

CONDITIONS CONTRACTUELLES GÉNÉRALES DE IKEA BELGIUM S.A.

Définitions	3
1. Commandes et contrats: généralités	5
2. Livraison et transfert de la propriété et des risques	5
2.1. Possibilités de livraison	5
2.2. Délai de livraison et date de livraison	5
2.3. Expédition et livraison.....	6
2.4. Transfert de propriété et transfert des risques	6
3. Politiques d'échange de Produits et politique de rétractation (également dénommées, prises ensemble: "droit d'échange généreux")	7
3.1. Généralités	7
3.2. Dérogations et exceptions au droit de rétractation et/ou d'échange.....	8
3.3. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation et/ou d'échange.....	8
3.4. Possibilité de résiliation de IKEA (hors Force majeure)	10
4. Sous-traitance	10
5. Carte-cadeau (physique ou digitale)	11
5.1. Achat de la Carte-cadeau IKEA - généralités.....	11
5.2. Achat de la Carte-cadeau IKEA - Carte-cadeau physique personnalisée	11
5.3. Utilisation de la Carte-cadeau IKEA	11
6. Installation d'une cuisine	12
6.1. Objet de l'Installation d'une cuisine.....	12
6.2. Plan de cuisine et mesurage	12
6.3. Configuration de la cuisine, règles de l'art, responsabilités	13
6.4. Délai d'installation, date d'installation et présence du Client	13
6.5. TVA	14
7. Vie privée	14
8. Responsabilité et garanties	14
8.1. Responsabilité	14
8.2. Garantie	15

9.	Plaintes et règlement des litiges	17
9.1.	Service clientèle.....	18
9.2.	Ombudsman du commerce	18
9.3.	Online Dispute Resolution (ODR) (règlement en ligne des litiges) / BECOM.....	18
9.4.	Droit applicable et tribunaux compétents	18
10.	Conclusions	18
10.1.	Nullité	18
10.2.	Preuve	18
10.3.	Interprétation	19
10.4.	Changement	19

Définitions:

Adultes	personne physique de 18 ans ou plus
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: BE05 310 057 07 37 75 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.
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.)

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.

IKEA Belgium N.V. / S.A.

5/21

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

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

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	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
---	--

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 avant les remises/promotions/remises quantitatives/remises groupées/bons d'achat et 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 avant les remises/promotions/remises quantitatives/remises groupées/bons d'achat et 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.	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 avant les remises/promotions/remises quantitatives/remises groupées/bons d'achat et 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 avant les remises/promotions/remises quantitatives/remises groupées/bons d'achat et 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.

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.

2.4. 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:

- 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

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:

- 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;
- 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'étroitesse éventuelle 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.
- 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. Installation d'une cuisine

6.1. Objet de l'Installation d'une cuisine

Si le Client le souhaite, l'Installation d'une cuisine peut être exécutée par un Sous-traitant de IKEA.

Si le Client demande l'exécution de travaux supplémentaires, un contrat direct naît entre le Client et ce Sous-traitant. Si IKEA donne des informations sur les prix et les conditions de travaux supplémentaires, c'est à titre purement indicatif et sans engagement.

6.2. Plan de cuisine et mesurage.

L'Installation d'une cuisine exige un plan correct et précis. Pour chaque cuisine, le Sous-traitant devra donc procéder à un relevé des mesures. Les coûts de ce mesurage sont payés au préalable par le Client.

6.3. Configuration de la cuisine, règles de l'art, responsabilités.

Les cuisinistes de IKEA donnent le meilleur d'eux-mêmes pour réaliser la cuisine souhaitée. Ils doivent toutefois veiller également à ce que la configuration souhaitée pour la cuisine réponde aux règles de l'art. En cas de problèmes ou de limitations, ils proposeront des solutions alternatives.

IKEA tient à ce que la cuisine soit installée sur un chantier qui réponde dans son entièreté, d'une part, au plan de cuisine concret qui a été réalisé et, d'autre part, aux exigences techniques habituelles pour une pose correcte, entre autres en ce qui concerne les finitions, l'accessibilité et les équipements techniques. C'est ainsi que le chantier sera dégagé et à l'abri du vent, que les murs et le sol seront secs, d'aplomb et de niveau, que les raccordements à l'eau, au gaz, etc. répondront aux exigences stipulées dans le document "Liste des équipements techniques" remis au Client, et qu'il aura été tenu compte des remarques éventuelles notées par le Sous-traitant dans son rapport de mesurage.

Si le chantier ou la cuisine ne répond pas aux conditions énumérées ci-dessus, tous les travaux ultérieurs seront effectués aux risques et périls du Client. IKEA et/ou ses Sous-traitants se réservent en particulier le droit, sans cependant y être obligés, de refuser partiellement ou entièrement, ou de suspendre, les travaux jusqu'à ce que ces conditions soient remplies. Dans ce cas, le Client devra à IKEA une compensation au valeur de 30% du prix total de l'installation de cuisine (hors TVA de 21%).

IKEA et/ou ses Sous-traitants déclinent toute responsabilité en cas de conséquences préjudiciables et/ou de frais supplémentaires, y compris lorsque la cuisine a été installée sans qu'il soit satisfait aux conditions susmentionnées.

La garantie est uniquement valable pour les cuisines qui peuvent être placées conformément au plan de cuisine, dans les règles de l'art/techniques, et à la condition que les meubles et les appareils soient utilisés, dans cette configuration ou installation, dans leur fonction d'origine.

IKEA peut, sans y être obligée, demander à un Client qui insiste pour obtenir l'installation malgré l'avis contraire de IKEA de lui signer une décharge de responsabilité.

6.4. Délai d'installation, date d'installation et présence du Client.

IKEA s'engage à installer la cuisine dans un délai de huit semaines à compter du jour de la livraison (complète) des éléments nécessaires, à condition que le Prix total de la commande ait été payé.

Comme dans le cas des livraisons, la date d'installation communiquée par IKEA au Client est approximative et non contraignante. En cas de dépassement du délai d'installation, et uniquement dans ce cas, le Client est en droit de réclamer une indemnisation pour le préjudice subi de ce fait (cette clause ne s'applique pas aux dommages indirects).

Le Client (ou un Adulte mandaté) est tenu d'être présent pendant l'Installation de la cuisine, notamment pour assurer l'accès au chantier ou pour répondre à des questions éventuelles. Dès l'achèvement de l'Installation de la cuisine, le Sous-traitant et le Client parcourent ensemble le rapport de réception. Ce rapport sera signé par les deux parties. Si le Client n'est pas présent (ou au moins représenté), le rapport de réception est établi et signé par l'installateur seul. [[Sous-

traitant!!]] Ce rapport de réception sera considéré comme une preuve suffisante de la réception et de la véracité des éléments factuels qui y sont consignés.

6.5. TVA.

À certaines conditions fixées par la loi, le Client peut bénéficier d'un taux de TVA réduit (6% au lieu de 21%). Le respect des conditions permettant de bénéficier de ce taux relève de la responsabilité exclusive du Client lui-même.

Le taux de TVA normal (21%) est présumé applicable jusqu'à l'achèvement de l'Installation de la cuisine. Le cas échéant, une correction ultérieure sera effectuée pour les Marchandises et Services entrant en ligne de compte pour le taux réduit (6%). La différence est remboursée au Client par virement (les remboursements en espèces ne sont pas possibles).

7. Vie privée

<https://www.ikea.com/be/fr/customer-service/politique-de-confidentialit%C3%A9/>

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.

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 prester 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 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 18h:

- soit par téléphone: +32 (0)2 719 19 19;
- soit par chat sur le Site web;
- 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 :

1. 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>.
2. 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

IKEA Belgium N.V. / S.A.

18/21

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

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

RPR Bruxelles



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: 2025-01-31