

**ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN IKEA BELGIUM N.V.**

Definities.....	3
1. Bestellingen en overeenkomsten: algemeen.....	5
2. Levering en overdracht van eigendom en van risico's .....	5
2.1. Leveringsmogelijkheden .....	5
2.2. Leveringstermijn en -datum.....	5
2.3. Verzending en Levering .....	6
2.4. Eigendomsoverdracht en risico's overdracht.....	6
3. Beleid inzake het ruilen en herroepen van Producten (samen ook wel gekend onder de naam: "Genreus ruilrecht").....	7
3.1. Algemeen.....	7
3.2. Afwijkingen en uitzonderingen op het herroepings- en/of ruilrecht.....	8
3.3. Gevolgen van het uitoefenen van het herroepings- en/of ruilrecht .....	8
3.4. Opzegmogelijkheid van IKEA (buiten de hypothese van Overmacht).....	11
4. Onderaanneming .....	11
5. Cadeaubon (digitaal of fysiek) .....	11
5.1. Aankoop van de IKEA Cadeaubon - algemeen.....	11
5.2. Aankoop van de IKEA Cadeaubon - gepersonaliseerde fysieke Cadeaubon .....	11
5.3. Gebruik van de IKEA Cadeaubon.....	12
6. Installatie van een keuken .....	13
6.1. Voorwerp van de Keukeninstallatie .....	13
6.2. Keukenplan en opmeting .....	13
6.3. Keukenopstelling, regels van de kunst, verantwoordelijkheden.....	13
6.4. Installatietermijn, installatiedatum en aanwezigheid van de Klant.....	14
6.5. BTW .....	14
7. Privacy .....	14
8. Aansprakelijkheid en garanties .....	14
8.1. Aansprakelijkheid .....	14
8.2. Garantie.....	16



9.	Klachten en geschillenbeslechting .....	18
9.1.	Klantendienst.....	18
9.2.	Consumentenombudsdienst .....	18
9.3.	Online Dispute Resolution (ODR) (Onlinegeschillenbeslechting) / BECOM .....	18
9.4.	Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken .....	18
10.	Slotbepalingen .....	19
10.1.	Nietigheid .....	19
10.2.	Bewijs .....	19
10.3.	Interpretatie.....	19
10.4.	Wijziging .....	19

**Definities:**

Bijzondere voorwaarden	voorwaarden inzake een specifiek onderwerp of Product die bestaan naast, en een aanvulling zijn op, deze Algemene contractvoorwaarden
Cadeaubon	magneetkaart waarop de Klant een geldbedrag kan (laten) plaatsen om Producten mee aan te kopen
Consument	iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen en die een overeenkomst sluit met IKEA
Dienst	elke prestatie verricht door IKEA en/of haar Onderaannemers in het kader van de professionele activiteit van IKEA of in uitvoering van haar statutair doel (bv. monteren van meubelen, leveren van meubelen, etc.)
Gepersonaliseerde Goederen	Goederen die op vraag van de Klant en naar wens van de Klant worden vervaardigd (bv. werkblad op maat)
Goederen	de lichamelijke roerende zaken die door IKEA worden verkocht (bv. servies, stoelen, tafels, zetels, keukengerei, etc.)
Herroepen	de overeenkomst opzeggen zonder opgave van reden; de Klant krijgt zijn geld terug
IKEA	IKEA BELGIUM NV met maatschappelijke zetel te 1930 Zaventem, Weiveldlaan 19 en KBO nummer 0425.258.688; contact: customer.support.be@ikea.com; Rekeningnummer: BE05 310 057 07 37 75 SWIFT: BBRUBEBB
Keukeninstallatie	het assembleren, het plaatsen en/of bevestigen van de elementen (kasten, deuren, werkbladen, handgrepen, laden, poten, plinten, bedekkingspanelen, passtukken, standaard inrichting en eventuele deuren ladedempers), aansluiting van de elektro toestellen, kraan en spoelbak volgens het door IKEA overhandigde definitieve keukenplan en de afgesproken nutsvoorzieningen; <u>niet inbegrepen</u> : klein materiaal (aansluitingskabels, shell-kraan, silicone, pvc buizen enz.), afbreken en verwijderen van de oude keuken, aanpassen/in verstek zagen van meubels, afwerking tot aan het plafond, afwerking van een keukeneiland, etc.
Klanten	zowel Consumenten als Ondernemingen die een overeenkomst sluiten met IKEA
Mobiele Applicatie	Applicatie van IKEA te downloaden via daarvoor voorziene online platformen (bv Google Play en App Store) in België
Onderaannemer	vennootschap die in opdracht van IKEA Diensten en/of Goederen levert aan de Klanten (bv. vervoerders, keukeninstallateurs, etc.)
Onderneming	elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen en een Overeenkomst sluit met IKEA
Overeenkomst op afstand	verkoopovereenkomst die tussen IKEA en de Klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van IKEA en de Klant en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand (bv. via Click & Collect op de Website, Mobiele Applicatie of (na)bestelling via de telefoon)

Overmacht	<p>elke omstandigheid, die vreemd en onafhankelijk is aan de redelijke wil van IKEA en waarvan de gebeurtenis en de gevolgen redelijkerwijze niet door haar konden worden voorzien;</p> <p>maken onder andere gevallen van Overmacht uit, zonder dat deze lijst exhaustief is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verstoringen / onderbrekingen van de Website of de Mobiele Applicatie, van telecommunicatie- en/of betaaldiensten die vreemd en onafhankelijk zijn van de redelijke wil van IKEA en waarvan de gebeurtenis en de gevolgen niet redelijkerwijs door haar konden worden voorzien;</li> <li>- stakingen, buitensluiting (lock-out) of andere sociale conflicten, daaronder begrepen conflicten bij de Onderaannemer en/of de telecommunicatie- / postdiensten;</li> <li>- een belangrijke wijziging in de toepasselijke wetgeving op de te koop aangeboden Producten;</li> <li>- de stopzetting van de productie van Goederen door hun fabrikant (indien de fabrikant niet IKEA is).</li> </ul>
Pakket(en)	kleine Goederen met een maximaal gewicht van 30kg.
Pakket-afhaalpunt	een van de ca. 2800 afhaalpunten en pakketautomaten van onze externe partner Bpost.
Pick-up Point(s)	door IKEA vastgelegde plaatsen gelegen in België waar men bestelde Goederen kan afhalen of terugbrengen, uitgebaat door een derde partij, die namens IKEA Producten aan Klanten overhandigt en/of terugneemt.
Producten	duidt op zowel (Gepersonaliseerde) Goederen als Diensten of, desgevallend, één van beiden
Ruilen	aankoop inwisselen tegen een ander Product uit het IKEA assortiment; de Klant krijgt een Tegoedbon
Specifieke Garantie	bijkomende garantie aangeboden door de fabrikant of IKEA waarvan de omvang en de duur verschilt naargelang het aangeboden Goed
Tegoedbon	magneetkaart waarop IKEA geld zal plaatsen ten gevolge van het uitoefenen van het ruilrecht door de Klant
Totaalprijs	de door de Klant totaal te betalen prijs, waaronder is begrepen: de leveringskosten, de belasting over de toegevoegde waarde (BTW) en alle overige taksen
Volwassene	natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder
WER	Wetboek Economisch Recht
Website	<a href="http://www.ikea.com/be">www.ikea.com/be</a>
Winkel/zen	IKEA winkel(s) gelegen in België

#### Inleiding, algemeen:

- Deze Algemene contractvoorwaarden gelden voor alle overeenkomsten gesloten met IKEA. Door het sluiten van een overeenkomst aanvaardt de Klant dat deze Algemene contractvoorwaarden er integraal en onlosmakelijk deel van uitmaken.

- Afwijkingen op deze Algemene contractvoorwaarden en eventuele Bijzondere voorwaarden zijn enkel mogelijk indien ze uitdrukkelijk en schriftelijk worden aanvaard door een persoon die bevoegd is om IKEA te vertegenwoordigen. In geen enkel geval kan men een afwijking afleiden uit een

eventueel gebrek aan reactie of protest van de zijde van IKEA.

- Tenslotte worden er door IKEA ook informatiebrochures, praktische richtlijnen en andere inlichtingen verspreid. In geval van een discrepantie tussen dergelijke documenten en deze Algemene contractvoorwaarden zullen de bepalingen in deze Algemene contractvoorwaarden te allen tijde voorgaan.

## 1. Bestellingen en overeenkomsten: algemeen.

Een bestelling kan worden geplaatst in één van de Woonwarenhuizen van IKEA of via een Overeenkomst op afstand. Er wordt steeds van uitgegaan dat de Klant de Producten bestelt voor een normaal privaat gebruik en niet voor een professioneel gebruik.

Een bestelling leidt slechts tot een overeenkomst:

- als er een genummerde bestelbon of bevestigingse-mail van IKEA is opgemaakt en aan de Klant is overhandigd of verstuurd; en

- als de Totaalprijs werd betaald.

Betaling kan cash (in de winkel), met een gecertificeerde bankcheque, met eco- en maaltijdcheques (voor bepaalde Producten) of door gebruik te maken van een IKEA Cadeau- of Tegoedpas of een krediet- of betaalkaart (zie de lijst met aanvaarde krediet- en betaalkaarten op de Website van IKEA). Alleen de klant is verantwoordelijk voor voldoende beschikbare liquide middelen op zijn krediet- of betaalkaart (controleer de limieten van de krediet kaart).

IKEA mag Producten enkel aan eindgebruikers verkopen. Eindgebruikers kunnen natuurlijke personen of rechtspersonen zijn. IKEA is verplicht om proactief de wederverkoop of enige andere overdracht van Producten buiten het franchisesysteem waarin het werkt te voorkomen. Wanneer IKEA vermoedt dat Klanten Producten aankopen om deze vervolgens door te verkopen of anderszins over te dragen, heeft IKEA het recht om Klanten te vragen zich te identificeren, bestellingen te weigeren, enige bestaande bestellingen te annuleren en/of te weigeren deze bestellingen uit te voeren. Het bovenstaande is van toepassing op afzonderlijke Producten of grotere hoeveelheden, en geldt zowel in België als in het buitenland. Deze franchiseregels zijn wereldwijd van toepassing en gelden voor alle franchisenemers, ongeacht hun omvang, locatie of bedrijfsstructuur.

## 2. Levering en overdracht van eigendom en van risico's.

### 2.1. Leveringsmogelijkheden

Na betaling van de Totaalprijs krijgt de Klant de Producten in handen:

Bij aankopen in een Woonwarenhuis o door de Goederen onmiddellijk mee naar huis te nemen; o doordat de Goederen (behalve Pakketten) later geleverd worden in een Woonwarenhuis of	Bij aankopen via een Overeenkomst op afstand: o doordat de Goederen (behalve Pakketten) later geleverd worden in een Woonwarenhuis of Pick up Point in België en de Klant ze daar ophaalt;
---	---

<p>Pick up Point in België en de Klant ze daar ophaalt;</p> <p>o doordat de Pakketten later geleverd worden in een Pakket-afhaalpunt en de klant ze daar ophaalt, mits de aankoopprijs van de Pakket(en) hoger is dan 19,99 € incl. BTW, berekend na alle kortingen en belastingen maar vóór eventuele servicekosten of leveringskosten. Prijsaanpassingen als gevolg van onze nieuwe verlaagde prijzen, laatste kans om te kopen en tijdelijke productaanbiedingen vanwege IKEA FAMILY-lidmaatschap zijn van toepassing ;</p> <p>o doordat de Producten door IKEA of haar Onderaannemer geleverd worden op een adres in België dat door de Klant werd opgegeven, mits de aankoopprijs van de Pakket(en) hoger is dan 19,99 € incl. BTW, berekend na alle kortingen en belastingen maar vóór eventuele servicekosten of leveringskosten. Prijsaanpassingen als gevolg van onze nieuwe verlaagde prijzen, laatste kans om te kopen en tijdelijke productaanbiedingen vanwege IKEA FAMILY-lidmaatschap zijn van toepassing.</p>	<p>o doordat de Pakketten later geleverd worden in een Pakket-afhaalpunt, mits de aankoopprijs van de Pakket(en) hoger is dan 19,99 € incl. BTW, berekend na alle kortingen en belastingen maar vóór eventuele servicekosten of leveringskosten. Prijsaanpassingen als gevolg van onze nieuwe verlaagde prijzen, laatste kans om te kopen en tijdelijke productaanbiedingen vanwege IKEA FAMILY-lidmaatschap zijn van toepassing;</p> <p>o doordat de Producten door IKEA of haar Onderaannemer geleverd worden op een adres in België dat door de Klant werd opgegeven, mits de aankoopprijs van de Pakket(en) hoger is dan 19,99 € incl. BTW, berekend na alle kortingen en belastingen maar vóór eventuele servicekosten of leveringskosten. Prijsaanpassingen als gevolg van onze nieuwe verlaagde prijzen, laatste kans om te kopen en tijdelijke productaanbiedingen vanwege IKEA FAMILY-lidmaatschap zijn van toepassing.</p>
---	--

## 2.2. Leveringstermijn en -datum

Voor alle Producten geldt een leveringstermijn van acht weken. Deze termijn kan verschillend zijn indien zulks uitdrukkelijk bij de bestelling wordt overeengekomen. De termijn begint te lopen vanaf de dag volgend op de dag van aankoop.

IKEA zal ofwel dadelijk bij de bestelling, ofwel nadien een leveringsdatum aan de Klant bekendmaken. Voor een montage- of installatie Dienst zal de Klant door de Onderaannemer binnen de 48u na bestelling van de Dienst gecontacteerd worden om in onderling overleg de leveringsdatum te bepalen. IKEA spant zich in om de verzending en de levering zo stipt mogelijk uit te (laten) voeren. De leveringsdatum is nochtans benaderend, zonder enige vaste verbintenis vanwege IKEA (onder voorbehoud van de dwingende bepalingen van de toepasselijke wetgeving). Indien deze datum niet kan worden gehaald, dan zal IKEA de Klant zo snel mogelijk verwittigen.

Bij een Overeenkomst op afstand waarbij meerdere Goederen besteld worden, kan de levering van de Goederen op verschillende data plaatsvinden, afhankelijk van de grootte van de Goederen en wijze van verzenden, maar zullen alle Goederen binnen de *leveringstermijn* van acht weken geleverd worden.

Indien IKEA niet voldaan heeft aan haar verplichting om de Producten tijdig te leveren, dient de Klant IKEA te verzoeken de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn. Indien IKEA de Producten niet levert binnen deze aanvullende termijn, heeft de Klant het recht de overeenkomst te beëindigen en zal IKEA onverwijld alle uit hoofde van de overeenkomst betaalde bedragen terugbetalen aan de Klant.

### **2.3. Verzending en Levering**

Als er Producten worden verzonden naar een bepaald adres in België, dan is dat omdat de Klant er om gevraagd heeft. Als de Klant betwist zulke opdracht te hebben gegeven, dan moet hij of zij dit bewijzen. De Klant zorgt er voor dat hij de Producten op de dag van levering kan ontvangen. Volmachten aan Volwassenen zijn mogelijk. Wie op de plaats van de levering in België aanwezig is en de Producten ontvangt, wordt vermoed zulke volmacht te hebben gekregen.

Indien de Producten niet kunnen afgeleverd worden omdat de Klant de levering weigert, zijn alle bijkomende transportkosten voor rekening van de Klant, tenzij hij kan aantonen dat de aangeboden Goederen beschadigd waren en / of de Producten niet conform aan de bestelling waren zodat hij de levering ervan rechtmatig heeft geweigerd.

Alle verzendingen en leveringen worden gerekend aan de verzendings- en leveringstarieven van IKEA (zie op de Website van IKEA) en voorafgaand betaald door de Klant. Deze tarieven gelden voor normale omstandigheden en voor een levering op de gelijkvloerse verdieping, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald op de bestelbon of in de bevestigingse-mail. Voor leveringen waarvoor het gebruik van een verhuislift noodzakelijk is zal een toeslag gevraagd worden, ook wanneer dit niet zo gepreciseerd was bij de bestelling.

Indien blijkt dat op het moment van de levering een eventuele bijkomende toeslag die verschuldigd is (bv. huur verhuislift), niet betaald werd, voor welke reden dan ook, kunnen de Goederen niet geleverd worden. Zij worden terug meegenomen door de Onderaannemer en de vervoerskosten zijn ten laste van de Klant.

### **2.4. Eigendomsoverdracht en risico's overdracht**

De eigendom van de Goederen gaat over van IKEA naar de Klant bij betaling van de Totaalprijs.

De risico's van verlies en beschadiging van de Goederen gaan over van IKEA naar de Klant:

- na de betaling bij aankopen in een Winkel die onmiddellijk worden meegenomen; of
- op het moment van de fysieke levering ongeacht de wijze van aankoop, indien de Producten later geleverd worden (in een Winkel, Pick-up Point, Pakket-afhaalpunt of adres in België dat door de Klant werd opgegeven).

### **3. Beleid inzake het ruilen en herroepen van Producten (samen ook wel gekend onder de naam: "Genereus ruilrecht")**

#### **3.1. Algemeen**

##### **3.1.1. Termijn**

###### ***Goederen***

De Klant kan de aankoop van Goederen in beginsel herroepen of de Goederen ruilen:

- bij een aankoop in een Winkel, binnen de 365 dagen na ontvangst van de Goederen;
- bij een Overeenkomst op afstand, binnen de 365 dagen na ontvangst van het laatste Goed dat deel uitmaakt van dezelfde bestelling.

Wat betreft Gepersonaliseerde Goederen kan de Klant zijn bestelling ruilen binnen de 365 dagen na ontvangst van het laatste Gepersonaliseerde Goed dat deel uitmaakt van dezelfde bestelling.

###### ***Diensten***

Onder voorbehoud van de bepalingen in 3.2.2., kan de Klant wat betreft het leveren van Diensten, ongeacht of hij lid is van IKEA Family, de overeenkomst herroepen onder opgave van redenen binnen de 14 dagen:

- indien de Dienst afzonderlijk wordt besteld (bv. montage wordt onafhankelijk van het aangekochte Goed later bijbesteld), volgend op de dag van het afsluiten van de overeenkomst tot het leveren van deze Dienst; of
- indien de Dienst samen besteld wordt met een Goed (bv. aankoop van een kast alsook de levering ervan worden samen besteld), na ontvangst van het laatste deelelement van het Goed dat deel uitmaakt van dezelfde bestelling.

##### **3.1.2. Wijze**

De Klant kan kenbaar maken dat hij zijn aankoop wil herroepen of ruilen door:



- ofwel een e-mail te sturen naar: customer.support.be@ikea.com
- ofwel het daartoe bestemde formulier in te vullen;
- ofwel zich te wenden tot de informatiebalie in een Winkel.

### **3.1.3. Voorwaarden**

Goederen zullen slechts worden terugbetaald door IKEA indien zij geen schade vertonen die verder gaat dan wat nodig is om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen en mits voorlegging van het originele aankoopbewijs (kassaticket of leverbon).

Indien aan de voormelde voorwaarden van toepassing op het ruil- of herroepingsrecht niet volledig voldaan is, houdt IKEA zich het recht voor om:

- de teruggave en terugbetaling te weigeren; en/of
- een Tegoedbon aan te bieden; en/of
- het bedrag van terugbetaling te verminderen indien de Goederen een waardevermindering hebben ondervonden die het gevolg is van handelingen die verder gaan dan nodig om de aard, de kenmerken en de werking van de Goederen vast te stellen.

## **3.2. Afwijkingen en uitzonderingen op het herroepings- en/of ruilrecht**

### **3.2.1. Afwijking betreffende termijnen**

Afwijkend op wat voorafgaat geldt voor de aankoop van een of meer matrassen, die reeds beslapen zijn geweest, een termijn van 90 dagen – in plaats van 365 dagen – die ingaat op de dag volgend op de dag van aankoop van de matras(sen) om de overeenkomst te herroepen of het ruilrecht uit te oefenen.

### **3.2.2. Uitzonderingen op het herroepings- en ruilrecht**

Wat betreft het leveren van Diensten kan de Klant de overeenkomst niet herroepen na volledige uitvoering van de Dienst, voor zover hij uitdrukkelijk instemde met het aanvatten van de Dienst, en erkende dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra IKEA de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd. IKEA zal iedere som ontvangen voor Diensten die niet werden uitgevoerd op het ogenblik van het uitoefenen van het herroepingsrecht terugbetalen.

Zonder afbreuk te doen aan de andere uitzonderingen op het herroepingsrecht zoals voorzien door het WER, kan de Klant geen herroepingsrecht uitoefenen wanneer de overeenkomst Gepersonaliseerde Goederen (bv. werkbladen op maat) betreft.

## **3.3. Gevolgen van het uitoefenen van het herroepings- en/of ruilrecht**

### **3.3.1. Teruggave van de Producten**

De Klant die kennis heeft gegeven van het feit dat hij zijn herroepingsrecht of ruilrecht wenst uit te oefenen beschikt over de volgende opties om de Producten terug te bezorgen aan IKEA:

- ofwel, ongeacht de wijze van aankoop, brengt hij de Goederen en/of bestelbon voor het leveren van Diensten op zijn eigen kosten en binnen de 14 dagen nadat de Klant IKEA heeft

- meegedeeld dat hij zijn herroepings- of ruilrecht wenst uit te oefenen naar eender welke Winkel van IKEA in België;
- ofwel, ongeacht de wijze van aankoop, verzoekt hij dat de Goederen worden opgehaald door IKEA op een bepaald afhaaladres in dit laatste geval, binnen de 14 dagen nadat hij IKEA heeft meegedeeld dat hij zijn herroepings- of ruilrecht wenst uit te oefenen:
    - o is er een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan de vergoeding die betaald zou moeten worden voor levering van dergelijke Goederen in België (dezelfde afstand zal immers afgelegd worden, al is het nu om de Goederen op te halen en niet om te leveren);
    - o verbindt de Klant er zich toe om, IKEA alle nuttige informatie te bezorgen over de kenmerken van het afhaaladres in België (bv. op welke verdieping de betrokken Goederen moeten worden afgehaald, of er smalle deuren zijn, enz.), en ervoor te zorgen dat de locatie waar de Goederen opgehaald moeten worden voldoende toegankelijk is;
    - o verbindt de Klant zich ertoe het formulier te ondertekenen dat wordt voorgelegd door de Onderaannemer van IKEA, en dat bevestigt dat de Goederen effectief werden opgehaald (de Klant kan zich desgevallend laten vervangen door een Volwassene naar keuze);
    - o indien de Onderaannemer van IKEA van mening is dat het ophalen van de Goederen waarschijnlijk schade zal veroorzaken aan de betrokken Goederen of andere zaken van de Klant, zal de Klant hiervan op de hoogte worden gebracht en zal de reden worden vermeld op het formulier dat dient te worden ingevuld bij het ophalen. Noch IKEA, noch de Onderaannemer zullen aansprakelijk zijn voor schade veroorzaakt bij het ophalen van Goederen indien voldoende zorg aan de dag wordt gelegd door de Onderaannemer.
  - ofwel, enkel voor Overeenkomsten op afstand, brengt de Klant de Goederen en/of bestelbon voor het leveren van Diensten op zijn eigen kosten en binnen de 14 dagen nadat de Klant IKEA heeft meegedeeld dat hij zijn herroepings- of ruilrecht wenst uit te oefenen naar een door IKEA geselecteerd Pick-up Point of Pakket-afhaalpunt in België waarvan een lijst beschikbaar wordt gesteld op de Website.

### **3.3.2. Terugbetaling**

Terugbetaling zal maar geschieden voor zover de bovenvermelde voorwaarden van toepassing op het uitoefenen van het herroepingsrecht en/of ruilrecht (**3.1.3.**) vervuld zijn (termijn, staat van het Goed, initiële aankoopbewijs, enz.).

#### **(a) In geval van herroeping (= de overeenkomst opzeggen zonder opgave van reden)**

##### **Algemeen**

IKEA zal van de Klant ontvangen aankoopbedrag voor het Product dat wordt herroepen, terugbetalen. Indien de Klant ervoor opteert dat IKEA de Goederen komt ophalen, zal de vergoeding die hiervoor betaald dient te worden (3.3.3) afgetrokken worden van het bedrag dat door IKEA zal worden terugbetaald.

**Voor Overeenkomsten op afstand**

Indien de Klant de Producten heeft aangekocht via een Overeenkomst op afstand en ervoor opteert om zijn herroepingsrecht uit te oefenen, zal IKEA alle van de Klant ontvangen betalingen, binnen de 14 dagen volgend op de dag waarop IKEA geïnformeerd werd van de beslissing om zich te beroepen op zijn herroepingsrecht, terugbetalen. Leveringskosten worden enkel terugbetaald indien de herroeping gebeurt binnen de 14 dagen na ontvangst van het (laatst geleverde) goed (van dezelfde bestelling) en/of het afsluiten van de dienstenovereenkomst. IKEA kan niet gehouden worden de bijkomende kosten terug te betalen, als de Klant uitdrukkelijk voor een andere wijze van levering dan de door IKEA aangeboden goedkoopste standaardlevering heeft gekozen. De kosten om desgevallend de Producten van het Pick up Point of Pakket-afhaalpunt in België terug te zenden naar IKEA zijn voor rekening van de Klant en worden afgetrokken van het bedrag dat door IKEA zal worden terugbetaald.

De terugbetaling gebeurt met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als datgene dat werd gebruikt voor de initiële transactie, tenzij de Klant uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de Klant als gevolg van zulke terugbetaling geen kosten mag hebben.

**Voor overeenkomsten aangegaan in een Winkel**

Indien de Klant de Producten heeft aangekocht in een Winkel en ervoor opteert om zijn herroepingsrecht uit te oefenen, zal de terugbetaling:

- onmiddellijk plaatsvinden indien de Klant de Goederen en/of de bestelbon voor het leveren van Diensten terugbrengt naar een IKEA Winkel in België;
- plaatsvinden per overschrijving binnen de 14 dagen te rekenen vanaf de dag waarop IKEA op de hoogte werd gebracht van de beslissing van de Klant om zijn herroepingsrecht uit te oefenen, wanneer de Klant ervoor opteert dat IKEA de Goederen komt ophalen.

**(b) In geval van ruiling (= aankoop inwisselen tegen een ander Product uit het IKEA assortiment)**

Indien de Klant ervoor opteert zijn ruilrecht uit te oefenen, ongeacht de wijze van aankoop (Winkel of Overeenkomst op afstand), zal de terugbetaling met een Tegoedbon gebeuren:

- onmiddellijk indien de Klant de Goederen terugbrengt naar een IKEA Winkel in België;
- in alle andere gevallen, per post binnen 14 dagen te rekenen vanaf de dag waarop IKEA op de hoogte werd gebracht van de beslissing van de Klant om zijn ruilrecht uit te oefenen.

De Tegoedbon heeft een waarde gelijk aan het aankoopbedrag van het Goed en is geldig voor onbepaalde duur in alle IKEA Woonwarenhuizen in België. Bij voorlegging van de Tegoedbon, zal het aankoopbedrag op de Tegoedbon worden afgetrokken van de Totaalprijs van de nieuwe aankoop. Indien de waarde van de Tegoedbon lager is dan de Totaalprijs van de nieuwe aankoop zal de Klant het saldo bijpassen aan de kassa. Indien de waarde van de Tegoedbon hoger is dan de Totaalprijs van de nieuwe aankoop, zal het saldo geldig blijven op de Tegoedbon voor toekomstige aankopen bij IKEA.

### **3.4. Opzegmogelijkheid van IKEA (buiten de hypothese van Overmacht)**

IKEA kan zelf een bestelling van Goederen opzeggen binnen 14 dagen na de plaatsing ervan, mits schriftelijk bericht aan de Klant en de betaling van een vergoeding van 20 EUR. De terugbetaling van de betaalde Totaalprijs zal per overschrijving gebeuren binnen de 14 dagen nadat IKEA de Klant schriftelijk in kennis heeft gesteld van de herroeping. De vergoeding van 20 EUR zal in de vorm van een cadeaupas aangeboden worden.

## **4. Onderaanneming**

IKEA kan voor het leveren van haar Diensten beroep doen op Onderaannemers. Zij zijn slechts gehouden tot het uitvoeren van de Diensten die het voorwerp uitmaken van de overeenkomst tussen de Klant en IKEA. Indien de Klant bijkomende werken wenst en deze laat uitvoeren door de Onderaannemer sluit hij hiervoor een rechtstreekse overeenkomst met de Onderaannemer. IKEA kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden voor de (niet) uitvoering van deze bijkomende werken.

## **5. Cadeaubon (digitaal of fysiek)**

### **5.1. Aankoop van de IKEA Cadeaubon - algemeen**

De Klant kan een fysieke of digitale IKEA Cadeaubon aankopen.

De fysieke IKEA Cadeaubon kan in elk Winkel aangekocht worden of via een Overeenkomst op afstand. De digitale IKEA Cadeaubon is enkel beschikbaar via een Overeenkomst op afstand.

- Indien de fysieke Cadeaubon wordt aangekocht in een winkel zal de Klant deze direct meekrijgen na betaling ervan.
- Bij aankoop van een fysieke Cadeaubon via een Overeenkomst op afstand krijgt de Klant de Cadeaubon thuis geleverd per post binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de betaling.
- Bij aankoop van een digitale Cadeaubon via een Overeenkomst op afstand krijgt de Klant de Cadeaubon direct per e-mail verstuurd na betaling ervan.

### **5.2. Aankoop van de IKEA Cadeaubon - gepersonaliseerde fysieke Cadeaubon**

Bij de aankoop van een fysieke Cadeaubon via een Overeenkomst op afstand heeft de Klant de mogelijkheid om tijdens het bestelproces te kiezen welk motief de Cadeaubon krijgt. De Klant kan kiezen tussen de motieven van IKEA of zelf een motief (foto) uploaden.

Indien de Klant de Cadeaubon wil vormgeven met een eigen motief zal hij enkel beeldmateriaal mogen gebruiken dat hij zelf genomen heeft of waarvoor hij voorafgaand de nodige (intellectuele eigendomsrechten heeft verkregen). De Klant verbindt zich er bovendien toe geen aanstootgevend en/of tegen geldend recht indruisend beeldmateriaal te gebruiken. Indien derden rechten zouden doen laten gelden ten aanzien van IKEA op basis van het door de Klant gebruikte beeldmateriaal zal de Klant, in zoverre hij deze bepaling niet heeft nageleefd, IKEA vrijwaren.

Door een motief aan te brengen bij de aankoop van een Cadeaubon, geeft de Klant toestemming om het motief bij te werken als onderdeel van de aankoop.

Voor dit doeleinde verleent de Klant aan IKEA een niet-exclusieve, wereldwijde licentie op de auteursrechten, naburige rechten en andere intellectuele eigendomsrechten op voormelde motieven, en in het bijzonder verleent hij het recht om de motieven te gebruiken en te reproduceren om de gepersonaliseerde Cadeaupas(sen) te kunnen leveren, en dit zonder recht voor de Klant op enige compensatie of vergoeding vanwege IKEA.

### **5.3. Gebruik van de IKEA Cadeaubon**

Indien de fysieke Cadeaubon werd aangekocht via een Overeenkomst op afstand dient de Klant de Cadeaubon voor gebruik te activeren. De Klant zal hiervoor een e-mail ontvangen met aan activatielink. Het is de Klant slechts toegestaan de Cadeaubon te activeren na dat hij deze fysiek in bezit heeft gekregen. De Cadeaubon is geldig voor onbeperkte tijd.

De digitale Cadeaubon die werd aangekocht via een Overeenkomst op afstand zal automatisch geactiveerd worden binnen de 48u volgend op de aankoop.

IKEA Cadeaubonnen met IKEA motief kunnen in alle IKEA woonwarenhuizen wereldwijd gebruikt worden, behalve in de IKEA woonwarenhuizen op Mallorca (ES), Gran Canaria (ES), Lanzarote (ES), Tenerife (ES), in Adelaide (Australië), Perth (Australië) en in alle IKEA woonwarenhuizen in Bulgarije, China, Cyprus, de Dominicaanse Republiek, Egypte, Griekenland, Hongkong, IJsland, Indonesië, Israël, Japan, Jordanië, Koeweit, Litouwen, Maleisië, Qatar, Roemenië, Saoedi-Arabië, Singapore, Taiwan, Thailand, Turkije en de Verenigde Arabische Emiraten.

Gepersonaliseerd Cadeaubonnen met een eigen motief kunnen uitsluitend gebruikt worden in de IKEA Woonwarenhuizen in België.

Geen enkele fysieke of digitale Cadeaubon kan gebruikt worden in de IKEA restaurants in de IKEA Woonwarenhuizen.

Bij voorlegging van de fysieke of digitale Cadeaubon, zal het aankoopbedrag op de Cadeaupas worden afgetrokken van de totale prijs van de aankoop.

- Indien de waarde van de Cadeaubon lager is dan de totaalprijs van de aankoop zal de Klant het saldo bijpassen.
- Indien de waarde van de Cadeaubon hoger is dan de totaalprijs van de aankoop, zal het resterende saldo op de Cadeaubon blijven staan.

De digitale Cadeaubon kan gebruikt worden via het scannen van de QR-code aan de kassa's in de IKEA Woonwarenhuizen of via het ingeven van het nummer vermeld op de Cadeaubon in het daarvoor voorziene veld voor aankopen via Overeenkomsten op afstand.

De Klant kan de fysieke Cadeaubon meerdere keren opladen aan de kassa in een IKEA Winkel met een bedrag naar keuze van maximaal 2.500 EUR.

Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen betreffende garantie en herroepingsrecht in deze Algemene contractvoorwaarden, zal IKEA de waarde van de fysieke of digitale Cadeaubon bij verlies, diefstal of beschadiging niet terugbetalen aan de Klant.

## **6. Installatie van een keuken**

### **6.1. Voorwerp van de Keukeninstallatie**

Als de Klant dit wenst, dan kan de Keukeninstallatie worden uitgevoerd door een Onderaannemer van IKEA.

Indien er extra werken door de Klant worden gevraagd, ontstaat er een rechtstreekse overeenkomst tussen de Klant en deze Onderaannemer. Als IKEA informatie geeft over prijzen en voorwaarden voor extra werken, dan is dit enkel als inlichting en volledig vrijblijvend.

### **6.2. Keukenplan en opmeting.**

De Keukeninstallatie vereist een correct en accuraat keukenplan. Er moet dus voor elke keuken een opmeting worden gemaakt door de Onderaannemer. De kosten van deze opmeting worden vooraf door de Klant betaald.

### **6.3. Keukenopstelling, regels van de kunst, verantwoordelijkheden.**

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

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

Als de werf of de keuken niet aan al de hierboven opgesomde voorwaarden voldoet, dan zijn alle verdere handelingen op eigen risico van de Klant. IKEA en/of haar Onderaannemers behouden zich in het bijzonder het recht voor, zonder hiertoe echter verplicht te zijn, om de werken geheel of ten dele te weigeren of te schorsen totdat aan de voorwaarden is voldaan. In dat geval is de Klant aan IKEA een forfaitaire vergoeding verschuldigd zijn ter waarde van 30% van de totaalprijs van de keukeninstallatie (excl. 21% BTW).

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

De garantie geldt uitsluitend voor keukens die kunnen worden geplaatst volgens het keukenplan, volgens de regels van de kunst/techniek, én op voorwaarde dat de meubelen en toestellen binnen deze opstelling of plaatsing worden gebruikt voor hun oorspronkelijke functie.

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

#### **6.4. Installatietermijn, installatiedatum en aanwezigheid van de Klant.**

IKEA verbindt zich ertoe om de keuken binnen een termijn van acht weken, vanaf de dag van de (volledige) levering van de benodigde onderdelen, te installeren, mits betaling van de Totaalprijs van de bestelling.

Net zoals bij leveringen, is de installatiedatum die door IKEA aan de Klant wordt meegedeeld benaderend, niet vast. Enkel bij overschrijding van de installatietermijn kan de klant vergoeding vragen voor de schade die hierdoor ontstaat (doch nooit voor onrechtstreekse schade).

De Klant (of een gevolmachtigde Volwassene) dient aanwezig te zijn tijdens de Keukeninstallatie, o.a. voor de toegang tot de werf en voor eventuele vragen. Bij de voltooiing van de Keukeninstallatie overloopt de Onderaannemer samen met de Klant het opleveringsrapport. Dit rapport wordt door beiden ondertekend. Als de Klant nalaat om aanwezig (of ten minste vertegenwoordigd) te zijn, dan wordt het opleveringsrapport door de installateur opgemaakt en ondertekend. Dergelijk opleveringsrapport geldt als afdoende bewijs van de oplevering en van de feitelijke elementen die in het opleveringsrapport zijn opgenomen.

#### **6.5. BTW.**

Onder bepaalde voorwaarden, die bij wet zijn vastgesteld, kan de Klant genieten van een verlaagd BTW-tarief (6% in plaats van 21%). Het vervullen van de voorwaarden om van dit tarief te kunnen genieten is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant zelf.

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

### **7. Privacy**

<https://www.ikea.com/be/nl/customer-service/privacybeleid/>

### **8. Aansprakelijkheid en garanties**

#### **8.1. Aansprakelijkheid**

##### **8.1.1. Algemene aansprakelijkheidsbeperking**

IKEA is slechts aansprakelijk in geval van grove fout of bedrog van haar of van haar Onderaannemers.

Onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen, zal de aansprakelijkheid van IKEA :

- beperkt zijn tot vergoeding van de schade van de Klant die rechtstreeks en exclusief het gevolg is van de tekortkomingen van IKEA of de vastgestelde gebreken aan de Producten;
- in ieder geval beperkt worden tot het bedrag van de prijs van de Producten die aan

de basis liggen van deze aansprakelijkheid (maximum plafond);

- zich in ieder geval niet uitstrekken tot vergoeding van immateriële en/of indirecte schade, waaronder in het bijzonder inkomstendering wordt begrepen.

De Klant moet IKEA binnen de 14 kalenderdagen volgend op het optreden van de beweerdelijk geleden schade per aangetekende brief waarschuwen en IKEA in staat stellen om alle nuttige vaststellingen te doen.

### **8.1.2. Website en Mobiele Applicatie van IKEA – beperking van aansprakelijkheid.**

De Producten worden op de Website en in de Mobiele Applicatie zo getrouw mogelijk voorgesteld en beschreven. Minieme afwijkingen zijn echter mogelijk, o.a. qua kleur. Bij de opgave van prijzen, maten en afbeeldingen vallen vergissingen en (druk-)fouten niet volledig uit te sluiten. IKEA spant zich in dergelijke afwijkingen zo veel mogelijk te beperken en, indien zij zich alsnog voordien, zo snel mogelijk recht te zetten. IKEA is niet aansprakelijk voor onnauwkeurigheden, foutieve vermeldingen of gebreken op de Website of in de Mobiele Applicatie. De vermelding ervan op de Website of in de Mobiele Applicatie betekent niet dat een Product steeds en overal beschikbaar is.

De Website en de Mobiele Applicatie behoren tot de intellectuele eigendom van IKEA. Er mag niets uit worden gekopieerd of gepubliceerd, op welke wijze en met welk middel dan ook, met uitzondering van kopieën die strikt noodzakelijk zijn voor het privégebruik van de Website en de Mobiele Applicatie.

### **8.1.3. Uitsluiting van aansprakelijkheid**

- a) In geval van Overmacht

De niet-uitvoering van één of meerdere contractuele verbintenissen of de laattijdige uitvoering ervan door IKEA zal niet gezien worden als een wanprestatie in haar hoofde, voor zover deze niet-uitvoering of deze vertraging rechtstreeks te wijten is aan een geval van overmacht. IKEA, slachtoffer van Overmacht:

- zal de Klant onmiddellijk schriftelijk informeren over de situatie en zijn gevolgen;
- zal overleggen met de Klant over gepaste voorlopige maatregelen en zal proberen, met de nodige voorzichtigheid om de oorzaak van de niet-uitvoering of de vertraging te elimineren, op te heffen of te verhelpen; en
- zal, nadat de oorzaak van de niet-uitvoering of van de laattijdige uitvoering is verdwenen, zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, haar verplichtingen respecteren.

In het geval de Overmachtssituatie langer dan 2 maanden duurt, kan de overeenkomst worden opgezegd door IKEA en / of door de Klant via e-mail, zonder dat dit de andere het recht geeft om een schadevergoeding te eisen.

- b) In geval van niet-naleving van de gebruiksaanwijzingen van de fabrikant en / of in geval van een gebruik dat niet overeenstemt met de gebruiksaanwijzingen van de fabrikant.

De Klant verbindt zich ertoe om de gebruikshandleiding van de fabrikanten te consulteren en om



strikt de gebruiksaanwijzingen te respecteren voor elk aangekocht Product en dit teneinde elk risico op ongevallen voor zover mogelijk te vermijden. De Klant is er zich van bewust dat IKEA niet over de mogelijkheid beschikt om na te gaan of de Klant de gebruiksaanwijzingen van de Producten respecteert. IKEA is in ieder geval ontheven van zijn aansprakelijkheid bij een inadequaat gebruik van de Producten.

## **8.2. Garantie.**

### **8.2.1. Algemene garantie van IKEA**

Bij de levering van de Goederen en Diensten dient de Klant de conformiteit van de geleverde Goederen en Diensten na te gaan, teneinde, in voorkomend geval, een voorbehoud te formuleren wat betreft hun conformiteit. De Klant is ertoe gehouden IKEA onmiddellijk in kennis te stellen indien hij een zichtbaar gebrek waarneemt aan de geleverde Goederen en/of Diensten.

Indien eventuele gebreken niet ter kennis worden gebracht binnen 14 dagen na de levering van de Goederen en/of Diensten, wordt de Klant geacht het geleverde Goed en/of de geleverde Dienst te hebben aanvaard en/of goedgekeurd.

Behoudens uitdrukkelijke afwijkende bedingen, en onverminderd tegenstrijdige dwingende bepalingen (in het bijzonder het herroepingsrecht wanneer dit bestaat), worden retours buiten het kader van de uitoefening van het herroepingsrecht en ruilrecht mits motivering goedgekeurd door IKEA.

Indien de Klant een klacht formuleert en dit voorbehoud wordt gegrond geacht door IKEA na onderzoek van het bewuste Goed en/of de bewuste Dienst, heeft laatstgenoemde de keuze tussen:

- het betalen van een vergoeding, met als maximum het bedrag dat door de Klant werd betaald voor de bestelling of
- de kosteloze herstelling van het Goed en/of het gratis verlenen van de Dienst.

### **8.2.2. Garantie voor consumptiegoederen ten aanzien van de Consumenten**

De artikelen 1649bis en volgende van het Burgerlijk Wetboek kennen rechten toe aan Consumenten bij de verkoop van Goederen aan Consumenten.

Deze rechten worden niet beïnvloed door andere garanties die worden toegekend door deze bepaling.

IKEA is jegens de Consument aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van het Goed en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee (2) jaar te rekenen vanaf voornoemde levering.

Op straffe van verval van de garantie dient de Consument binnen een termijn van twee (2) maanden, vanaf de dag waarop de Consument het gebrek heeft vastgesteld, IKEA per aangetekend schrijven te informeren over het bestaan van een gebrek aan overeenstemming.

De rechtsvordering van de Consument verjaart na verloop van één (1) jaar vanaf de dag waarop hij het gebrek aan overeenstemming heeft vastgesteld, zonder dat die termijn vóór het einde van de termijn van twee (2) jaar vanaf de levering van het Goed mag verstrijken.

In afwijking van hetgeen voorafgaat, is IKEA aansprakelijk jegens de Consument voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van een tweedehands Goed en dat zich

manifesteert binnen een termijn van één (1) jaar te rekenen vanaf voornoemde levering.

Wanneer hij rechtmatig en op correcte wijze een beroep doet op de garantie, heeft de Consument in eerste instantie het recht om van IKEA het kosteloze herstel of de kosteloze vervanging van het Goed te vragen, behalve als dat onmogelijk of disproportioneel zou zijn. Elke herstelling of vervanging moet, rekening houdend met de aard van het Goed en het door de Consument beoogd gebruik, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de Consument verricht worden. De kosten bedoeld in deze bepaling zijn de kosten die moeten worden gemaakt om de Goederen in overeenstemming te brengen, zoals onder andere verzendingskosten en kosten die verband houden met loon en materiaal.

De Consument heeft het recht van IKEA een passende prijsvermindering of de ontbinding van de overeenkomst te eisen:

- indien hij geen aanspraak kan maken op herstelling of vervanging, of
- indien IKEA niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de Consument de herstelling of de vervanging heeft verricht.

Niettemin heeft de Consument niet het recht om de ontbinding van de Overeenkomst te verlangen indien het gebrek aan overeenstemming van geringe betekenis is.

In geval van prijsvermindering zal elke terugbetaling aan de Consument worden verminderd ten einde rekening te houden met het gebruik dat deze van het Goed heeft gehad sinds de levering ervan.

### **8.2.3. Garantie voor verborgen gebreken ten aanzien van Consumenten**

IKEA staat daarnaast ten opzichte van de Consumenten in voor de wettelijke garantie voor verborgen gebreken, zoals uiteengezet in de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek, indien het verborgen gebrek bestond op het ogenblik van de levering en indien het gebrek het Goed ongeschikt maakt voor het gebruik waartoe het bestemd is of het gebruik ervan aanzienlijk verminderd.

Ieder verborgen gebrek dient zo snel mogelijk ter kennis te worden gebracht van IKEA per aangetekend schrijven vanaf het moment dat de Consument het gebrek heeft ontdekt, of in voorkomend geval, normalerwijze had moeten ontdekken.

In het geval van een verborgen gebrek heeft de Consument de keuze om ofwel het Goed terug te geven en zich de prijs te doen terugbetalen ofwel om het Goed te behouden en zich een gedeelte van de prijs te doen terugbetalen.

Teneinde iedere twijfel te vermijden, sluit IKEA iedere garantieverplichting voor verborgen gebreken ten opzichte van Ondernemingen uit.

### **8.2.4. Specifieke Garantie van de fabrikant of IKEA**

De Goederen die worden aangeboden door IKEA kunnen daarnaast het voorwerp uitmaken van een bijkomende garantie aangeboden door de fabrikant of IKEA waarvan de omvang en de duur verschilt naargelang het aangeboden Goed.

Teneinde te weten of de te koop aangeboden Goederen het voorwerp uitmaken van dergelijke Specifieke Garantie en om er de reikwijdte van te kennen, wordt de Klant uitgenodigd om de commerciële documentatie met betrekking tot de bewuste Goederen en / of de pagina omtrent garantie op de Website te raadplegen.

Indien dergelijke Specifieke Garantie wordt aangeboden, vangt deze aan op de datum van aankoop van het Goed en dekt deze de gebreken in de fabricage.

Indien IKEA niet zelf de fabrikant is van de Goederen, zal hij een beroep op de Specifieke Garantie slechts aanvaarden voor de Goederen die hij zelf heeft verkocht.

Indien de Klant beroep wenst te doen op de Specifieke Garantie dient hij het aankoopbewijs (kopie van het ticket of van de factuur) bij te voegen en te beantwoorden aan de eisen die worden opgelegd door de fabrikant.

De Klant verliest de rechten die hem worden toegekend door de Specifieke Garantie indien hij de voorschriften van de fabrikant om daar op geldige wijze een beroep op te kunnen doen, niet heeft nageleefd.

## **9. Klachten en geschillenbeslechting**

### **9.1. Klantendienst**

Indien de Klant een vraag heeft betreffende de Producten van IKEA of over eender welk ander onderwerp, kan de Klant contact opnemen met de klantendienst van maandag tot zaterdag tussen 9u en 18u:

- o hetzij per telefoon : +32 (0)2 719 19 19;
- o hetzij per chat on the Website
- o hetzij per gewone brief : Weiveldlaan 19, 1930 Zaventem.

### **9.2. Consumentenombudsdienst**

Indien de Consument reeds heeft getracht het geschil rechtstreeks met IKEA op te lossen zonder een oplossing te vinden, kan de Consument het onopgeloste geschil of een klacht voorleggen aan de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid. Via het online platform [www.consumentenombudsdienst.be/nl](http://www.consumentenombudsdienst.be/nl) of [www.mediationconsommateur.be/fr](http://www.mediationconsommateur.be/fr)) kan de Consument kosteloos een verzoeningsverzoek indienen.

### **9.3. Online Dispute Resolution (ODR) (Onlinegeschillenbeslechting) / BECOM**

Voor klachten in verband met aankopen verricht via de Website of via de Mobiele Applicatie, heeft de Consument bovendien 2 onderstaande mogelijkheden:

1. De Consument kan zich richten tot het ODR Platform dat op Europees niveau werd opgericht om de mogelijkheid te bieden geschillen in een online context buitengerechtelijk op te lossen:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
2. De Consument kan ook terecht terecht bij Becom. Becom zal bemiddelen tussen de consument en de verkoper indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. Je kan hen bereiken via het klachtenformulier op <https://becom.digital/nl/klachten/> of schriftelijk: Markiesstraat 1, 1000 Brussel, [info@becom.digital](mailto:info@becom.digital).

### **9.4. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

De Algemene contractvoorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht, onverminderd het recht van de Consumenten die hun woonplaats buiten het Belgisch grondgebied hebben om zich op bepalingen van dwingend recht uit hun nationale wetgeving te beroepen. Elk geschil dat niet minnelijk

en/of via de Ombudsman voor de handel of het ODR Platform werd opgelost, behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de Brusselse rechtbanken, onverminderd het recht van de Consumenten om zich op bepalingen van Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechtelijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken te beroepen.

## **10. Slotbepalingen**

### **10.1. Nietigheid**

Indien een bepaling van deze Algemene contractvoorwaarden nietig zou worden verklaard, komen de Klant en IKEA overeen dat deze niet uitvoerbaar zal zijn, maar dat de andere bepalingen van de Algemene contractvoorwaarden wel hun werking behouden, behalve wanneer de litigieuze bepaling essentieel is en de Algemene contractvoorwaarden niet meer ter goeder trouw gewijzigd kunnen worden teneinde het evenwicht van de rechten en verplichtingen van de Klant en IKEA te herstellen of behouden.

### **10.2. Bewijs**

De transacties, verrichtingen op het netwerk, elektronische communicaties, connecties en andere elektronische manipulaties worden bewezen met behulp van .log bestanden, e-mails en transactiebestanden, die door IKEA kunnen worden bewaard op elektronische dragers.

De Klant aanvaardt de bewijskracht van deze gegevens.

Deze bewijsmogelijkheid verhindert noch de Klant, noch IKEA om elk ander bewijsmiddel te gebruiken dat door de wet wordt toegestaan.

### **10.3. Interpretatie**

In het geval dat er twijfel bestaat over de interpretatie van de Algemene contractvoorwaarden, heeft de Nederlandse versie voorrang op de Franse versie.

### **10.4. Wijziging**

IKEA behoudt zich het recht voor om deze Algemene contractvoorwaarden op elk ogenblik naar eigen goeddunken te wijzigen. De gewijzigde Algemene contractvoorwaarden treden in werking zodra zij op de Website geplaatst worden. Zij zullen enkel gelden ten aanzien van overeenkomsten die na de inwerkingtreding ervan worden afgesloten.

DATUM: 2025-10-07