

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE IKEA FAMILY

Bienvenue dans IKEA Family, là où vos idées déco prennent vie, à votre façon.

Même si le dicton dit qu'on ne choisit pas sa famille, tout le monde est invité à rejoindre la nôtre ! Que vous entrepreniez un vaste projet de réaménagement ou souhaitiez simplement améliorer votre foyer pour vous y sentir mieux, IKEA Family se tient à vos côtés. Donnons vie à vos idées.

1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes le Groupe Ingka, un franchisé de Inter IKEA Systems B.V., exploitant des canaux de vente numériques et physiques IKEA à l'échelle mondiale. Plus d'infos sur www.ingka.com.

Les sociétés du Groupe Ingka qui sont partie aux présentes conditions générales sont :

IKEA Belgium N.V./S.A, société à responsabilité limitée de droit belge
Enregistrée en Belgique sous le numéro d'entreprise BE 0425 258 688
Weiveldlaan 19, B-1930 Zaventem, Belgique

et

Ingka NB AB,
société à responsabilité limitée de droit suédois enregistrée auprès de l'office suédois
d'enregistrement des sociétés (Sw. *Bolagsverket*) sous le numéro d'entreprise 559487-7051
Adresse du siège social : Älmhultsgatan 2, 215 86 Malmö, Suède
Numéro de TVA SE559487705101

2. Informations juridiques

Lorsque vous créez un Compte IKEA Family, vous concluez un contrat avec IKEA.

Les présentes conditions générales d'utilisation (« **Conditions générales** ») constituent un accord juridique entre vous (ci-après l'« **utilisateur** » ou le « **membre** ») et (i) IKEA Belgium N.V./S.A., Weiveldlaan 19, 1930 Zaventem, Belgique (« **IKEA Retail** ») et (ii) Ingka NB AB (« **INBAB** »). IKEA Retail et INBAB fournissent ensemble IKEA Family et le Compte IKEA Family et sont dénommées ci-après « **IKEA** » ou « **nous** ». Néanmoins, chacune des entités susmentionnées a des responsabilités et des obligations distinctes en vertu des présentes Conditions générales, qui seront clarifiées par le contexte dans lequel elles sont utilisées dans les présentes Conditions générales.

IKEA Retail est seule responsable :

- de la vente au détail de produits et services via les canaux suivants : magasin, site Web et appli, service clientèle IKEA, et
- de tous les services, avantages et récompenses IKEA Family qui y sont liés, à l'exception de IKEA Seconde main Marketplace (voir plus loin).
- de la modération du contenu des avis sur les produits vendus au détail,
- du traitement de toute réclamation concernant la vente au détail de produits et les services, y compris le fonctionnement du Compte IKEA Family,
- du traitement de toute réclamation concernant les services, avantages et récompenses IKEA Family, à l'exception de IKEA Seconde main Marketplace (voir plus loin).

INBAB est seule responsable :

- du fonctionnement de notre IKEA Seconde main Marketplace <https://secondhand.ikea.com/be/fr> (« IKEA Seconde main Marketplace ») et des services fournis via celle-ci, et agit en tant que seul fournisseur de IKEA Seconde main Marketplace,
- de la modération du contenu de IKEA Seconde main Marketplace,
- du traitement de toute réclamation concernant le fonctionnement de IKEA Seconde main Marketplace et les services fournis via celle-ci.

Cela signifie que IKEA Retail n'est pas responsable du fonctionnement de ou des services fournis via IKEA Seconde main Marketplace et qu'il n'existe aucune relation contractuelle entre vous et IKEA Retail concernant l'utilisation que vous en faites.

Les présentes Conditions générales régissent l'utilisation que vous faites de votre Compte IKEA Family (le « **Compte** ») et des services, avantages et récompenses qui y sont liés. Toutes les activités liées à votre Compte (et à votre carte de membre IKEA Family, numérique et/ou physique) étant régies et fournies conformément aux présentes Conditions générales, veuillez à les lire attentivement avant de vous inscrire.

Vous avez le droit de vous rétracter de votre contrat d'adhésion à IKEA Family – vous trouverez des informations détaillées à propos de ce droit dans l'Annexe 1 des présentes Conditions générales.

Nous nous réservons le droit d'actualiser et de modifier IKEA Family de temps à autre, y compris les services, avantages et récompenses, ainsi que les présentes Conditions générales, pour des raisons valables telles que des modifications de dispositions légales et de champ d'application de services, des mises à jour techniques ou d'autres opérations importantes, pour autant qu'elles s'appliquent aux présentes Conditions générales. Nous vous informerons de ces modifications au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur et elles n'auront aucune incidence sur vos droits préexistants. Si vous ne souhaitez pas accepter les modifications, vous devez mettre un terme à votre utilisation de IKEA Family avant leur date d'entrée en vigueur, ce que vous pouvez faire sans frais. Toute utilisation de IKEA Family après la date d'entrée en vigueur vaudra acceptation des Conditions générales modifiées.

3. **Contacts et réclamations**

Nous serions ravis de connaître votre avis ! Voici quelques moyens de nous contacter.

Si vous avez du feedback, des commentaires, des réclamations ou des questions à propos de IKEA Family et des services, avantages et récompenses (à l'exception de IKEA Seconde main Marketplace), votre Compte ou les présentes Conditions générales, veuillez contacter le service clientèle IKEA Retail en ligne via : [Contactez-nous - IKEA - IKEA](#) ou par téléphone au +32 2 719 19 19 pour la Belgique ou +352 2 700 12 70 pour le Luxembourg.

Si vous avez des questions, des commentaires ou des réclamations spécifiques concernant l'utilisation de IKEA Seconde main Marketplace, veuillez contacter INBAB via le chat du service clientèle de IKEA Seconde main Marketplace (disponible ici : secondhand.ikea.com/be/fr/customer-support/)

Si vous envoyez une réclamation, veuillez mentionner vos nom et prénom, adresse, motif de la réclamation et moyen de contact privilégié. Nous répondrons à votre réclamation dans les quatorze (14) jours suivant sa réception.

4. Le Compte IKEA Family

Le Compte IKEA Family est disponible pour des personnes de 18 ans ou plus, uniquement pour un usage privé. Vous êtes responsable de toutes les activités de votre Compte.

Pour adhérer à IKEA Family, vous devez avoir au moins 18 ans, résider en Belgique ou au Luxembourg et posséder une adresse e-mail valable à laquelle votre Compte sera lié. L'adresse e-mail doit être validée dans les sept (7) jours. Les Membres recevront un e-mail immédiatement après la création de leur Compte afin de vérifier leur adresse e-mail. Si l'adresse e-mail n'est pas vérifiée, IKEA se réserve le droit de supprimer le Compte. Le détenteur du Compte doit également être celui de l'adresse e-mail vérifiée ; sinon, IKEA se réserve le droit de supprimer le Compte.

Étant donné que IKEA Family est réservé à un usage privé, vous n'êtes pas autorisé à créer un Compte au bénéfice d'une société (nous invitons les sociétés à adhérer au IKEA Business Network). Nous ne vous autorisons qu'un seul compte valable à la fois. Votre compte et votre carte de membre IKEA Family liée (numérique et/ou physique) sont personnels et non transférables. Si votre demande d'adhésion est illisible (au cas où vous utilisez un formulaire papier) ou incomplète, il se pourrait que nous ne soyons pas en mesure de vous enregistrer en tant que membre IKEA Family. L'adhésion est gratuite.

Si vous en possédez une, la carte physique est la propriété de IKEA. Vous devez immédiatement en signaler la perte éventuelle en écrivant à Privacy.belgium@ikea.com. La carte de membre IKEA Family n'est pas une carte de paiement.

Nous comptons sur vous pour tenir vos adresse e-mail, coordonnées et préférences de communication à jour. Vous pouvez les modifier à tout moment en vous connectant à votre Compte. Vous êtes responsable de toutes les activités de votre Compte et du maintien de la confidentialité de votre mot de passe.

La création d'un Compte implique que nous collectons et traitons vos données personnelles. Veuillez lire [la politique de confidentialité](#) IKEA Family pour de plus amples informations à ce sujet.

Vous êtes responsable de tout le Contenu utilisateur (tel que défini plus loin dans la section 7), y compris les avis, les annonces publiées et toutes les activités de votre Compte, ainsi que de tous les produits vendus et transférés par vous aux acheteurs de IKEA Seconde main Marketplace. IKEA n'est pas responsable des litiges ou réclamations que vous pourriez avoir concernant un autre utilisateur de IKEA Seconde main Marketplace, ni des obligations fiscales ou de signalement qui pourraient vous incomber en tant qu'utilisateur des services, avantages ou récompenses IKEA Family.

Seuls les achats effectués en Belgique peuvent être reliés avec le Compte IKEA Family.

5. Services, avantages et récompenses

Lorsque vous êtes un membre IKEA Family, vous bénéficiez des outils, de l'assistance et des avantages nécessaires pour que vos projets d'amélioration de votre intérieur deviennent réalité. Pour ne jamais manquer vos avantages et récompenses instantanés, n'oubliez pas de vous connecter à votre Compte IKEA Family ou de scanner votre carte de membre IKEA Family lors du paiement.

Nous offrons un large éventail de services, avantages et récompenses aux membres IKEA Family et nous cherchons constamment à en ajouter de nouveaux. Pour en bénéficier, vous devez vous identifier en tant que membre IKEA Family, ce que vous pouvez faire comme suit : dans nos magasins, vous pouvez utiliser votre carte de membre IKEA Family – numérique ou physique – ou votre numéro de téléphone. Sur notre site Web ikea.com/be, sur IKEA Seconde main Marketplace et

dans l'appli IKEA, vous pouvez vous identifier en vous connectant à votre Compte avec votre adresse e-mail et votre mot de passe (ou toute autre option de connexion proposée de temps à autre).

Veillez garder à l'esprit que les services, avantages et récompenses IKEA Family peuvent changer au fil du temps et que leur fourniture dépend de leur disponibilité. Ces changements n'auront aucune incidence sur vos droits préexistants. Les services, avantages et récompenses IKEA Family mis à disposition sur notre site Web sont toujours actualisés. Il est possible que les avantages communiqués individuellement (y compris les offres sur mesure) ne soient disponibles que pour certains membres sur la base de critères individuels déterminés par IKEA (par ex. leurs intérêts). Les avantages communiqués individuellement sont non transférables sauf mention contraire. Voici les principaux avantages qui peuvent être mis à votre disposition en tant que membre IKEA Family :

A. Remises pour les membres

De temps à autre, nous offrirons aux membres des remises sur certains articles, catégories de produit, services ou produits alimentaires. Les remises sont des offres limitées dans le temps auxquelles des conditions spécifiques peuvent s'appliquer et leur fourniture dépend toujours de leur disponibilité. Ces offres ne s'appliquent pas aux articles de notre Espace seconde vie en magasin.

B. Boisson chaude gratuite

Tous les jours dans notre restaurant (hors bistro), nous offrons une boisson chaude gratuite (thé ou café) à tous les membres IKEA Family.

C. Protection de 14 jours contre les dommages accidentels

Nous savons qu'un accident peut toujours arriver. Si votre nouveau produit IKEA est endommagé pendant son transport ou son montage, nous le reprendrons ou remplacerons les composants endommagés à condition que vous nous le retourniez dans les quatorze (14) jours suivant la date d'achat. Cette protection ne s'applique pas aux dommages causés par un transporteur tiers ou un prestataire tiers de services de montage. Elle ne s'applique qu'aux achats que vous avez effectués après vous être identifié en tant que membre IKEA Family. Cette protection ne porte pas atteinte à vos droits légaux (tels que les recours liés à la garantie et la protection contre les produits défectueux, le cas échéant).

D. Invitations à des ateliers, événements et avant-premières

Des ateliers d'aménagement d'intérieur aux avant-premières des nouvelles collections. Lors des événements et des ateliers IKEA Family, nous partageons nos connaissances et nos compétences en matière d'aménagement de la maison.

E. 10 % supplémentaires sur les services de rachat

En tant que membre IKEA Family, vous recevez 10 % de plus lorsque vous ramenez un ancien meuble IKEA.

F. Gâteau gratuit pour votre anniversaire

En tant que membre IKEA Family, vous bénéficiez d'un cadeau spécial dans votre Restaurant IKEA à l'occasion de votre anniversaire.

G. Accès exclusif aux fêtes d'anniversaire

Fêter l'anniversaire de votre enfant chez nous, c'est possible grâce à votre carte IKEA Family. En même temps, vous soutenez notre programme Bienvenue chez vous, qui aide les familles monoparentales les plus vulnérables.

H. Carte de fidélité Småland

Les membres IKEA Family bénéficient d'un tampon par enfant jouant au Småland, avec un maximum d'un tampon par enfant par jour. Plusieurs enfants de la même famille peuvent épargner ensemble sur une seule carte de fidélité. Lorsque la carte est complète (cinq tampons), l'enfant a droit à un cadeau. Le cadeau peut différer selon le magasin et en fonction de la période. Une carte de fidélité complète donnera droit au maximum à un cadeau.

I. Tickets numériques

Lorsque vous effectuez un achat chez IKEA Retail en tant que membre IKEA Family identifié, nous conservons le ticket numérique et l'historique de vos transactions pendant au moins trois (3) ans à compter de la date de votre achat. Bien que nous aimerions vous promettre que vos tickets seront toujours disponibles, nous savons que des défaillances techniques peuvent affecter leur traçabilité (cela n'aura pas d'incidence sur vos droits préexistants en vertu de IKEA Family). Nous vous conseillons donc de conserver les preuves d'achat appropriées. Nous conservons également les tickets des achats effectués dans nos restaurants, cafés, bistros, Boutiques suédoises.

J. Récompenses de IKEA Family

En tant que membre IKEA Family, vos achats chez IKEA vous permettent d'accumuler des points que vous pouvez utiliser pour choisir une récompense. Pour bénéficier de points, vous devez disposer d'un Compte actif offrant la possibilité de se connecter à notre site Web. À noter que vous ne pouvez pas accumuler de points de récompense de IKEA Family sur les achats que vous effectuez en tant que membre du IKEA Business Network car vous ne pouvez pas bénéficier des deux programmes de fidélité simultanément.

a) Comment accumuler des points ?

Vous accumulez des points sur tous les achats que vous effectuez chez IKEA Retail dans le pays où vous résidez (actuellement, il n'est pas possible d'accumuler des points si vous achetez un produit IKEA dans un autre pays), que vous achetiez des produits ou des services, en ligne ou dans des magasins physiques, et lorsque vous effectuez des achats dans nos restaurants et à la Boutique suédoise. Les seuls achats qui ne vous donnent pas droit à des points sont les achats de cartes-cadeaux, les achats effectués sur IKEA Seconde main Marketplace et les achats réalisés en tant que membre de IKEA Business (comme expliqué ci-dessus, vous devez décider si l'achat doit être enregistré dans votre Compte ou dans votre compte IKEA Business Network). Vous pouvez également accumuler des points de manière hebdomadaire en interagissant avec IKEA d'une des façons suivantes :

- Connexion à votre Compte sur le Web ou l'appli : 1 point
- Création d'une liste d'achats enregistrée sur votre Compte : 2 points
- Création d'une liste de cadeaux : 2 points
- Partage d'une liste de cadeaux : 2 points
- Création et sauvegarde d'un projet créé avec un outil de planification de cuisine : 5 points

- Inscription et présence à un événement IKEA (pas de limitation à une fois par semaine) : 20 points
- Réservation et participation à une séance de planification : 25 points

À noter que, pour ces interactions, vous ne pouvez gagner des points qu'une seule fois par semaine pour chaque type d'interaction. Par exemple, même si vous vous connectez plusieurs fois à votre Compte ou créez plusieurs listes d'achats durant une semaine donnée, vous ne gagnerez des points que pour la première connexion ou pour la première liste. Le lundi suivant, vous pouvez recevoir de nouveaux points pour le même type d'interaction.

Points gagnés une seule fois lors de la création d'un compte : 5 points

Vous trouverez sur votre Compte (via le site Web ou l'appli) des informations détaillées sur le nombre exact de points que vous pouvez accumuler grâce à vos achats et interactions. IKEA Retail se réserve le droit de modifier le nombre de points accumulables via des achats et des interactions, ainsi que les interactions et les achats permettant aux clients d'accumuler des points. Les informations relatives à de tels changements seront disponibles sur votre Compte. Ces changements n'auront pas d'incidence sur vos droits préexistants.

Pour que des achats et des interactions effectués en ligne vous permettent de gagner des points, une connexion doit avoir été établie avec votre Compte IKEA ; pour les achats et activités en magasin, vous devez présenter votre carte de membre IKEA Family physique ou numérique ou vous identifier comme membre de toute autre façon approuvée (par ex. au moyen de votre numéro de téléphone). Si vous ne vous identifiez pas au moment d'un achat ou d'une interaction, vous ne pourrez pas le faire plus tard, même si vous avez un ticket de caisse ou une autre preuve d'achat ou d'interaction. Pour des raisons techniques, il ne nous est pas possible d'octroyer des points à des membres IKEA Family qui ne se seraient pas identifiés au moment de l'achat ou de l'interaction. Cette identification est donc cruciale.

Vous accumulez un point de récompense par 5 EUR dépensés.

Montant dépensé (monnaie locale)	Points accumulés
5 € - 9,99 €	1
10 € - 14,99 €	2
15 € - 19,99 €	3
20 € - 24,99 €	4
25 € - 29,99 €	5
etc. (aucune limite)	etc. (aucune limite)

Si vous gagnez des points en effectuant un achat, mais que vous retournez ensuite le ou les produits acheté(s), nous déduisons le nombre de points correspondant de votre solde de points, sur la base de la valeur du ou des produits retourné(s). Si vous retournez des produits que vous avez achetés à des moments différents, la déduction de points sera calculée sur la base du montant total du retour. Si vous retournez un produit sur lequel a été appliquée une récompense lors de l'achat, cette part de la récompense ne vous sera pas remboursée.

Comme vous gagnez un point par 5 € dépensés, il se pourrait que, si vous effectuez des achats et retournez ensuite l'un des produits achetés, votre solde de points soit inférieur à celui que vous auriez eu si vous aviez effectué les mêmes achats sans ce produit. Le retour d'un produit

peut également entraîner un solde de points négatif sur votre Compte IKEA Family. Veuillez noter qu'un solde de points négatif n'entraîne aucune réclamation contre vous de la part de IKEA, ni aucune obligation. Tous les points sont non remboursables et non transférables ; ils ne peuvent être échangés contre de l'argent. Ils peuvent uniquement être convertis en récompenses liées au programme de fidélité IKEA Family. La durée de validité des points est de 18 mois à partir de la date à laquelle ils ont été attribués à votre Compte. Au terme de ce délai, les points expirent automatiquement. N'ayez cependant aucune inquiétude : nous vous enverrons plusieurs rappels pour que vous ayez l'occasion de les convertir avant leur expiration.

Vous pouvez consulter sur votre Compte le nombre de points que vous avez accumulés, ainsi que les récompenses disponibles. Les points apparaîtront sur votre Compte au plus tard 48 heures après votre achat ou interaction avec les outils et services IKEA. À noter qu'un achat n'est finalisé que lorsque tous les produits composant une commande vous ont été livrés.

b) Comment utiliser des points ?

Une fois que vous avez accumulé suffisamment de points et que ces points ont été enregistrés sur votre compte IKEA Family (ce qui peut prendre jusqu'à 48 heures), les récompenses s'activent automatiquement. Vous pouvez alors les choisir sur votre compte IKEA Family. Si vous avez suffisamment de points et trouvez une récompense qui vous convient, vous pouvez décider de convertir la récompense. Les points sont alors déduits de votre solde de points et vous recevez un e-mail avec un code confirmant votre choix. Une fois la récompense sélectionnée, il ne sera plus possible de la retourner et de recevoir à nouveau le nombre de points correspondant.

Vous pouvez utiliser le code du bon sur notre site Web, dans l'appli IKEA, en magasin ou lors d'un contact avec le Service clientèle. En ligne et dans l'appli IKEA, un seul code de bon peut être utilisé. En revanche, plusieurs codes de bon/récompenses peuvent être utilisés en magasin et dans les contacts avec le Service clientèle. Un bon ne peut être utilisé qu'une seule fois et il expire s'il n'est pas utilisé dans les trente (30) jours suivant la date de son échange. Le bon est perdu dès qu'il a été utilisé et pour des raisons techniques, cela s'applique même si vous annulez la commande par la suite.

c) Quelles sont les différentes récompenses ?

Voici les récompenses que vous pouvez choisir grâce aux points que vous avez accumulés :

Récompenses possibles	Points nécessaires
2,99 € de remise sur Click & Collect	30 points
5 € de remise sur une livraison	50 points
15 € de remise sur une livraison	150 points
30 € de remise sur une livraison	300 points
50 € de remise sur une livraison	500 points
5 € de remise sur IKEA Food	50 points
10 € de remise sur IKEA Food	100 points
15 € de remise sur IKEA Food	150 points
5 € de remise sur des produits	50 points
10 € de remise sur des produits	100 points
25 € de remise sur des produits	250 points
50 € de remise sur des produits	500 points

100 € de remise sur des produits

1 000 points

Les récompenses disponibles peuvent changer avec le temps, notamment selon la disponibilité des produits et services dans nos magasins, mais aussi selon les intérêts et besoins des clients. Dès lors, nous ne pouvons pas garantir qu'une récompense spécifique sera disponible au moment où vous souhaitez l'utiliser. Les récompenses actuellement disponibles et le nombre de points requis pour obtenir chacune d'entre elles, ainsi que les instructions pour choisir et sélectionner une récompense, sont disponibles sur votre Compte. Une fois les points utilisés pour sélectionner une récompense, ils ne seront plus disponibles sur votre Compte et la récompense ne pourra être ni remboursée, ni retournée. Les points peuvent uniquement être échangés contre des récompenses et non utilisés comme paiement partiel d'un achat de produits ou de services. Les récompenses IKEA Family ne s'appliquent pas aux livraisons expresses locales.

K. IKEA Seconde main Marketplace

a) *Qu'est-ce que IKEA Seconde main Marketplace ?*

Tous les membres IKEA Family sont invités à utiliser IKEA Seconde main Marketplace en ligne d'achat et de vente de produits de seconde main IKEA, disponible sur secondhand.ikea.com et opérée par INBAB (la « **IKEA Seconde main Marketplace** »). IKEA Retail n'est responsable ni de la fourniture de services sur IKEA Seconde main Marketplace ni de son fonctionnement.

IKEA Seconde main Marketplace est un service fourni aux membres IKEA Family et un endroit auquel les membres IKEA Family intéressés par l'achat ou la vente des meubles et accessoires d'aménagement intérieur de seconde main IKEA authentiques (et non des contrefaçons ou des copies), à l'exception des produits IKEA Food, des électroménagers (tels que réfrigérateurs, fours et purificateurs d'air) et des matelas (les « **Produits** »), peuvent se connecter et où ils peuvent effectuer des transactions. Tous les produits doivent être sûrs et utilisables (c'est-à-dire adaptés aux finalités pour lesquelles des biens du même type seraient normalement utilisés). Lorsqu'ils utilisent IKEA Seconde main Marketplace, acheteurs et vendeurs concluent entre eux un contrat de vente et d'achat de produits ; ni INBAB ni IKEA Retail ne sont partie à cette vente ou cet achat.

b) *Vente d'un article sur IKEA Seconde main Marketplace*

Vous pouvez vendre tout Produit sur IKEA Seconde main Marketplace, sauf ceux qui ont fait l'objet d'un rappel. En Belgique, les informations sur les produits dangereux sont disponibles sur [Appareils interdits | SPF Économie](#). Vous n'avez pas l'autorisation d'utiliser IKEA Seconde main Marketplace pour vendre des produits non-IKEA et vous ne pouvez passer d'annonce que pour les produits dont vous êtes propriétaire ou que vous avez le droit de vendre.

Si vous souhaitez passer une annonce pour vendre un produit, vous devez utiliser le catalogue de recherche disponible sur IKEA Seconde main Marketplace et saisir le nom du produit ou utiliser la recherche d'image. Une fois le produit choisi dans la liste, vous devez télécharger au moins deux photos du Produit et répondre à une série de questions succinctes sur son état, sa qualité et son apparence (y compris les défauts ou modifications éventuels). Veillez à ce que vos photos montrent bien votre Produit et à répondre en toute franchise aux questions. Toute annonce quelque peu trompeuse peut donner droit au service Protection des acheteurs (voir le point d) plus loin) et permettre à l'acheteur de demander un remboursement. Certaines informations issues du catalogue de produits IKEA seront automatiquement ajoutées à votre annonce, telles que les dimensions du Produit, sa description, ses matériaux (parfois) et les instructions d'entretien et de montage. Si vous ne parvenez pas à trouver le Produit dans notre

catalogue, peut-être avez-vous un ancien Produit IKEA qui ne figure pas dans notre bibliothèque numérique. Le cas échéant, vous devrez créer une annonce sur mesure qui fera l'objet d'un contrôle manuel.

Toutes les photos téléchargées doivent respecter les exigences suivantes :

- Le Produit IKEA doit être net et aussi fidèle que possible à la réalité.
- Les photos doivent montrer clairement tous les défauts ou dommages affectant le Produit.
- Évitez de montrer des Produits non-IKEA sur les photos
- Ne montrez pas de personnes sur les photos
- Ne montrez pas de substances addictives sur les photos (alcool, cigarettes...)
- Ne présentez pas de messages religieux ou politiques sur les photos (grandes pancartes, affiches, symboles...).

Vous devez également fournir des informations concernant l'endroit où le Produit peut être enlevé. Il peut s'agir de votre domicile, d'un endroit public, de l'extérieur du magasin IKEA le plus proche de chez vous (par ex. le parking) ou tout autre endroit que vous estimez adapté. Sauf si vous proposez activement une autre adresse d'enlèvement, l'acheteur verra l'adresse que vous avez enregistrée sur votre Compte IKEA Family. INBAB ne participe à aucune disposition d'enlèvement entre acheteurs et vendeurs.

Toutes les annonces sont contrôlées par le système de modération automatique de IKEA Seconde main Marketplace afin de vérifier qu'elles sont conformes aux Conditions générales. Si le système signale un contenu inadéquat, un modérateur humain vérifiera l'annonce et vous contactera au moyen de la fonction chat de IKEA Seconde main Marketplace (notification envoyée à votre adresse e-mail) pour vous expliquer le problème et les adaptations requises. Il vous sera demandé de modifier votre annonce au moyen de la fonction chat de IKEA Seconde main Marketplace, après quoi elle sera revérifiée par le modérateur. Vous aurez trente (30) jours pour modifier votre annonce. Si vous ne modifiez pas l'annonce dans les délais impartis et/ou si votre annonce modifiée ne respecte pas les exigences énoncées plus haut, le modérateur la supprimera. Les annonces non approuvées qui restent inchangées seront définitivement supprimées du système chaque mois (dans les 30 jours suivant leur envoi).

IKEA Seconde main Marketplace générera une recommandation de prix automatique pour votre Produit qui sera calculée sur la base d'une juste valeur tenant compte de critères tels que l'état et la qualité du Produit ainsi que son prix de vente initial. Vous pouvez utiliser le prix recommandé ou fixer vous-même un prix. Veuillez garder à l'esprit que même si INBAB *recommande* un prix, des acheteurs peuvent être prêts à payer davantage ou moins pour votre Produit. Quoi qu'il en soit, le prix maximal que vous pouvez demander est 1 995 €. Vous pouvez aussi donner gratuitement votre Produit, ce qui implique que vous ne bénéficierez d'aucune compensation financière le concernant.

Aussi longtemps qu'un acheteur n'a pas réservé un Produit faisant l'objet d'une annonce en le payant, vous pouvez retirer votre annonce. Vous convenez du prix avec l'acheteur, sans qu'INBAB soit impliquée de quelque manière que ce soit.

Lorsque l'acheteur a réservé le Produit, le paiement est mis en attente par notre prestataire de services de paiement jusqu'à ce qu'il ait été enlevé par l'acheteur et pendant une période supplémentaire de 48 heures à compter du moment où l'acheteur confirme la réception en cliquant sur le bouton « Accepter » (ou équivalent) dans son Compte d'acheteur. En cliquant sur

le bouton « Accepter », l'acheteur confirme qu'il a bien enlevé le Produit ou que le vendeur le lui a bien remis.

Au terme des 48 heures, le vendeur est payé et le montant apparaît dans son solde (portefeuille électronique) sur IKEA Seconde main Marketplace. Si, dans les 48 heures, l'acheteur soumet une demande de remboursement, le paiement sera suspendu jusqu'à ce qu'INBAB prenne sa décision sur cette demande. Les règles détaillées relatives à la procédure de Protection des Acheteurs figurent dans la Politique de Protection des Acheteurs disponible [ici](#).

Sur IKEA Seconde main Marketplace, l'acheteur dispose d'un bouton « Annuler » qu'il peut utiliser pour annuler son achat à tout moment avant d'accepter le Produit (c'est-à-dire avant de cliquer sur le bouton « Accepter »). Cette option est fournie au cas où, par exemple, l'acheteur et le vendeur ne parviennent pas à convenir d'un enlèvement. En tant que vendeur, vous ne disposez pas d'un bouton « Annuler ». Vous pouvez néanmoins contacter le service clientèle de IKEA Seconde main Marketplace pour demander l'annulation de la vente. Cela peut s'avérer nécessaire si vous avez déjà vendu le Produit sur une autre Marketplace ou si l'acheteur n'enlève pas le Produit, par exemple.

Si l'acheteur ne confirme pas la réception du Produit, vous devez contacter le service clientèle de IKEA Seconde main Marketplace qui rappellera à l'acheteur de confirmer son acceptation sur IKEA Seconde main Marketplace. Si vous ne contactez pas le service clientèle pour demander le versement du paiement, celui-ci sera automatiquement remboursé à l'acheteur après nonante (90) jours.

En tant que vendeur, vous recevrez le paiement sur votre solde de compte de IKEA Seconde main Marketplace (portefeuille électronique). Vous pouvez à tout moment demander le versement du solde qui se trouve sur votre portefeuille électronique, soit par virement de la totalité du montant sur votre compte bancaire, soit par virement sur un bon d'achat numérique IKEA avec un supplément équivalant à 15 % de ce montant. Le bon d'achat numérique IKEA n'est disponible qu'en option si la valeur de votre portefeuille électronique est inférieure à 2 500 €. Veuillez noter que vous ne pouvez pas scinder le paiement et que le solde total de votre portefeuille électronique sera versé soit par virement bancaire, soit sous forme de bon d'achat numérique.

Si vous choisissez le virement bancaire, notre prestataire de services de paiement vous demandera certaines informations à des fins de contrôles KYC (Know Your Customer) avant de pouvoir exécuter le premier versement (plus d'informations dans la Section f des présentes Conditions générales). Il est possible que notre prestataire de services de paiement vous demande régulièrement de telles informations. Si vous choisissez le bon d'achat numérique, il sera envoyé à l'adresse e-mail que vous avez utilisée pour créer votre compte IKEA Family et pourra être utilisé dans les magasins IKEA et sur ikea.com, mais pas pour des achats sur IKEA Seconde main Marketplace. Veuillez également noter que si vous optez pour le bon d'achat numérique, il sera considéré comme un achat distinct auprès d'INBAB et soumis à votre droit de rétractation légal. Si vous souhaitez exercer ce droit, vous devez contacter le service clientèle de IKEA Seconde main Marketplace dans les quatorze (14) jours et le montant du remboursement correspondra au montant versé moins les 15 % de supplément. Les Conditions générales détaillées relatives à l'utilisation du bon d'achat numérique (notamment sa date d'expiration et les restrictions territoriales) sont disponibles ici : [Carte-cadeau IKEA - IKEA](#)

c) Achat d'un article sur IKEA Seconde main Marketplace

Pour acheter un article faisant l'objet d'une annonce, vous devez ajouter le Produit à votre panier, passer au paiement, choisir un mode de paiement et effectuer le paiement. Le Produit vous est alors réservé et le paiement est mis en attente par notre prestataire de services de paiement (dans le cadre du service de Protection des Acheteurs) pendant que vous organisez l'enlèvement avec le vendeur. INBAB n'est pas responsable des dispositions d'envoi ou de livraison du Produit que vous avez acheté. Le paiement est versé au vendeur 48 heures après que vous ayez cliqué sur le bouton d'acceptation du Produit sur votre Compte. En cliquant sur le bouton « Accepter », vous confirmez que vous avez bien enlevé le Produit ou que le vendeur vous l'a bien remis. Dès que vous disposez du Produit, vous devez l'accepter sur votre Compte. Le vendeur peut vous demander de le faire en vous remettant le Produit.

Vous pouvez utiliser la fonction d'offre pour proposer un prix différent de celui demandé par le vendeur. La durée de validité d'une offre est limitée à vingt-quatre (24) heures et elle ne devient contraignante que lorsqu'elle est acceptée par le vendeur.

Lors de chaque transaction, vous payez les éléments suivants :

1. Le prix d'achat du Produit (ou le prix convenu avec le vendeur si la fonction d'offre est utilisée) ;
2. Les frais de port (le cas échéant) ; et
3. Les frais de Protection des Acheteurs équivalant à 5 % du prix d'achat.

Gardez à l'esprit que vous n'effectuez pas un achat auprès d'INBAB ou de IKEA Retail, mais auprès d'un autre membre IKEA Family agissant en tant que consommateur. Cela implique que la législation relative à la protection des consommateurs ne s'applique pas et que juridiquement, vous n'êtes pas en droit de retourner le Produit ni d'obtenir un remboursement en vertu de la législation applicable en matière de protection des consommateurs. Le droit légal de rétractation d'un contrat de vente à distance ne s'applique pas aux transactions entre consommateurs.

d) Protection des Acheteurs

INBAB offre des services de protection des acheteurs pour tous les achats, ce qui les rassure (la « **Protection des Acheteurs** »). Les informations relatives au fonctionnement de la Protection des Acheteurs sont détaillées dans la Politique de Protection des Acheteurs disponible [ici](#).

La Protection des Acheteurs est un service obligatoire sur IKEA Seconde main Marketplace. Cela signifie que toutes les transactions sont couvertes par la Protection des Acheteurs, à l'exception des Produits que le vendeur décide de donner gratuitement. Attention : si un vendeur et un acheteur prennent des dispositions de paiement en dehors de IKEA Seconde main Marketplace, ils ne bénéficient pas des avantages de la Protection des Acheteurs. La redevance de Protection des Acheteurs (5 % du prix convenu pour le Produit) est automatiquement ajoutée à tous les achats et comprend :

- **Contrôle des annonces** : INBAB veille à ce que seuls de vrais Produits IKEA utilisables fassent l'objet d'une annonce sur IKEA Seconde main Marketplace.
- **Contrôle du vendeur** : IKEA Seconde main Marketplace est réservée exclusivement aux membres IKEA Family.

- **Sécurisation des paiements** : Tous les paiements sont traités par notre prestataire de services de paiement, ce qui limite le risque de fraude et d'escroquerie. Le prestataire de services de paiement bloque l'argent pendant 48 heures après que l'acheteur ait accepté l'article sur son Compte.
- **Résolution de litiges et remboursements** : Il incombe à l'acheteur de contrôler minutieusement le Produit lorsqu'il vient le chercher. Toutefois, pour quelque raison et dans les 48 heures après avoir cliqué sur le bouton « Accepter », si l'acheteur constate que le Produit diffère considérablement des informations figurant dans l'annonce, la Protection des Acheteurs lui permet d'envoyer une demande de remboursement au service clientèle de IKEA Seconde main Marketplace. La Protection des Acheteurs peut donner à l'acheteur le droit de bénéficier d'un remboursement du prix d'achat du Produit, de la redevance de Protection des Acheteurs et des frais de livraison (le cas échéant).

La Protection des Acheteurs a été pensée pour rassurer les acheteurs et les vendeurs ; elle s'ajoute à leurs droits légaux préexistants, elle ne les remplace pas. Cela signifie qu'acheteurs et vendeurs conservent tous leurs droits légaux en vertu de la législation applicable et que notre décision n'aura aucune incidence sur leur capacité à faire usage d'autres recours légaux disponibles.

INBAB fournit la Protection des Acheteurs afin de contribuer à une résolution rapide des problèmes, mais INBAB n'est pas partie à la transaction. L'acheteur et le vendeur conservent leurs relations directes concernant toute disposition de retour non couverte par la Protection des Acheteurs.

e) Impôts

INBAB est responsable des obligations fiscales qui peuvent lui incomber en tant qu'opérateur de IKEA Seconde main Marketplace. INBAB ne sera pas tenue responsable des obligations fiscales qui vous incombent en tant qu'utilisateur de IKEA Seconde main Marketplace, notamment des impôts liés à vos achats ou ventes de Produits. En acceptant les présentes Conditions générales, vous confirmez que vous êtes responsable du dépôt des déclarations fiscales pertinentes et du paiement des impôts applicables en lien avec votre achat ou vente de Produits sur IKEA Seconde main Marketplace. Vous vous engagez également à fournir à INBAB toutes les informations qui pourraient lui être demandées en vue de respecter ses obligations fiscales et/ou financières envers les autorités compétentes.

Veillez noter qu'INBAB est tenue de fournir chaque année aux autorités fiscales une déclaration des revenus et des retenues fiscales pour toutes les personnes ayant effectué trente (30) transactions ou plus ou ayant vendu pour un montant annuel supérieur à 2 000 € sur IKEA Seconde main Marketplace. Lorsque vous créez votre 30^e annonce ou publiez une annonce qui, en cas de vente du Produit concerné, fera passer vos ventes annuelles sur IKEA Seconde main Marketplace au-dessus du seuil de 2 000 €, INBAB vous demandera les informations nécessaires (par exemple, nom et adresse complets, date de naissance et numéro d'identification fiscale ou lieu de naissance) afin d'être en mesure de respecter ses obligations envers les autorités fiscales. Si vous ne répondez pas dans le délai spécifié, INBAB suspendra temporairement votre activité sur IKEA Seconde main Marketplace jusqu'à ce que vous lui ayez fourni les informations demandées.

f) Paiement

INBAB fait appel à un prestataire tiers autorisé de services de paiement (le Payment Service Provider, « PSP ») afin de traiter les paiements en ligne des achats effectués sur IKEA Seconde main Marketplace. Le PSP propose un ou plusieurs modes de paiement, tels que carte de débit/crédit, virement bancaire direct, paiement en ligne initié via le PSP ou porte-monnaies électroniques (Apple Pay, Google Pay...). Le PSP conserve l'argent et le verse au vendeur lorsque l'acheteur a accepté le Produit ; il gère également les remboursements aux acheteurs éligibles. INBAB ne gère aucun paiement et n'a pas accès à l'argent que l'acheteur doit verser. Les modes de paiement disponibles sont affichés au moment du paiement. Stripe est le PSP de IKEA Seconde main Marketplace (voir www.stripe.com).

Les dispositions ci-dessous n'affectent pas, ne limitent, ni n'excluent les dispositions légales de protection des consommateurs qui s'appliquent à vous.

Le PSP peut exiger de vous certaines informations afin de se conformer à des obligations légales ou réglementaires, dont des exigences relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et à la vérification de l'identité. Vous reconnaissez que la fourniture de telles informations peut être indispensable pour recevoir un paiement. En utilisant IKEA Seconde main Marketplace, vous acceptez également de respecter les conditions générales applicables du PSP ([Conditions d'utilisation du service par le consommateur](#)) et du mode de paiement choisi, y compris, pour IKEA Seconde main Marketplace, le Contrat de comptes connectés Stripe (<https://stripe.com/en-se/legal/connect-account>) tel que modifié de temps à autre.

Dans la mesure autorisée par la législation en vigueur, INBAB décline toute responsabilité en cas de retard, défaillance ou problème lié aux services de paiement fournis par le PSP ou au mode de paiement.

Tous les paiements des Produits vendus sur IKEA Seconde main Marketplace doivent être effectués au moyen des options de paiement fournies. Il est strictement interdit de demander ou de proposer un paiement par d'autres moyens.

Dans la mesure autorisée par la législation en vigueur, INBAB se réserve le droit de suspendre les paiements, de suspendre votre Compte ou de prendre toute autre mesure appropriée si vous ne respectez pas le point (f) ou les conditions générales applicables du PSP ou du mode de paiement disponible ([Conditions d'utilisation du service par le consommateur](#)). Toute activité frauduleuse, suspecte ou illégale peut également entraîner la suspension de votre Compte et son signalement aux autorités compétentes. Veuillez noter que toute décision de suspension de votre Compte est prise en commun par INBAB et IKEA Retail car elle a une incidence sur vos autres droits et avantages en tant que membre IKEA Family.

Dans la mesure autorisée par la législation en vigueur, vous assumez l'entière responsabilité de tout litige, perte, rétrofacturation ou autre dette lié à des transactions frauduleuses ou non autorisées via votre Compte. Il se peut qu'INBAB récupère ces montants auprès de vous, notamment en les déduisant de tout paiement actuel ou futur qui vous est dû.

Il vous est interdit d'utiliser IKEA Seconde main Marketplace ou les services de paiement pour toute activité illégale, trompeuse ou faisant l'objet d'une restriction quelconque en vertu des règles du PSP ou du mode de paiement. Une liste des activités faisant l'objet d'une restriction est disponible sur le site Web du prestataire ([Activités interdites et faisant l'objet d'une restriction | Stripe](#)) ou peut vous être envoyée sur demande.

Vous reconnaissez et acceptez qu'INBAB partage vos informations avec le PSP, le fournisseur de moyens de paiement et les autorités compétentes à des fins de prévention de la fraude, de conformité aux accords, de respect des obligations légales, de traitement des données personnelles et de traitement des paiements. En outre, vous reconnaissez et acceptez qu'INBAB prenne certaines mesures concernant le traitement des paiements afin de respecter ses obligations légales.

6. Évaluations et avis

Vous pouvez évaluer et donner des avis sur les Produits et services IKEA sur [IKEA.com/be](https://www.ikea.com/be), tout comme d'autres utilisateurs IKEA Family de IKEA Seconde main Marketplace. Si vous décidez de le faire, nous attendons de vous que vous fassiez preuve de bienveillance et d'esprit constructif. Vous acceptez également que d'autres vous évaluent et donnent des avis sur leur expérience d'achat ou de vente avec vous sur IKEA Seconde main Marketplace. Il est possible que IKEA supprime des avis si elle estime qu'ils sont illégaux ou inappropriés.

En tant que membre IKEA Family, IKEA Retail peut vous proposer votre avis sur votre expérience d'achat chez IKEA Retail et l'utilisation de nos produits et services, en vue de le publier sur nos site Web, IKEA Seconde main Marketplace et appli IKEA. Veuillez noter que votre avis ne doit porter que sur les fonctions et caractéristiques de nos Produits et services IKEA. Vous reconnaissez et acceptez que vos évaluations et avis seront publiés anonymement mais avec votre nom abrégé ou un surnom, comme par exemple seulement votre prénom ou des initiales.

Une fois la transaction achevée, tous les acheteurs de IKEA Seconde main Marketplace auront la possibilité d'évaluer et de donner un avis sur les vendeurs avec lesquels ils ont été en contact. En utilisant IKEA Seconde main Marketplace, vous reconnaissez que vous assumez l'entière responsabilité des évaluations et des avis que vous donnez, et que les autres acheteurs auront la possibilité de vous évaluer et de donner un avis sur vous. Les affirmations, informations et évaluations contenues dans tout avis doivent être justes et honnêtes (et conformes à la section 7 ci-dessous) et reflètent uniquement l'opinion de la personne qui donne l'avis.

IKEA n'est jamais responsable du contenu des évaluations et des avis, notamment des erreurs, omissions ou déclarations diffamatoires contenues dans ces avis, ni des pertes ou dommages de quelque nature que vous pourriez subir en conséquence de l'avis d'une autre personne.

Vous n'avez pas le droit de supprimer ou de modifier un avis qu'un membre IKEA Family a donné sur vous. Toutefois, si vous estimez qu'un avis vous concernant est inexact ou injuste, vous pouvez contacter le service clientèle de IKEA Seconde main Marketplace pour donner votre explication. IKEA se réserve le droit de décider de toute mesure corrective relative à des avis spécifiques. Nous nous réservons également le droit de ne pas publier ou de supprimer ultérieurement une partie ou la totalité d'avis contraires à la législation applicable ou aux présentes Conditions générales (conformément à la section 7 ci-dessous).

7. Contenu et messages des utilisateurs

Ne publiez ni n'envoyez aucun message illégal ou confidentiel, et veillez à ne télécharger que des photos pour lesquelles vous détenez une autorisation de publication. IKEA a le droit d'utiliser tout le Contenu utilisateur pour ses propres objectifs commerciaux. Si vous observez un contenu inapproprié publié par une autre personne, merci de nous le signaler.

Lorsque vous utilisez IKEA Seconde main Marketplace et interagissez avec INBAB et d'autres membres IKEA Family, ou publiez un avis sur www.ikea.com/be, vous téléchargez des photos,

écrivez des descriptions, des commentaires, des messages, des évaluations et des avis, etc. et créez ainsi différents types de contenu (ci-après dénommé « **Contenu utilisateur** »). Vous reconnaissez par la présente que vous êtes totalement responsable du Contenu utilisateur que vous publiez et vous acceptez spécifiquement de :

- a) ne pas partager de Contenu utilisateur illégal, nuisible, menaçant, abusif, harcelant, délictueux, diffamatoire, vulgaire, obscène, susceptible de porter atteinte au droit à la vie privée ou à l'image d'autrui, incitant à la haine raciale ou ethnique, ou autrement répréhensible ;
- b) ne partager que le Contenu utilisateur que vous avez le droit de partager (ne pas partager des informations dont vous devez maintenir la confidentialité) ;
- c) ne pas partager de Contenu utilisateur (par ex. des photos ou des informations) portant sur une autre personne (sauf dans le cadre des évaluations et des avis sur IKEA Seconde main Marketplace), sauf si vous avez obtenu le consentement de cette personne pour le partager ;
- d) ne pas partager de Contenu utilisateur (particulièrement des photos) qui enfreint tout brevet, toute marque déposée, tout secret commercial, droit d'auteur ou autre propriété intellectuelle ou droit de propriété de toute partie ;
- e) ne pas exploiter les possibilités de commentaire et/ou de discussion d'une manière affectant négativement l'utilisation de IKEA Seconde main Marketplace par les autres utilisateurs (par exemple, en UTILISANT UNIQUEMENT DES MAJUSCULES – ce qui équivaut à crier – ou en inondant IKEA Seconde main Marketplace en passant de multiples annonces pour le même Produit) ; et
- f) ne pas utiliser IKEA Seconde main Marketplace dans le but de faire du prosélytisme religieux ou politique, ou d'envoyer des e-mails, commentaires ou autres contenus non sollicités (« spam ») et d'autres types de publicité et de démarchage non sollicités.

IKEA se réserve le droit de bloquer ou de supprimer, à tout moment et après avertissement préalable, le Contenu utilisateur et les Comptes qui intègrent un contenu contraire aux présentes Conditions générales ou à la législation applicable.

Dans la mesure autorisée par la législation en vigueur, vous accordez par la présente à IKEA un droit non exclusif, mondial, sans redevance et perpétuel d'utiliser et de modifier ce Contenu utilisateur (à l'exception des messages), et de créer, d'utiliser et de disposer des œuvres dérivées créées à partir du Contenu utilisateur, à toutes fins (en particulier à des fins promotionnelles et marketing), dont le droit de reproduire, fabriquer, copier, adapter, recadrer, modifier, raccourcir ou combiner avec d'autres éléments, traduire, exécuter, afficher, publier, vendre, diffuser, transmettre ou communiquer au public par tout moyen et sur tout média connu ou inconnu à ce jour, et de diffuser votre Contenu utilisateur.

Bien que nous nous efforcions de vérifier tout le Contenu utilisateur, vous comprenez et acceptez que vous pourriez être exposé à du Contenu utilisateur inexact, répréhensible, inapproprié ou inadapté à vos objectifs de quelque autre manière que ce soit. Si vous identifiez un comportement ou un Contenu utilisateur de nature frauduleuse, insultante, illégale ou abusive, veuillez le signaler via le chat d'assistance disponible afin que IKEA puisse, le cas échéant, prendre les mesures nécessaires pour garantir que nos site Web, appli IKEA et IKEA Seconde main Marketplace soient des espaces sûrs pour nos membres IKEA Family. Comme expliqué dans la section 8 ci-dessous, tout le Contenu utilisateur fait l'objet d'une modération.

Les messages échangés entre les acheteurs et les vendeurs sur IKEA Seconde main Marketplace ne sont pas privés et doivent être échangés uniquement aux fins des transactions. Ils font l'objet d'une modération par INBAB afin d'assurer la sécurité de IKEA Seconde main Marketplace. INBAB peut également accéder aux messages en cas de litige entre des utilisateurs de IKEA Seconde main Marketplace.

8. Modération du contenu

Comme nous entendons préserver la convivialité de nos espaces virtuels et les maintenir exempts de tout contenu nuisible, nous prendrons diverses mesures pour garantir que cela soit toujours le cas.

Nous intervenons manuellement et automatiquement pour assurer que le contenu de nos site Web, appli IKEA et IKEA Seconde main Marketplace n'enfreigne pas des lois ou les présentes Conditions générales. Nous offrons également aux utilisateurs de IKEA Seconde main Marketplace la possibilité de signaler directement des problèmes, soit via IKEA Seconde main Marketplace, soit via le service clientèle de IKEA Seconde main Marketplace. Nous décidons au cas par cas des mesures de modération appropriées.

9. Ce que nous vous demandons de ne pas faire

Collaborons pour garantir que IKEA Family soit un espace sûr pour tous ceux qui aiment IKEA. Vous ne pouvez pas faire un mauvais usage de nos site Web, appli ou IKEA Seconde main Marketplace ni les altérer et vous devez traiter les autres membres IKEA Family avec respect.

Cela peut sembler évident mais nous insistons : lorsque vous utilisez les services, avantages et récompenses IKEA Family, vous devez respecter la législation applicable ainsi que les présentes Conditions générales. Cela signifie notamment qu'il vous est interdit de :

- a) harceler, menacer, escroquer ou tromper ou induire en erreur intentionnellement d'autres membres IKEA Family de quelque manière que ce soit, ou copier leurs photos ou autre Contenu utilisateur et les présenter comme étant les vôtres ;
- b) utiliser de manière abusive ou altérer nos site Web, IKEA Seconde main Marketplace ou appli IKEA, ou les fonctions et services auxquels vous avez accès grâce à votre adhésion à IKEA Family (par ex. pirater notre site Web, introduire des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques ou tout autre matériel technologiquement nuisible, ou mener des attaques par déni de service, etc.) ou porter atteinte de quelque manière que ce soit à nos technologies ou fonctionnalités ;
- c) copier ou télécharger tout contenu de nos sites Web ou applis sauf si vous détenez une autorisation expresse à cette fin ;
- d) utiliser des logiciels et/ou des outils d'extraction de données (y compris notamment le crawling et la copie d'écran) sur IKEA Seconde main Marketplace ;
- e) enfreindre intentionnellement ou non tout règlement, législation ou règle local, national ou international applicable ; ou
- f) exploiter IKEA Seconde main Marketplace afin de promouvoir vos propres activités et/ou de vendre tout article ou service, physique ou numérique, contrevenant aux présentes Conditions générales.

10. Droits de propriété intellectuelle

À l'exception du Contenu utilisateur, tout le contenu de nos sites Web et applis appartient à IKEA ou à ses donneurs de licence.

Comme mentionné ci-dessus, vous êtes titulaire de tous les droits sur votre Contenu utilisateur que vous publiez sur nos sites Web, nos applis ou sur IKEA Seconde main Marketplace.

Si vous constatez qu'un contenu affiché sur notre site Web, dans nos applis ou sur notre IKEA Seconde main Marketplace (qu'il s'agisse d'un Contenu utilisateur ou autre) enfreint vos droits de propriété intellectuelle, vous pouvez le signaler en nous contactant au moyen du chat d'assistance approprié. Veuillez noter que vous ne pouvez signaler le contenu que si vous en êtes le titulaire ou le mandataire.

À l'exception du Contenu utilisateur, tous les titres, droits de propriété, droits intellectuels et droits de propriété industrielle relatifs à IKEA Family, à nos sites Web et applis, ainsi qu'à la marque IKEA, restent la propriété de IKEA, des autres sociétés du groupe Ingka, de notre franchiseur Inter IKEA Systems B.V. ou de nos donneurs de licence. Votre utilisation de l'un de nos services, avantages ou récompenses IKEA Family n'implique en aucun cas la concession de droits, autorisations ou licences de quelque nature que ce soit sur la marque déposée IKEA, le logo IKEA ou tout contenu figurant sur les sites Web ou applis IKEA.

IKEA se réserve le droit d'intenter toute action en justice appropriée, y compris toute action judiciaire et extrajudiciaire, contre vous si vous enfreignez les droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle détenus par IKEA ou toute société du Groupe Ingka ou concédés sous licence à IKEA ou ces dernières.

11. Matériels de tiers

IKEA n'est pas responsable des liens vers des sites Web non-IKEA. Si vous cliquez sur un lien qui vous mène vers un autre site Web, vous le faites à vos propres risques.

Lorsque vous naviguez sur nos sites Web et utilisez nos applis, vous pouvez rencontrer des liens vers d'autres sites Web non-IKEA ou du contenu de tiers. Les liens vers des sites Web et contenus de tiers ne sont fournis que pour votre commodité, et IKEA ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie concernant les sites Web tiers liés à un site Web ou une appli IKEA. Tout accès à des sites Web tiers liés se fait à vos propres risques et, dans la mesure autorisée par la législation en vigueur, IKEA décline toute responsabilité en cas de dommages résultant de cet accès.

12. Interruptions, virus, etc.

Il est possible que nos sites Web, applis et IKEA Seconde main Marketplace aient un aspect différent chaque fois que vous les visitez. Nous essayons de nouvelles choses pour améliorer l'expérience, ce qui signifie également que nos sites Web, applis et IKEA Seconde main Marketplace peuvent parfois être indisponibles lorsque nous procédons à des opérations de maintenance ou en cas d'imprévu.

Même si nous nous efforçons de garantir la disponibilité et le bon fonctionnement de tous les services, avantages et récompenses IKEA Family, des interruptions peuvent survenir de temps à autre, tant en raison d'opérations de maintenance prévues que d'événements imprévus. Si possible, nous vous informerons des interruptions planifiées et prévoirons que les temps d'arrêt aient lieu pendant les heures creuses. Dans la mesure autorisée par la législation en vigueur, IKEA décline toute responsabilité en cas de perte subie en conséquence de l'interruption de la disponibilité de nos sites Web ou applis, d'un retard ou d'un défaut de fonctionnement, quelle qu'en soit la cause.

IKEA ne peut garantir l'absence de virus ou d'autres éléments susceptibles d'endommager ou d'altérer le système informatique de l'utilisateur (matériel et logiciels) et, dans la mesure autorisée par la législation en vigueur, décline toute responsabilité à cet égard. Il incombe à l'utilisateur de disposer des outils appropriés pour détecter les virus ou tout élément informatique nuisible.

13. Nos droits de résiliation et de suspension

Si nous vous soupçonnons de contrevenir aux présentes Conditions générales, nous avons le droit de résilier votre Compte IKEA Family. Dans ce cas, les bons d'achat et points de récompense peuvent être annulés. Il en va de même si votre Compte a été inactif pendant plus de trois (3) ans.

Nous pouvons résilier ou suspendre votre Compte, ou restreindre l'accès à certains services IKEA Family si (a) votre utilisation de l'adhésion IKEA Family contrevient aux présentes Conditions générales ou à la législation applicable ; ou (b) votre utilisation de l'adhésion IKEA Family est frauduleuse ou non autorisée ou si vous faites un usage abusif de nos services, avantages et récompenses.

Si c'est le cas, IKEA vous contactera par e-mail pour vous le notifier, vous expliquer clairement les raisons de la restriction d'accès, de la suspension ou de la résiliation de votre Compte (selon le cas) et vous informer de la durée prévue de la suspension ou de la restriction d'accès. Nous pouvons également signaler toute violation ou activité illégale aux autorités compétentes chargées de l'application de la loi et prendre toutes les mesures nécessaires. Le prestataire de services de paiement peut également mettre en attente un paiement en cours (dans le cadre de transactions sur IKEA Seconde main Marketplace) si vous êtes soupçonné de contrevenir aux présentes Conditions générales.

Si vous souhaitez contester une décision prise par IKEA concernant la restriction de votre accès à tout service IKEA Family ou la suspension ou la résiliation de votre Compte, vous pouvez envoyer une réclamation. Vous trouverez dans la notification de IKEA toutes les informations sur la manière et l'endroit où envoyer cette réclamation. Veuillez noter que toute réclamation doit être envoyée à IKEA dans les six (6) mois suivant le jour de la réception de la notification.

Si nous constatons que vous nous envoyez fréquemment des avis ou des réclamations manifestement infondés, nous pouvons suspendre leur traitement pendant une durée raisonnable et après vous en avoir averti. Lorsque nous évaluons si un comportement donné constitue un abus et que nous décidons de la durée de la suspension, nous prenons en compte, notamment, la gravité de l'abus et le nombre d'avis ou de réclamations que vous avez envoyés.

Au-delà de ce qui précède, nous pouvons également résilier votre Compte si celui-ci reste inactif pendant plus de trois (3) ans. Par inactivité, nous entendons une absence d'interaction avec IKEA, telle qu'une connexion à votre Compte, l'ouverture de nos e-mails ou un achat enregistré sur votre Compte.

Lorsque votre adhésion à IKEA Family est résiliée, tous les droits et obligations prévus dans les présentes Conditions générales sont automatiquement résiliés, à l'exception des droits de recours antérieurs à la résiliation, des obligations de paiement et des droits liés aux sections « Propriété intellectuelle », « Limitation de responsabilité » et « Droit applicable et litiges ». Si des récompenses ou avantages qui vous ont été accordés en vertu des présentes Conditions générales s'avèrent l'avoir été en conséquence de ou en lien avec une violation des présentes Conditions générales ou toute fraude ou utilisation non autorisée de votre Compte, IKEA se réserve le droit d'annuler ou de

demander le retour de tout bon d'achat, point de récompense ou autre avantage qui vous a été octroyé.

14. Vos droits de résiliation

Nous sommes tristes de vous voir partir mais si vous souhaitez vraiment quitter IKEA Family, il suffit de supprimer votre Compte.

Si vous décidez de ne plus être membre IKEA Family, vous pouvez résilier votre adhésion à tout moment, sans frais, en ouvrant les paramètres du Compte sur notre site Web ou dans l'appli IKEA et en supprimant votre Compte, ou en contactant notre service clientèle à l'adresse Privacy.belgium@ikea.com. Si vous supprimez votre Compte, vous ne pourrez plus bénéficier des avantages et récompenses IKEA Family. Tout avantage acquis à la date de la suppression sera perdu et ne pourra pas être échangé après la suppression. Veuillez noter que la désinstallation de l'appli IKEA sur votre appareil mobile n'entraîne pas la résiliation de votre Compte.

Veillez garder à l'esprit que les obligations liées à des transactions en cours sur IKEA Seconde main Marketplace resteront contraignantes même si vous résiliez votre Compte, et que vous continuez à assumer la responsabilité de l'envoi d'un Produit vendu à l'acheteur ou de la confirmation de la réception d'un article que vous avez acheté, par exemple. C'est pourquoi nous vous recommandons de vérifier que toutes vos transactions sont achevées avec succès avant de résilier votre Compte. Nous nous réservons le droit de refuser votre demande de résiliation jusqu'à ce que toutes les transactions en cours soient achevées. Le Contenu utilisateur que vous avez créé, tel que les évaluations et les avis, ne sera pas automatiquement supprimé si vous résiliez votre adhésion. Il restera présent sur notre site Web et notre appli. Surtout, sachez que nous serons toujours ravis de vous revoir chez IKEA Family.

15. Limite de responsabilité

Nous mettons tout en œuvre pour que IKEA Family soit extraordinaire, mais nous ne pouvons pas promettre que le programme sera parfait à tout moment. Personne n'aura droit à une indemnisation si IKEA Family n'a pas fonctionné comme prévu.

Dans la mesure autorisée par la législation en vigueur et sans préjudice de vos droits légaux, IKEA (ou ses dirigeants, directeurs, employés et agents) ne sera pas responsable envers vous des dommages de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages indirects, spéciaux ou consécutifs découlant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser IKEA Family, même si nous avons été informés de la possibilité de tels dommages ou de toute réclamation par toute autre partie. Nos services, avantages et récompenses (y compris IKEA Seconde main Marketplace) sont fournis « en l'état » et « tels que disponibles », sans garantie expresse ou implicite quelconque, et IKEA ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité ou la qualité des informations fournies. Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de dégager IKEA de toute responsabilité en cas de pertes, responsabilités, dommages, actions, réclamations ou dépenses (y compris les frais juridiques raisonnables) résultant de votre violation des présentes Conditions générales.

Divers

Nous ne pouvons pas vous promettre que IKEA Family ne changera jamais et nous pourrions être amenés à modifier les services que nous proposons, notamment pour des raisons techniques ou juridiques. Les présentes représentent le seul contrat entre vous et IKEA relativement à IKEA Family et aucun transfert n'est autorisé.

Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier IKEA Family à tout moment, uniquement pour des raisons valables telles que l'adaptation de IKEA Family à un nouvel environnement technique, pour d'autres raisons opérationnelles importantes, en cas de modifications des services fournis en vertu des présentes Conditions générales ou de changement de toute loi. Cependant, cela n'aura pas d'incidence sur les droits que nous avons obtenus avant la résiliation ou la suspension de IKEA Family. Nous vous avertirons de toute suspension ou résiliation de IKEA Family.

Nous pouvons affecter, sous-traiter ou transférer de quelque manière que ce soit nos droits et obligations en vertu des présentes Conditions générales à toute autre personne morale, ce que vous acceptez. Cela n'aura pas d'incidence sur vos droits préexistants ni nos obligations en vertu des présentes Conditions générales.

Les présentes Conditions générales constituent l'intégralité du contrat entre vous et IKEA et remplacent tous les contrats, promesses et accords antérieurs entre nous, qu'ils soient écrits ou oraux, concernant le sujet traité (y compris toute version antérieure des présentes Conditions générales).

Une renonciation à tout droit ou recours n'est valable que si elle est effectuée par écrit et ne saurait être considérée comme une renonciation à tout droit ou recours ultérieur.

Chacune des clauses des présentes Conditions générales s'applique séparément. Si un tribunal ou une autorité compétente décide que l'une d'entre elles est illégale ou inexécutable, les autres clauses demeureront pleinement en vigueur.

16. Loi applicable et litiges

Nous tenons à rester bons amis (après tout, nous sommes quand même membres de la même famille !), mais si nous ne parvenons pas à trouver un terrain d'entente, voici quelques informations pour obtenir de l'aide.

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit belge, sans donner effet à ses principes de conflit de lois. Si vous avez des réclamations, nous vous prions instamment de nous contacter directement pour que nous puissions vous répondre. Il existe par ailleurs d'autres méthodes de résolution de litiges pour les consommateurs en Belgique et vous pouvez vous adresser à tout médiateur pour obtenir de l'aide. Les consommateurs peuvent également s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur. Plus d'infos ici : [Page d'accueil - Ombudsman](#). Les clients sont également en droit de porter le litige devant les tribunaux de Bruxelles qui sont les tribunaux compétents pour régler les différends résultant de l'application des présentes Conditions générales ou en relation avec celles-ci.

Date : 19/03/2026

Annexe 1

Informations sur le droit légal de rétractation

I. Dispositions générales

1. Le droit légal de vous rétracter du contrat en vertu des présentes Conditions générales vous est accordé uniquement en tant que membre IKEA Family agissant en tant que consommateur.
2. En tant que personne ayant conclu un contrat en ligne pour devenir membre IKEA Family, vous pouvez vous rétracter du contrat dans les quatorze (14) jours sans justification ni frais.
3. Le délai de rétractation du contrat commence à courir le jour de la conclusion de ce dernier.
4. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter du présent contrat en nous faisant parvenir une notification claire à cet effet. Afin de respecter le délai de rétractation, il vous suffit de nous faire parvenir votre notification avant l'expiration du délai.
5. Vous pouvez nous notifier votre rétractation en complétant le formulaire ci-dessous (ce qui n'est pas obligatoire), au moyen du chat disponible sur notre page de contact, ainsi que dans l'un de nos magasins physiques. Vous pouvez également communiquer votre rétractation en téléphonant à notre service clientèle.
6. Si vous notifiez votre rétractation en envoyant un e-mail ou en téléphonant, nous vous répondrons immédiatement par e-mail afin d'accuser réception de cette notification.
7. En cas de rétractation du contrat, tous les contrats accessoires liés que vous avez conclus expireront si nous ou un tiers assurons son exécution sur la base d'un contrat conclu avec nous.
8. Veuillez noter que la désinstallation de notre appli mobile ne vaut pas comme rétractation de votre contrat d'adhésion.

II. Effets de la rétractation d'un contrat à distance

1. En cas de rétractation, il sera considéré que le contrat n'a pas été conclu.
2. Après votre rétractation du contrat, nous n'utiliserons pas de contenu autre que les données personnelles que vous avez fournies ou créées pendant votre adhésion à IKEA Family, à l'exception des contenus : (a) utiles uniquement dans le cadre de l'adhésion ; (b) se rapportant exclusivement à vos activités pendant l'utilisation de l'adhésion ; (c) fusionnés par nos soins avec d'autres données et séparables uniquement avec une difficulté excessive ; (d) générés par vous avec d'autres membres qui peuvent encore utiliser ces contenus.
3. Si vous vous rétractez du contrat, vous n'aurez plus accès aux avantages, services et récompenses IKEA Family et nous désactiverons votre carte de membre IKEA Family.

Notification de rétractation du contrat d'adhésion à IKEA Family

Par la présente, je me rétracte du contrat d'adhésion à IKEA Family

Nom complet du membre :

Adresse du membre :

Numéro de téléphone (le cas échéant) :

Adresse e-mail (le cas échéant) :

Numéro de la carte de membre IKEA Family :
.....

Date de la conclusion du contrat :

Date :

Signature : (si le formulaire est envoyé ou remis en version papier)