, sauf si la disposition litigieuse est essentielle et que les Conditions contractuelles générales ne peuvent pas être modifiées de bonne foi de manière à rétablir ou maintenir l'équilibre entre les droits et les devoirs du Client et de IKEA.

10.2 Preuve

Les transactions, opérations sur le réseau, communications électroniques, connexions et autres manipulations électroniques peuvent être prouvées au moyen de fichiers .log, e-mails et fichiers de transactions, que IKEA peut conserver sur supports électroniques.

Le Client accepte la valeur de preuve de ces données.

Cette possibilité de preuve n'empêche ni le Client ni IKEA d'utiliser tout autre moyen de preuve autorisé par la loi.

10.3 Interprétation

En cas de doute quant à l'interprétation des présentes Conditions contractuelles générales, la version néerlandaise prévaut sur les versions françaises.

10.4 Changement

IKEA se réserve le droit de modifier, à tout moment et à sa discrétion, les conditions générales. Les conditions générales ainsi modifiées entreront en vigueur à partir de leur publication sur le site-web IKEA. Elles ne seront qu'applicables aux contrats conclus postérieurement à l'entrée en vigueur.

DATE: 2026-03-16