

## ALGEMENE VOORWAARDEN IKEA FAMILY

Welkom bij IKEA Family: waar jouw woonideeën realiteit worden, op jouw manier.

Je familie kies je niet, wordt wel eens gezegd. Maar in onze familie is iedereen welkom! Of je nu die langverwachte renovatie start of je gewoon nog fijner wil voelen op de plek waar jij thuis bent, IKEA Family is er om je een handje te helpen. Tijd om samen jouw ideeën waar te maken!

### 1. Wie zijn wij?

*Wij zijn Ingka Group, een franchisenemer van Inter IKEA Systems B.V. die over de hele wereld digitale en fysieke IKEA verkoopkanalen beheert. Op [www.ingka.com](http://www.ingka.com) verneem je meer over ons.*

De volgende bedrijven van Ingka Group zijn partijen betrokken bij deze Algemene Voorwaarden:

IKEA Belgium N.V., een naamloze vennootschap (met beperkte aansprakelijkheid van aandeelhouders) naar Belgisch recht  
Ondernemingsnummer BE 0425 258 688  
Weiveldlaan 19, B-1930 Zaventem, België

en

Ingka NB AB  
een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid van aandeelhouders naar Zweeds recht, geregistreerd in het Zweedse vennootschapsregister (*Bolagsverket*) onder het nummer 559487-7051  
Officieel adres: Älmhultsgatan 2, 215 86 Malmö, Zweden  
Btw-nummer SE559487705101

### 2. De juridische kant

*Wanneer je een IKEA Family-account aanmaakt, ga je een overeenkomst aan met IKEA.*

Deze algemene voorwaarden (de '**Algemene Voorwaarden**') vormen een juridische overeenkomst tussen jou (waarbij we naar jou verwijzen als de '**gebruiker**' of het '**lid**') en i) IKEA Belgium NV, Weiveldlaan 19, 1930 Zaventem - België ('**IKEA Retail**') en ii) Ingka NB AB ('**INBAB**'). IKEA Retail en INBAB bieden samen IKEA Family en het IKEA Family-account aan en worden hierna '**IKEA**', '**wij**' (of '**we**') en '**ons**' genoemd. Wel dragen elk van de bovenstaande entiteiten hun eigen verantwoordelijkheden en verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden, wat zal blijken uit de context waarin ze worden gebruikt in deze Algemene Voorwaarden.

IKEA Retail is uitsluitend verantwoordelijk voor:

- detailverkoop van producten en diensten via de volgende kanalen: winkel, retailwebsite en retailapp, verkoop via de IKEA klantendienst en
- alle daaraan verbonden IKEA Family-services, -voordelen en -beloningen behalve de IKEA Tweedehands Marktplaats (zie verder)
- het modereren van de inhoud van beoordelingen van detailverkoop
- het behandelen van alle klachten in verband met de detailverkoop van producten en diensten inclusief de werking van het IKEA Family-account
- het behandelen van klachten in verband met de IKEA Family-services, -voordelen en -beloningen behalve de IKEA Tweedehands Marktplaats (zie verder)

INBAB is uitsluitend verantwoordelijk voor:

- de werking en diensten die we bieden via de IKEA Tweedehands Marktplaats voor tweedehandsproducten <https://secondhand.ikea.com/be/nl> , de 'IKEA Tweedehands **Marktplaats**') en treedt op als enige aanbieder van IKEA Tweedehands Marktplaats
- het modereren van de inhoud de IKEA Tweedehands Marktplaats
- het behandelen van klachten in verband met de werking van en de diensten aangeboden via de IKEA Tweedehands Marktplaats

Dat wil zeggen dat IKEA Retail niet verantwoordelijk is voor de werking van noch de dienst aangeboden via de IKEA Tweedehands Marktplaats en dat er voor jouw gebruik daarvan geen contractuele relatie bestaat tussen jou en IKEA Retail.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op je IKEA Family-account (het '**Account**') en de daaraan verbonden services, voordelen en beloningen. Ze zijn van toepassing op alle activiteiten die verband houden met je Account (en je digitale en/of fysieke IKEA Family-kaart), die allemaal worden aangeboden in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden. Lees deze Voorwaarden dan ook aandachtig voordat je lid wordt.

Je hebt het recht om de overeenkomst aangaande je deelname aan IKEA Family te herroepen; gedetailleerde informatie over dat recht vind je in Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden.

Wij behouden ons het recht voor IKEA Family, met inbegrip van de services, voordelen en beloningen en deze Algemene Voorwaarden, van tijd tot tijd te updaten en aan te passen om geldige redenen, waaronder wijzigingen in de wettelijke bepalingen, aanpassingen in de reikwijdte van services, technische updates en andere belangrijke handelingen voor zover van toepassing op deze Algemene Voorwaarden. We brengen je ten minste dertig (30) dagen voordat zulke aanpassingen van kracht worden op de hoogte, en geen van die aanpassingen doet afbreuk aan je bestaande rechten. Als je de aanpassingen niet wenst te aanvaarden, moet je stoppen met het gebruik van IKEA Family voordat de aanpassingen van kracht worden. Dat kan volledig kosteloos. Elk gebruik van IKEA Family nadat de aanpassingen van kracht zijn geworden geldt als aanvaarding door jou van de gewijzigde Algemene Voorwaarden.

### 3. Contact en klachten

*We horen graag van je! Hieronder lees je hoe je met ons contact kan opnemen.*

Met feedback, opmerkingen, klachten of vragen over IKEA Family en de services, voordelen en beloningen (behalve de IKEA Tweedehands Marktplaats) of over je Account of deze Algemene Voorwaarden kan je terecht bij de klantendienst van IKEA Retail, online via '[Neem contact met ons op - IKEA - IKEA](#)' of telefonisch op het nummer +32 2 719 19 19 voor België of +352 2 700 12 70 voor Luxemburg.

Als je specifieke vragen, opmerkingen of klachten hebt over het gebruik van de IKEA Tweedehands Marktplaats, neem dan contact op met INBAB via de klantenservice chat van de IKEA Tweedehands Marktplaats: [secondhand.ikea.com/be/nl/customer-support/](https://secondhand.ikea.com/be/nl/customer-support/)

Als je een klacht verstuurt, vermeld dan je voor- en familienaam, je adres, de reden voor de klacht en de contactmethode van je voorkeur. Je mag binnen 14 dagen na ontvangst een antwoord op je klacht verwachten.

#### 4. Het IKEA Family-account

*Het IKEA Family-account is beschikbaar voor natuurlijke personen vanaf 18 jaar en enkel bedoeld voor persoonlijk gebruik. Jij bent verantwoordelijk voor alle activiteit in je Account.*

Om lid te worden van IKEA Family moet je ten minste 18 jaar zijn, in België of Luxemburg wonen en beschikken over een geldig e-mailadres waaraan je Account gekoppeld wordt. Het e-mailadres moet binnen zeven (7) dagen worden bevestigd. Het Lid ontvangt meteen na het aanmaken van het Account een e-mail om na te gaan of dit zijn e-mailadres is. Als het e-mailadres niet wordt bevestigd, behoudt IKEA zich het recht voor om het Account te verwijderen. De houder van het Account moet dezelfde persoon zijn als de houder van het bevestigde e-mailadres. Zo niet, dan behoudt IKEA zich het recht voor om het Account te verwijderen.

IKEA Family is uitsluitend bedoeld voor privégebruik, wat wil zeggen dat je geen Account mag aanmaken namens een bedrijf. (Bedrijven nodigen we uit om lid te worden van het IKEA Business Network.) Je kan op elk moment slechts één geldig Account hebben, en je Account en de daaraan gekoppelde (digitale en/of fysieke) IKEA Family-kaart zijn persoonlijk; je kan ze niet overdragen aan iemand anders. Als je inschrijving onleesbaar is (bij gebruik van een fysiek formulier) of anderszins onvolledig, kunnen we je mogelijk niet registreren als IKEA Family-lid. Lidmaatschap is gratis.

De fysieke lidkaart (als je die hebt) is eigendom van IKEA, en als je ze verliest, moet je dat meteen melden aan [Privacy.belgium@ikea.com](mailto:Privacy.belgium@ikea.com). De IKEA Family-kaart is geen betaalkaart.

We gaan ervan uit dat je je e-mailadres, contactgegevens en communicatievoorkeuren up-to-date houdt; je kan op elk moment inloggen in je Account om je gegevens aan te passen. Jij bent verantwoordelijk voor alle activiteiten in jouw Account en voor het geheimhouden van je wachtwoord.

Wanneer je een Account aanmaakt, verzamelen en verwerken wij je persoonsgegevens. Lees de IKEA Family-privacyverklaring voor meer informatie.

Jij bent verantwoordelijk voor alle Gebruikersinhoud (zoals gedefinieerd in punt 7 hieronder), met inbegrip van beoordelingen, gepubliceerde aanbiedingen en elke actie die plaatsvindt in je Account, en ook voor alle aangeboden producten die jij op de IKEA Tweedehands Marktplaats verkoopt en overdraagt aan kopers. IKEA is niet verantwoordelijk voor eventuele geschillen die je hebt met of vorderingen jegens andere gebruikers van de IKEA Tweedehands Marktplaats noch voor eventuele fiscale of aangifteverplichtingen die op jou als gebruiker van de IKEA Family-services, -voordelen of -beloningen van toepassing kunnen zijn.

Enkel aankopen die gebeuren binnen België kunnen aan het IKEA Family-account worden gekoppeld.

#### 5. Services, voordelen en beloningen

*Als lid van IKEA Family heb je toegang tot de tools, de ondersteuning en de voordelen die je nodig hebt om je plannen voor je woning te realiseren. Denk eraan altijd in te loggen of je IKEA Family-kaart aan de kassa te scannen om zeker geen directe voordelen en beloningen mis te lopen.*

We bieden IKEA Family-leden uiteenlopende services, voordelen en beloningen en werken voortdurend aan nieuwe services, incentives en aanbiedingen om toe te voegen aan IKEA Family. Om daar allemaal van te profiteren, moet je je identificeren als IKEA Family-lid, en dat kan op de volgende manieren: scan in onze winkels je digitale of fysieke IKEA Family-kaart of identificeer je aan de hand van je telefoonnummer. Op onze website [ikea.com/be](http://ikea.com/be), op de IKEA Tweedehands

Marktplaats en in de IKEA app identificeer je je door op je Account in te loggen met je e-mailadres en wachtwoord (of via andere aanmeldopties die van tijd beschikbaar kunnen zijn).

Denk eraan dat de IKEA Family-services, -voordelen en -beloningen steeds kunnen veranderen en enkel gelden zolang de voorraad strekt. Zulke wijzigingen doen geen afbreuk aan je bestaande rechten. Je vindt de huidige, up-to-date IKEA Family-services, -voordelen en -beloningen steeds op onze website. Voordelen die aan individuele personen worden meegedeeld (met inbegrip van aanbiedingen op maat) zijn mogelijk enkel beschikbaar voor geselecteerde leden op basis van bepaalde door IKEA vastgelegde criteria (bv. interesses). Tenzij anders vermeld, zijn aan individuele personen meegedeelde voordelen niet overdraagbaar. Dit zijn enkele van de belangrijkste voordelen die je als IKEA Family-lid kan ontvangen:

**A. Aanbiedingen voor leden**

We bieden van tijd tot tijd ledenkortingen op bepaalde artikelen, productcategorieën, services of voedingsartikelen. Die kortingen zijn tijdelijke aanbiedingen waarop eventueel specifieke voorwaarden van toepassing zijn, en ze gelden enkel zolang de voorraad strekt. Zulke aanbiedingen gelden niet op artikelen uit de Tweedekanshoek in de winkel.

**B. Gratis warme drank**

Alle IKEA Family-leden kunnen dagelijks een gratis warme drank krijgen in het IKEA restaurant (niet in de bistro).

**C. 'Oeps'-verzekering**

Soms gaat er iets mis, dat weten wij ook. Als je nieuwe IKEA product beschadigd raakt onderweg naar huis of tijdens de montage, nemen we het terug of vervangen we het/de beschadigde onderde(e)l(en), op voorwaarde dat je het product retourneert binnen 14 dagen vanaf de datum van aankoop. De 'oeps'-verzekering is niet van toepassing op schade veroorzaakt door een extern transportbedrijf of een externe aanbieder van montage-diensten. Ze is enkel van toepassing op aankopen die je doet nadat je je hebt geïdentificeerd als IKEA Family-lid. Deze bescherming doet geen afbreuk aan je wettelijke rechten (zoals garantieclaims en bescherming inzake defecte goederen wanneer van toepassing).

**D. Uitnodigingen voor workshops, events en previews**

Van interieurworkshops tot voorproefjes van nieuwe collecties. Tijdens IKEA Family-events en -workshops geven we onze interieurbekendheid en -vaardigheden door.

**E. 10% extra op onze terugkoop-service**

Als lid van IKEA Family krijg je 10% extra vergoeding wanneer wij je oude IKEA meubels terugkopen.

**F. Gratis taart voor je verjaardag**

Als lid van IKEA Family krijg je van ons in het IKEA restaurant een cadeautje voor je verjaardag.

**G. Exclusief: kom bij ons je kinderfeestje vieren**

Dankzij je IKEA Family-kaart kan je bij ons het verjaardagsfeestje van je kind organiseren. Je steunt er meteen ook ons 'Welkom thuis'-project mee, dat ondersteuning biedt aan de kwetsbaarste eenoudergezinnen.

**H. Småland-spaarkaart**

Per kind dat komt spelen in Småland krijgen ouders één stempel op hun kaart, met een maximum van één stempel per kind per dag. Voor meerdere kinderen van één gezin kan je dus op één kaart stempels sparen. Wanneer de spaarkaart vol is (vijf stempels), krijgt je kind een

cadeautje. Wat voor cadeautje het is hangt af van het moment en de winkel. Per volle spaarkaart ontvang je maximaal één cadeautje.

### **I. Digitale kassatickets**

Als je je bij je aankopen bij IKEA Retail identificeert als IKEA Family-lid, bewaren we je digitale kassaticket en je transactiegeschiedenis voor minimaal drie (3) jaar vanaf de datum van aankoop. Hoewel we dat graag zouden willen, kunnen we je echter niet garanderen dat wij altijd over je kassatickets beschikken. Er kunnen zich technische problemen voordoen i.v.m. de traceerbaarheid van digitale kassatickets. (Dat doet evenwel geen afbreuk aan je bestaande rechten op grond van het IKEA Family-programma.) Je bewaart dus beter ook zelf je aankoopbewijs. We bewaren ook de kassatickets voor aankopen in onze restaurants, cafés, bistro's en Zweedse shops.

### **J. Beloningen van IKEA Family**

Als IKEA Family-lid verzamel je met je aankopen bij IKEA punten die je kan inwisselen voor een beloning. Om punten te sparen, moet je een actief Account hebben waarop je kan inloggen op onze website. Houd er rekening mee dat je geen IKEA Family-punten kan verzamelen voor aankopen die je doet als lid van het IKEA Business Network, aangezien je niet van beide programma's tegelijk kan profiteren.

#### *a) Hoe verzamel ik punten?*

Je krijgt punten voor al je aankopen bij IKEA Retail in het land waar je woont. (Momenteel is het niet mogelijk om punten te verzamelen bij IKEA in een ander land.) Je krijgt punten bij de aankoop van producten en services, online of in fysieke winkels, en ook voor wat je koopt in onze restaurants en Zweedse shops. Je ontvangt géén punten voor de aankoop van cadeaupassen, aankopen op de IKEA Tweedehands Marktplaats en aankopen die je doet als lid van het IKEA Business Network (zoals reeds vermeld, moet je kiezen of de aankoop wordt geregistreerd in je IKEA Family-account of je IKEA Business Network-account). Je kan ook wekelijks punten verzamelen door op een van de volgende manieren met IKEA in contact te komen:

- Inloggen op je Account via de website of de app: 1 punt
- Een verlanglijstje opstellen en opslaan in je Account: 2 punten
- Een ontwerp maken en opslaan in de keukenplanner: 5 punten
- Inschrijven voor en bijwonen van een IKEA event (niet beperkt tot één keer per week): 20 punten
- Een planningsessie boeken en bijwonen: 25 punten

Houd er rekening mee dat je per type interactie maar één keer per week punten ontvangt. Je kan bijvoorbeeld meerdere keren per week inloggen op je Account of meerdere verlanglijstjes aanmaken, maar je krijgt slechts punten voor de eerste keer dat je inlogt en voor het eerste verlanglijstje dat je aanmaakt. Vanaf de maandag daarop kan je opnieuw punten ontvangen voor hetzelfde type interactie.

Je ontvangt ook eenmalig punten wanneer je een account aanmaakt: 5 punten.

Meer gedetailleerde informatie over het exacte aantal punten dat je kan verzamelen met aankopen en interacties vind je in je Account op de website of in de app. IKEA Retail behoudt zich het recht voor het aantal punten dat je krijgt voor aankopen en interacties te wijzigen en de

interacties en aankopen waarmee je punten kan verzamelen aan te passen. Je vindt informatie over dergelijke wijzigingen in je Account. Zulke wijzigingen doen geen afbreuk aan je bestaande rechten.

Om punten te verzamelen voor onlineaankopen en -interacties moet je ingelogd zijn op je Account. In de winkel moet je voor aankopen en activiteiten je fysieke of digitale IKEA Family-kaart tonen of je op een andere aanvaarde manier als lid identificeren (bv. op basis van je telefoonnummer). Als je dat niet doet op het moment van de aankoop of interactie, kan je dat later niet rechtzetten, ook al heb je een kassaticket of ander bewijs van aankoop of interactie. Je identificeren is belangrijk omdat we om technische redenen geen punten kunnen toekennen aan IKEA Family-leden die op het moment van aankoop of interactie niet als dusdanig waren geïdentificeerd.

Je krijgt één punt per 5 EUR die je uitgeeft.

<b>Uitgegeven bedrag (lokale munt)</b>	<b>Verzamelde punten</b>
5€ - 9,99€	1
10€ - 14,99€	2
15€ - 19,99€	3
20€ - 24,99€	4
25€ - 29,99€	5
enz. (geen plafond)	enz. (geen plafond)

Als je punten hebt ontvangen voor een aankoop maar later het/de aangekochte product(en) terugbrengt, zullen we de punten aftrekken van je puntensaldo op basis van de waarde van het/de geretourneerde product(en). Als je producten retourneert die je op verschillende tijdstippen hebt gekocht, wordt het aantal af te trekken punten berekend op basis van het totale bedrag van de geretourneerde producten. Als je een artikel retourneert waarop een productbeloning werd toegepast bij aankoop, krijg je dat deel van de beloning niet terug.

Aangezien je één punt krijgt voor elke 5 EUR die je uitgeeft, is het mogelijk dat als je aankopen doet en vervolgens een van de gekochte artikelen retourneert, je uiteindelijke puntensaldo lager is dan wanneer je dezelfde aankopen had gedaan zonder dat artikel. Een artikel retourneren kan dus ook resulteren in een negatief puntensaldo in je IKEA Family-account. Aan een negatief puntensaldo zijn voor jou geen verplichtingen verbonden en het leidt ook niet tot een vordering van IKEA jegens jou. Punten zijn niet terugbetaalbaar en niet overdraagbaar. Ze kunnen ook niet worden omgeruild voor geld. Je kan ze enkel inwisselen voor uiteenlopende beloningen in het kader van IKEA Family. Punten blijven 18 maanden geldig vanaf de datum waarop het punt op je Account wordt bijgezet. Na die datum vervallen de punten automatisch. Maar geen zorgen: we sturen je meerdere herinneringen zodat je ze kan besteden voor ze vervallen.

In je Account kan je zien hoeveel punten je hebt, hoelang ze nog geldig zijn en wat de beschikbare beloningen zijn. Binnen 48 uur na afronding van je aankoop of je interactie met de tools en services van IKEA verschijnen de punten in je Account. Let op: je aankoop is pas volledig afgerond wanneer alle artikelen van je bestelling zijn geleverd.

*b) Hoe kan ik mijn punten gebruiken?*

Wanneer je voldoende punten hebt verzameld en deze geregistreerd zijn in je IKEA Family account (wat tot 48 uur kan duren), zullen de beloningen automatisch geactiveerd worden zodat je ze kan kiezen in je IKEA Family account. Als je een beloning vindt die je wil gebruiken (ervan uitgaand dat je voldoende punten hebt), kan je je punten inwisselen voor deze beloning. Het vereiste aantal punten wordt van je puntensaldo afgetrokken en je ontvangt een e-mail met een code om je keuze te bevestigen. Als je de beloning hebt geselecteerd, kan je dit niet meer ongedaan maken om het aantal ingewisselde punten terug te krijgen.

Je kan de code van de aankoopbon gebruiken op onze website, in de IKEA app, in de winkel of via de klantendienst. Online en in de IKEA app kan je maar één code van een aankoopbon tegelijk gebruiken. In de winkel en via de klantendienst kan je meerdere codes/beloningen tegelijk inwisselen. Je kan elke aankoopbon maar één keer gebruiken. Als je hem niet gebruikt, vervalt hij na dertig (30) dagen vanaf de datum van uitgifte. De aankoopbon vervalt meteen na gebruik. Om technische redenen kan dat niet worden teruggedraaid, ook niet als je de bestelling later annuleert. De aankoopbon gaat dan verloren.

*c) Wat zijn de verschillende beloningen?*

Hieronder zie je enkele voorbeelden van beloningen waarvoor je je punten kan inwisselen:

<b>Mogelijke beloningen</b>	<b>Aantal punten nodig</b>
€ 2,99 korting op Click & Collect	30 punten
€ 5 korting op levering	50 punten
€ 15 korting op levering	150 punten
€ 30 korting op levering	300 punten
€ 50 korting op levering	500 punten
€ 5 korting op IKEA Food	50 punten
€ 10 korting op IKEA Food	100 punten
€ 15 korting op IKEA Food	150 punten
€ 5 korting op producten	50 punten
€ 10 korting op producten	100 punten
€ 25 korting op producten	250 punten
€ 50 korting op producten	500 punten
€ 100 korting op producten	1.000 punten

De beschikbare beloningen kunnen met de tijd wijzigen door onder meer de beschikbaarheid van producten en services in onze winkels, maar ook naargelang de interesse en behoeften van klanten. We kunnen dan ook niet garanderen dat een bepaalde beloning beschikbaar zal zijn op het moment dat je die wil gebruiken. In je Account zie je welke beloningen momenteel beschikbaar zijn en hoeveel punten je ervoor nodig hebt. Je vindt er ook instructies om een beloning te kiezen en de nodige punten in te wisselen. Punten die je hebt ingewisseld voor een beloning zijn niet langer beschikbaar in je Account. De beloning kan niet worden terugbetaald of geretourneerd. Punten kan je enkel inwisselen voor beloningen en niet gebruiken als gedeeltelijke betaling voor de aankoop van artikelen of services. Je kan IKEA Family-beloningen niet gebruiken voor lokale expresleveringen.

## K. e IKEA Tweedehands Marktplaats

### a) *Wat is de IKEA Tweedehands Marktplaats?*

Alle IKEA Family-leden kunnen het online platform voor tweedehands IKEA producten (de 'IKEA Tweedehands **Marktplaats**') gebruiken op [secondhand.ikea.com](https://secondhand.ikea.com). De IKEA Tweedehands Marktplaats wordt gerund door INBAB. IKEA Retail is niet verantwoordelijk voor de werking van de IKEA Tweedehands Marktplaats of de diensten die erop worden aangeboden.

De IKEA Tweedehands Marktplaats is een dienst die aan IKEA Family-leden wordt aangeboden. Het is een plek waar IKEA Family-leden die authentieke tweedehands IKEA meubels en interieuraccessoires (geen namaak) willen kopen of verkopen, met uitzondering van IKEA Food-producten, toestellen (zoals koelkasten, ovens en luchtreinigers) en matrassen (de '**Producten**') met elkaar in contact kunnen komen en transacties kunnen sluiten. Alle Producten moeten veilig en in bruikbare staat zijn (d.w.z. geschikt voor het doel waarvoor goederen van hetzelfde type normaal worden gebruikt). Op de IKEA Tweedehands Marktplaats sluiten kopers en verkopers rechtstreeks met elkaar contracten voor de aankoop/verkoop van Producten. Noch INBAB noch IKEA Retail is betrokken partij bij deze transacties.

### b) *Artikelen verkopen op de IKEA Tweedehands Marktplaats*

Je kan op de IKEA Tweedehands Marktplaats alle Producten verkopen behalve Producten die zijn teruggeroepen. Voor België vind je informatie over gevaarlijke producten op [Verboden toestellen | FOD Economie](#). Je mag de IKEA Tweedehands Marktplaats niet gebruiken om niet-IKEA producten te verkopen, en je mag enkel producten aanbieden die jouw eigendom zijn of waarvoor je het recht hebt om ze te verkopen.

Als je een Product te koop wil aanbieden, zoek je het op in de catalogus op de IKEA Tweedehands Marktplaats. Typ de naam van het product of zoek op afbeelding. Selecteer het betreffende product uit de lijst en upload vervolgens ten minste twee foto's van je Product. Beantwoord ook nog een reeks korte vragen over de staat en de kwaliteit van het Product en hoe het eruitziet (inclusief eventuele defecten of aanpassingen). Let erop dat de foto's een accurate weergave bieden van het Product en dat je de vragen eerlijk beantwoordt. Als het aanbod dat je publiceert op een of andere manier misleidend is, kan dat aanleiding geven tot activering van de Kopersbescherming (zie punt d) hieronder) en kan de koper eventueel aanspraak maken op terugbetaling. Bepaalde gegevens uit de IKEA productcatalogus, zoals de afmetingen en de beschrijving van het product en soms ook de productmaterialen en de onderhouds- en montage-instructies, worden automatisch aan je aanbod toegevoegd. Als je het product niet terugvindt in onze catalogus, kan dat zijn omdat het een oud IKEA product is dat niet in onze digitale bibliotheek zit. Als dat het geval is, moet je een aanbod voor niet-standaardartikel opstellen, dat handmatig wordt gecontroleerd.

Alle foto's die je uploadt moeten voldoen aan de volgende vereisten:

- Het IKEA Product moet centraal staan en zo accuraat mogelijk worden weergegeven.
- Op de foto's moeten alle defecten van en elke schade aan het Product duidelijk te zien zijn.
- Toon liever geen niet-IKEA producten op de foto's.
- Er mogen geen mensen op de foto's staan.
- Er mogen op de foto's geen schadelijke producten staan zoals alcohol, sigaretten enz.
- Er mogen op de foto's geen religieuze of politieke boodschappen staan, zoals grote borden, affiches of symbolen.

Je moet ook vermelden waar de koper het Product kan ophalen. Dat kan bij jou thuis zijn, op een openbare plek of bv. op de parking van de dichtstbijzijnde IKEA winkel of een andere plek die jij geschikt vindt. Als je niet zelf een ander ophaalpunt vermeldt, krijgt de koper het adres te zien dat je hebt geregistreerd in je IKEA Family-account. INBAB komt niet tussen in de ophaalafspraken tussen koper en verkoper.

Alle aanbiedingen worden door het automatische moderatiesysteem van de IKEA Tweedehands Marktplaats gecontroleerd op naleving van deze Algemene Voorwaarden. Als het systeem een probleem opmerkt met de inhoud van je aanbod, controleert een menselijke moderator je aanbod, die vervolgens contact met je opneemt via de chatfunctie van de IKEA Tweedehands Marktplaats (je ontvangt daarvan een melding via e-mail) om uit te leggen wat er mis is en wat je moet aanpassen. Via de chatfunctie van de IKEA Tweedehands Marktplaats wordt je gevraagd je aanbod aan te passen, waarna de moderator het opnieuw bekijkt. Je hebt dertig (30) dagen om je aanbod aan te passen. Als je het aanbod binnen die termijn niet aanpast en/of het aangepaste aanbod niet voldoet aan de bovenstaande vereisten, verwijdt de moderator het aanbod. Niet-goedgekeurde aanbiedingen die niet gecorrigeerd worden, worden 30 dagen na indiening permanent uit het systeem verwijderd.

De IKEA Tweedehands Marktplaats genereert automatisch een aanbevolen prijs voor het Product gebaseerd op de reële waarde, rekening houdend met factoren zoals de staat en de kwaliteit van het Product en de oorspronkelijke verkoopprijs van het Product. Je kan kiezen of je de aanbevolen prijs hanteert of een eigen prijs instelt. De prijs die INBAB berekent is een *voorstel*. Mogelijk zijn er kopers die meer – of juist minder – voor je Product willen betalen. De maximale prijs die je voor een Product kan instellen is € 1.995. Je hebt ook de mogelijkheid om het Product gratis weg te geven, wat wil zeggen dat je geen financiële vergoeding ontvangt voor het Product.

Zolang een koper het aangeboden Product niet reserveert door ervoor te betalen, kan je het aanbod op elk moment intrekken. De prijs wordt tussen jou en de koper overeengekomen zonder enige betrokkenheid van INBAB.

Wanneer de koper het Product heeft gereserveerd, houdt onze betalingsdianstaaanbieder het bedrag in bewaring tot de koper het Product heeft opgehaald en gedurende een bijkomende termijn van 48 uur vanaf het moment waarop de koper de ontvangst bevestigt door in zijn of haar Account te klikken op de knop 'Accepteren' (of een knop van die strekking). Door te klikken op de knop 'Accepteren', bevestigt de koper dat die het Product heeft opgehaald bij of ontvangen van de verkoper.

Als de 48 uur om zijn, wordt de betaling vrijgegeven en wordt het bedrag bij je saldo (e-wallet) op de IKEA Tweedehands Marktplaats geteld. Als de koper binnen 48 uur een verzoek tot terugbetaling indient, wordt de vrijgave van de betaling opgeschort tot INBAB een beslissing neemt over het verzoek tot terugbetaling. Alle regels van de procedure in het kader van de Kopersbescherming staan in het Kopersbeschermingsbeleid dat je [hier](#) kan raadplegen.

Kopers beschikken op de IKEA Tweedehands Marktplaats over een knop 'Annuleren' waarmee ze de aankoop op elk moment kunnen annuleren zolang ze het product niet geaccepteerd hebben (dus zolang ze nog niet op de knop 'Accepteren' hebben geklikt). Kopers kunnen die knop bijvoorbeeld gebruiken als het hun niet lukt een ophaalmoment met jou af te spreken. Als verkoper heb je geen knop 'Annuleren'. Maar je kan wel contact opnemen met de klantenservice van de IKEA Tweedehands Marktplaats om te vragen om de aankoop te

annuleren. Dat kan nodig zijn als je het Product bijvoorbeeld al op een ander platform hebt verkocht of als de koper het Product niet komt ophalen.

Als de koper de ontvangst van het Product niet bevestigt, moet je contact opnemen met de klantenservice van de IKEA Tweedehands Marktplaats. Zij zullen de koper eraan herinneren de aanvaarding van het Product op de IKEA Tweedehands Marktplaats te bevestigen. Als je geen contact opneemt met de klantenservice om te verzoeken om vrijgave van de betaling, wordt het bedrag na negentig (90) dagen automatisch teruggestort aan de koper.

Als verkoper ontvang je de betaling in je account op de IKEA Tweedehands Marktplaats (e-wallet). Je kan op elk moment vragen om uitbetaling van het saldo van je e-wallet, ofwel via overschrijving van het volledige bedrag ofwel via een digitale IKEA tegoedpas. Als je kiest voor een tegoedpas, wordt het bedrag met 15% verhoogd. De optie van een digitale IKEA cadeaubon is enkel beschikbaar als het saldo van je e-wallet lager is dan € 2.500. Je kan de uitbetaling niet opsplitsen: je ontvangt het totale saldo van je e-wallet ofwel via overschrijving ofwel in de vorm van een digitale IKEA cadeaubon.

Als je kiest voor een overschrijving, moet onze betalingsdienaarbieder bepaalde gegevens van jou krijgen (zgn. KYC- informatie: Know Your Customer/ken je klant) voordat ze een eerste overschrijving kunnen uitvoeren. (Kijk voor meer informatie onder punt F van deze Algemene Voorwaarden.) Mogelijk word je gevraagd op geregelde tijdstippen die gegevens aan de betalingsdienaarbieder te bezorgen. Als je kiest voor een tegoedpas, wordt die verstuurd naar het adres dat je hebt opgegeven voor je IKEA Family-account. Je kan de tegoedpas gebruiken in IKEA winkels en op ikea.com maar niet voor aankopen op het Tweedehandsplatform. Zo'n digitale tegoedpas wordt overigens beschouwd als een aankoop die je doet bij INBAB en dus heb je wettelijk het recht om die aankoop te herroepen. Als je van dat recht gebruik wenst te maken, moet je binnen veertien (14) dagen contact opnemen met de klantenservice van het Tweedehandsplatform. De terugbetaling die je dan ontvangt, stemt overeen met de aankoopprijs zonder de 15% extra. De volledige algemene voorwaarden van het gebruik van de digitale tegoedpas (bv. vervaldatum en gebiedsbepalingen) vind je hier: [IKEA Cadeaubon - IKEA](#)

#### *c) Artikelen kopen op IKEA Tweedehands Marktplaats*

Om een van de aangeboden artikelen te kopen, voeg je het Product toe aan je winkelmandje, je gaat naar de betaalpagina, selecteert een betaalwijze en doet de betaling. Het Product wordt dan voor jou gereserveerd, en als bescherming voor jou als koper houdt onze betalingsdienaarbieder het bedrag in bewaring terwijl jij met de verkoper een ophaalmoment afspreekt. INBAB is niet verantwoordelijk voor het regelen van de verzending of levering van het Product dat je aankoopt. De betaling wordt aan de verkoper vrijgegeven 48 uur nadat jij in je Account voor het Product op de knop 'Accepteren' hebt geklikt. Door te klikken op de knop 'Accepteren', bevestig je dat je het Product hebt opgehaald bij of ontvangen van de verkoper. Zodra je het hebt ontvangen, moet je het Product accepteren in je Account. De verkoper kan je vragen op 'Accepteren' te klikken bij overhandiging van het Product.

Je kan de knop 'Bieden' gebruiken om een andere prijs voor te stellen dan de prijs die de verkoper heeft ingesteld. Een bod is slechts vierentwintig (24) uur geldig en wordt pas bindend wanneer de verkoper het heeft aanvaard.

Voor elke transactie betaal je het volgende:

1. De aankoopprijs voor het Product (of de prijs die je met de verkoper bent overeengekomen als je de knop 'Bieden' hebt gebruikt)
2. De verzendingskosten (indien van toepassing) en
3. De vergoeding voor de Kopersbescherming, die 5% van de aankoopprijs bedraagt

Houd er rekening mee dat je niets koopt bij INBAB of IKEA Retail, maar een transactie sluit met een ander IKEA Family-lid dat net als jij een consument is. Dat wil zeggen dat de consumentenbeschermingswetgeving niet van toepassing is en je dus niet op grond van die wetgeving het Product kan retourneren noch terugbetaling kan ontvangen. Het wettelijk recht om een verkoop op afstand te herroepen is niet van toepassing op transacties tussen consumenten onderling.

#### *d) Kopersbescherming*

INBAB biedt kopersbeschermingsdiensten (de '**Kopersbescherming**') voor alle aankopen. Dit is een aankoopondersteuning bedoeld om kopers gemoedsrust te geven tijdens het winkelen. Hoe die Kopersbescherming werkt lees je in het Kopersbeschermingsbeleid dat je [hier](#) vindt.

De Kopersbescherming is een verplicht onderdeel van de procedures op het Tweedehandsplatform. Dat wil zeggen dat de Kopersbescherming van toepassing is op alle transacties, behalve bij Producten die verkopers gratis weggeven. Houd er rekening mee dat je niet kan rekenen op de voordelen van de Kopersbescherming als koper en verkoper zouden beslissen de betaling te regelen buiten het Tweedehandsplatform. De vergoeding voor de Kopersbescherming (5% van de overeengekomen prijs voor het Product) wordt automatisch bijgeteld bij alle aankopen en omvat:

- **Controle van de gepubliceerde aanbiedingen:** INBAB ziet erop toe dat enkel authentieke IKEA Producten in bruikbare staat te koop worden aangeboden op de IKEA Tweedehands Marktplaats.
- **Verificatie van de verkopers:** enkel IKEA Family-leden hebben toegang tot de IKEA Tweedehands Marktplaats.
- **Beveiligde betalingen:** alle betalingen gebeuren via onze betalingsdianstaanbieder, wat het risico op oplichting beperkt. Vanaf het moment waarop de koper het artikel in zijn of haar Account heeft geaccepteerd, houdt de betalingsdianstaanbieder het betaalde bedrag nog 48 uur in bewaring.
- **Geschillenbeslechting en terugbetaling:** het is de verantwoordelijkheid van de koper om het Product op het moment van ophaling grondig te inspecteren. Als de koper echter om welke reden dan ook – en binnen 48 uur na het klikken op de knop 'Accepteren' – ontdekt dat het Product aanzienlijk afwijkt van de informatie in de aanbieding, kan de koper op basis van de Kopersbescherming een verzoek om terugbetaling indienen bij de klantenservice van het Tweedehandsplatform. De Kopersbescherming kan de koper recht geven op terugbetaling van de aankoopprijs van het Product, de kopersbeschermingsvergoeding en de verzendkosten (indien van toepassing).

De Kopersbescherming is bedoeld om kopers en verkopers een gerust gemoed te geven en geldt boven op – en niet in plaats van – hun wettelijke rechten. Dat wil zeggen dat kopers en verkopers al hun volgens het toepasselijk recht geldende wettelijke rechten behouden en dat

onze beslissing geen afbreuk doet aan de mogelijkheid om andere volgens de wetgeving beschikbare middelen aan te wenden.

INBAB biedt de Kopersbescherming aan om geschillen snel te helpen oplossen, maar het is of wordt zelf geen partij in de transactie. Koper en verkoper behouden hun rechtstreekse relatie tot elkaar met betrekking tot eventuele retourneringsregelingen buiten de Kopersbescherming om.

#### *e) Belastingen*

INBAB is verantwoordelijk voor eventuele fiscale verplichtingen die het heeft als aanbieder van de IKEA Tweedehands Marktplaats. INBAB kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fiscale verplichtingen die rusten op jou als gebruiker van de IKEA Tweedehands Marktplaats, in het bijzonder voor belastingen die voortvloeien uit jouw aankoop of verkoop van Producten. Door je akkoord met deze Algemene Voorwaarden bevestig je dat je verantwoordelijk bent voor het indienen van de nodige belastingaangiften en het betalen van de belastingen die voortvloeien uit je aankoop of verkoop van Producten op de IKEA Tweedehands Marktplaats. Je verklaart ook INBAB de informatie te bezorgen die het mogelijk bij je moet opvragen opdat INBAB zijn eigen fiscale en/of financiële rapportageverplichtingen t.o.v. de bevoegde autoriteiten kan nakomen.

Houd er rekening mee dat INBAB verplicht is de fiscale autoriteiten jaarlijks een overzicht van winst en aftrek te bezorgen voor alle personen die op de IKEA Tweedehands Marktplaats dertig (30) of meer transacties hebben uitgevoerd of er producten hebben verkocht voor een waarde van meer dan 2000 EUR op jaarbasis. Wanneer je je 30ste aanbod aanmaakt of een aanbod publiceert dat er bij verkoop van het Product toe leidt dat je jaarlijkse verkoop op de IKEA Tweedehands Marktplaats hoger is dan 2000 EUR, stuurt INBAB je een verzoek om de nodige informatie (bv. volledige naam en adres, geboortedatum en rijksregisternummer of geboorteplaats) opdat INBAB zijn verplichtingen t.o.v. de belastingautoriteiten kan nakomen. Als je niet binnen de opgegeven termijn reageert, schorst INBAB tijdelijk je toegang tot de IKEA Tweedehands Marktplaats tot je INBAB de gevraagde informatie hebt bezorgd.

#### *f) Betaling*

INBAB maakt gebruik van een erkende externe betalingsdienaarbieder (de Payment Service Provider, 'PSP') voor de verwerking van de onlinebetalingen voor de aankopen op de IKEA Tweedehands Marktplaats. De PSP biedt een of meer betaalmogelijkheden, zoals via bank- of kredietkaart, overschrijving of onlinebetaling via de PSP of digitale portemonnees (zoals Apple Pay en Google Pay). De PSP houdt het betaalde bedrag in bewaring en geeft het aan de verkoper vrij wanneer de koper het Product heeft geaccepteerd. Hij regelt ook de terugbetalingen aan de kopers die daarvoor in aanmerking komen. INBAB verwerkt zelf geen betalingen en heeft geen toegang tot de bedragen die de kopers betalen. De beschikbare betaalwijzen worden vermeld op de betaalpagina. De PSP voor de IKEA Tweedehands Marktplaats is Stripe (zie [www.stripe.com](http://www.stripe.com)).

De onderstaande bepalingen leiden niet tot afbreuk, beperking of uitsluiting van de wettelijke consumentenbeschermingsbepalingen die op jou van toepassing zijn.

Het kan zijn dat de PSP bepaalde gegevens van je opvraagt om wettelijke of regelgevingsverplichtingen te kunnen nakomen, waaronder vereisten op het vlak van anti-witwasregelgeving en identiteitsverificatie. Je bevestigt dat het bezorgen van dergelijke gegevens nodig kan zijn om betalingen te ontvangen. Door de IKEA Tweedehands Marktplaats te gebruiken, ga je er ook mee akkoord de toepasselijke algemene voorwaarden van de PSP – te vinden op [Consumer Terms of Service](#) – en de gekozen betaalwijze na te leven, met inbegrip

van – voor de IKEA Tweedehands Marktplaats– de Connected Accounts Agreement van Stripe (<https://stripe.com/en-se/legal/connect-account>) zoals van tijd tot tijd gewijzigd.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, is INBAB niet verantwoordelijk voor vertragingen, storingen of andere problemen in verband met de door de PSP geleverde betaaldiensten of de betaalwijze.

Alle betalingen voor Producten die worden verkocht op de IKEA Tweedehands Marktplaats moeten gebeuren via de aangeboden betaalmogelijkheden. Het is strikt verboden om betaling via een andere weg voor te stellen of daarom te verzoeken.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, behoudt INBAB zich het recht voor betalingen te pauzeren, je Account te schorsen of andere gepaste maatregelen te treffen als je dit punt f) of de toepasselijke algemene voorwaarden van de PSP of de betaalwijze, beschikbaar op [Consumer Terms of Service](#), niet naleeft. Frauduleuze, verdachte of onwettige activiteit kan er ook toe leiden dat je Account wordt geschorst en aangegeven aan de bevoegde autoriteiten. De beslissing om een Account te schorsen nemen INBAB en IKEA Retail altijd samen, aangezien dat een invloed heeft op de andere rechten en voordelen van jou als IKEA Family-lid.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, ben jij als enige verantwoordelijk voor alle verliezen, geschillen, terugboekingen en andere verplichtingen die voortvloeien uit frauduleuze of ongeoorloofde transacties via jouw Account. INBAB kan zulke bedragen van jou terugvorderen, onder meer door ze af te trekken van betalingen die jou nu of in de toekomst verschuldigd (zullen) zijn.

Je mag de IKEA Tweedehands Marktplaats of betaaldiensten niet gebruiken voor illegale of misleidende activiteiten of activiteiten waarvoor anderszins beperkingen worden opgelegd conform de regels van de PSP of de betaalwijze. Een lijst met activiteiten waarvoor beperkingen worden opgelegd vind je op de website van de aanbieder [Prohibited and Restricted Businesses | Stripe](#) of kan je op verzoek ontvangen.

Je bevestigt en gaat ermee akkoord dat INBAB je gegevens mag meedelen aan de PSP, de aanbieders van betaalwijzen en de bevoegde autoriteiten met het oog op preventie van oplichting, het nakomen van overeenkomsten en wettelijke verplichtingen en de verwerking van persoonsgegevens en betalingen. Je bevestigt eveneens en gaat ermee akkoord dat INBAB in verband met de verwerking van betalingen bepaalde acties mag ondernemen teneinde de wettelijke verplichtingen van INBAB na te komen.

## 6. Scores en beoordelingen

*Je kan op [IKEA.com](#)/be scores en beoordelingen van IKEA producten en services plaatsen en op de IKEA Tweedehands Marktplaats hetzelfde doen voor andere IKEA Family-gebruikers. Als je dat doet, verwachten we dat je het vriendelijk en constructief aanpakt. Je aanvaardt ook dat anderen jou een score kunnen toekennen en beoordelingen kunnen plaatsen i.v.m. hoe zij het vonden om op de IKEA Tweedehands Marktplaats van of aan jou te kopen of te verkopen. IKEA kan beoordelingen verwijderen als ze volgens ons onwettig of ongepast zijn.*

Als IKEA Family-lid ontvang je van IKEA Retail mogelijk een verzoek om je mening te geven over hoe het was om iets te kopen bij IKEA Retail en onze producten en services te gebruiken, zodat we jouw mening kunnen publiceren op onze website en de IKEA Tweedehands Marktplaats en in de IKEA app. Houd er rekening mee dat zo'n beoordeling enkel mag gaan over de eigenschappen en functies van

onze IKEA producten en services. Je bevestigt en gaat ermee akkoord dat je scores en beoordelingen anoniem worden gepubliceerd, met enkel een afkorting van je naam of onder een bijnaam, bijvoorbeeld enkel je voornaam of initialen.

Alle kopers op de IKEA Tweedehands Marktplaats krijgen de mogelijkheid om na afronding van de transactie een score toe te kennen aan en/of een beoordeling te schrijven van de verkopers met wie ze interactie hebben gehad. Door de IKEA Tweedehands Marktplaats te gebruiken, bevestig je dat jij als enige verantwoordelijk bent voor de scores en beoordelingen die je plaatst en dat andere kopers jou scores kunnen toekennen of een beoordeling van jou kunnen schrijven. De beweringen, informatie en scores die zo'n beoordeling bevat moeten eerlijk en billijk zijn (en voldoen aan punt 7 hieronder) en geven enkel en alleen de mening weer van de persoon die de beoordeling plaatst.

IKEA kan onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de scores en beoordelingen, met inbegrip van maar niet beperkt tot fouten, weglatingen of lasterlijke beweringen in de beoordelingen, noch voor verliezen of schade die jij eventueel lijdt als gevolg van iemands beoordeling.

Je hebt niet het recht om een beoordeling die een ander IKEA Family-lid van jou heeft geplaatst te verwijderen of te corrigeren. Als je echter van mening bent dat een specifieke beoordeling van jou onjuist of onbillijk is, kan je contact opnemen met de klantenservice van de IKEA Tweedehands Marktplaats om jouw versie van de feiten te geven. IKEA behoudt zich het recht voor om te beslissen over eventuele corrigerende maatregelen i.v.m. specifieke beoordelingen. We behouden ons ook het recht voor beoordelingen die in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving of een schending vormen van deze Algemene Voorwaarden (conform punt 7 hieronder) niet te publiceren of op een later tijdstip (geheel of gedeeltelijk) te verwijderen.

## 7. Gebruikersinhoud en -berichten

*Vermeld in posts of berichten niets wat onwettig of vertrouwelijk van aard is en denk eraan enkel foto's te uploaden waarvoor je het recht hebt ze te verspreiden. IKEA heeft het recht om alle Gebruikersinhoud voor de eigen bedrijfsdoeleinden te gebruiken. Als je merkt dat iemand anders ongepaste inhoud uploadt, laat ons dat dan weten.*

Wanneer je de IKEA Tweedehands Marktplaats gebruikt en interactie hebt met INBAB en andere IKEA Family-leden of wanneer je een beoordeling publiceert op [www.ikea.com/be](http://www.ikea.com/be), upload je foto's en stel je beschrijvingen, opmerkingen, berichten, scores, beoordelingen enz. op en creëer je op allerlei manieren verschillende soorten inhoud (die we hierna '**Gebruikersinhoud**' noemen). Je bevestigt hierbij dat jij volledig verantwoordelijk en aansprakelijk bent voor alle Gebruikersinhoud die je publiceert, en je gaat er specifiek mee akkoord:

- a) geen Gebruikersinhoud te plaatsen die onwettig, schadelijk, dreigend, kwetsend, intimiderend, misleidend, lasterlijk, vulgair of obscene is, mogelijk andermans recht op privacy of publiciteit schendt of racistisch getint of op een andere wijze aanstootgevend is;
- b) enkel Gebruikersinhoud te plaatsen waarvoor je het recht hebt die mee te delen (dus geen informatie mee te delen waarvoor je een geheimhoudingsplicht hebt);
- c) geen Gebruikersinhoud te plaatsen (bv. foto's of informatie) over iemand anders (behalve binnen de context van scores en beoordelingen op de IKEA Tweedehands Marktplaats) tenzij je van die persoon de toestemming hebt om die informatie mee te delen;

- d) geen Gebruikersinhoud (en speciaal foto's) te plaatsen die een inbreuk vormt op patenten, handelsmerken, bedrijfsgeheimen, copyright of andere (intellectuele-)eigendomsrechten van welke partij ook;
- e) de reactie- en/of discussiemogelijkheden niet te gebruiken op een manier die nadelig is voor de bruikbaarheid van de IKEA Tweedehands Marktplaats voor andere gebruikers (bv. roepen door het GEBRUIK VAN HOOFDLETTERS of de IKEA Tweedehands Marktplaats bestoken met een hele resem aanbiedingen die hetzelfde product betreffen); en
- f) de IKEA Tweedehands Marktplaats niet te gebruiken om je religieuze of politieke overtuigingen te verspreiden, ongewenste e-mails, opmerkingen of andere inhoud ('spam') te versturen noch voor andere types van ongevraagde reclame en ronseling.

IKEA behoudt zich het recht voor om op elk moment en na het versturen van een voorafgaande waarschuwing Gebruikersinhoud en Accounts te blokkeren of te verwijderen die inhoud bevatten die een schending vormt van deze Algemene Voorwaarden of de toepasselijke wetgeving.

Voor zover wettelijk toegelaten, verleen je IKEA hierbij een niet-exclusieve, wereldwijde, royaltyvrije eeuwigdurende licentie om dergelijke Gebruikersinhoud te gebruiken en te wijzigen (behalve berichten) en afgeleide werken op basis van de Gebruikersinhoud te creëren, te gebruiken en af te danken voor welke doeleinden ook (en specifiek voor promotie- en marketingdoeleinden), inclusief het recht op reproduceren, maken, kopiëren, aanpassen, bijsnijden, wijzigen, inkorten of combineren met ander materiaal, vertalen, uitvoeren, weergeven, publiceren, verkopen, uitzenden, doorgeven of aan het publiek meedelen op alle manieren en via gelijk welk medium dat nu al dan niet bekend is en op verspreiden van je Gebruikersinhoud.

Hoewel we ons best doen om Gebruikersinhoud te controleren, begrijp je en ga je ermee akkoord dat je mogelijk wordt blootgesteld aan Gebruikersinhoud die onjuist, aanstootgevend of ongepast is of anderszins niet geschikt voor jouw doel. Als je te maken krijgt met gedrag of Gebruikersinhoud van frauduleuze, aanstootgevende, onwettige of kwetsende aard, meld dat dan via de klantenservicechat zodat IKEA indien gepast de nodige maatregelen kan nemen om ervoor te zorgen dat onze website, de IKEA app en de IKEA Tweedehands Marktplaats veilige plekken zijn voor IKEA Family-leden. Zoals uiteengezet in punt 8 hieronder, is op alle Gebruikersinhoud moderatie van toepassing.

De berichten die kopers en verkopers op de IKEA Tweedehands Marktplaats met elkaar uitwisselen zijn niet privé, en ze dienen enkel om de transacties te faciliteren. Er is moderatie door INBAB op van toepassing om de IKEA Tweedehands Marktplaats veilig te houden. INBAB kan de berichten ook bekijken in geval van geschillen tussen Tweedehandsplatformgebruikers.

## **8. Modereren van de inhoud**

*We willen in de onlineruimtes die we aanbieden een vriendelijke toon behouden en ze vrijwaren van schadelijke inhoud, en we treffen verschillende maatregelen om daarop toe te zien.*

We maken gebruik van handmatige en automatische interventies om ervoor te zorgen dat de inhoud op onze website, in de IKEA app en op de IKEA Tweedehands Marktplaats geen schending inhoudt van de wet of van deze Algemene Voorwaarden. We bieden gebruikers van de IKEA Tweedehands Marktplaats ook de mogelijkheid problemen rechtstreeks te melden via de IKEA Tweedehands Marktplaats of de klantenservice van de IKEA Tweedehands Marktplaats. De gepaste moderatieacties bepalen we geval per geval.

## 9. We vragen je dit niet te doen

*Laten we er samen voor zorgen dat IKEA Family een veilige plek is voor iedereen die van IKEA houdt. Je mag onze website, onze app of de IKEA Tweedehands Marktplaats niet misbruiken of ermee knoeien, en je moet de andere IKEA Family-leden met respect behandelen.*

Het is vast vanzelfsprekend, maar wanneer je van de IKEA Family-services, -voordelen en -beloningen gebruikmaakt, moet je de toepasselijke wetgeving en deze Algemene Voorwaarden naleven. Dat houdt onder meer in dat al het onderstaande verboden is:

- a) andere IKEA Family-leden lastigvallen, stalken, bedreigen, oplichten of anderszins met opzet misleiden of bedriegen of hun foto's of andere Gebruikersinhoud kopiëren en doen alsof die van jou zijn;
- b) misbruik maken van of knoeien met onze website, de IKEA Tweedehands Marktplaats of de IKEA app of de functies en diensten waartoe je toegang krijgt via je IKEA Family-lidmaatschap (bv. onze website hacken, virussen, Trojaanse paarden, worms, logic bombs of ander technologisch schadelijk materiaal introduceren of denial-of-service-aanvallen uitvoeren enz.) of anderszins knoeien met onze technologieën of functionaliteiten;
- c) inhoud van onze websites of apps kopiëren of downloaden tenzij je daar uitdrukkelijke toestemming voor hebt;
- d) software en/of dataminingtools (met inbegrip van maar niet beperkt tot crawlen en screentapen) toepassen op de IKEA Tweedehands Marktplaats;
- e) al dan niet opzettelijk inbreuk plegen op enige toepasselijke lokale, nationale of internationale wetten, regels of regelgeving; of
- f) de IKEA Tweedehands Marktplaats gebruiken om je eigen bedrijf te promoten en/of fysieke of digitale artikelen of diensten te verkopen op een manier die in strijd is met deze Algemene Voorwaarden.

## 10. Intellectuele-eigendomsrechten

*Met uitzondering van Gebruikersinhoud is alle inhoud op onze websites en apps eigendom van IKEA of zijn licentiegevers.*

Zoals hierboven vermeld, ben jij de houder van alle rechten op jouw Gebruikersinhoud die je publiceert op onze websites, in onze apps of op de IKEA Tweedehands Marktplaats.

Als je vaststelt dat bepaalde inhoud op onze websites, in onze apps of op de IKEA Tweedehands Marktplaats (of het nu gaat om Gebruikersinhoud of andere inhoud) een schending vormt van jouw intellectuele-eigendomsrechten, kan je die inhoud aan ons rapporteren via de toepasselijke chatfunctie. Let er wel op dat je enkel inhoud rapporteert waarop jij de rechten bezit of waarvoor jij de houder van de rechten vertegenwoordigt.

Met uitzondering van Gebruikersinhoud blijven alle (intellectuele-)eigendoms- en andere rechten inclusief industriële-eigendomsrechten op en in verband met IKEA Family, onze websites en apps en het IKEA merk toebehoren aan IKEA, andere bedrijven binnen Ingka Group, onze franchisegever Inter IKEA Systems B.V. of onze licentiegevers. Jouw gebruik van onze IKEA Family-services, -voordelen of -beloningen houdt op geen enkele wijze in dat wat voor rechten, toelatingen of licenties ook worden verleend op het IKEA handelsmerk, het IKEA logo of enige inhoud op IKEA websites of in IKEA apps.

IKEA behoudt zich het recht voor gepaste juridische stappen te ondernemen, met inbegrip van vorderingen in en buiten rechte, tegen jou naar aanleiding van elke mogelijke inbreuk op de intellectuele- en/of industriële-eigendomsrechten die eigendom zijn van of in licentie gegeven zijn aan IKEA of enig ander bedrijf van Ingka Group.

## 11. Materiaal van derden

*IKEA is niet verantwoordelijk voor links naar niet-IKEA websites. Klikken op een link die je naar een andere website brengt doe je op eigen risico.*

Wanneer je bladert door onze website en onze apps gebruikt, kom je mogelijk links tegen naar niet-IKEA websites of andere inhoud van derden. Links naar websites en inhoud van derden worden enkel voor jouw gemak aangeboden, en IKEA doet geen verklaringen of biedt geen garanties in verband met websites van derden waarnaar of vanwaar links vanuit of naar een IKEA website of app bestaan. Toegang tot gelinkte websites van derden verschaf je je op eigen risico, en voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, kan IKEA op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit jouw toegang tot dergelijke websites.

## 12. Onderbrekingen, virussen enz.

*Mogelijk zien onze websites, onze apps en de IKEA Tweedehands Marktplaats er bij elk bezoek anders uit. We proberen nieuwe dingen uit om je ervaring te verbeteren, wat wil zeggen dat onze websites, onze apps en de IKEA Tweedehands Marktplaats mogelijk niet beschikbaar zijn wanneer er onderhoud plaatsvindt of er een onvoorziene omstandigheid optreedt.*

Hoewel we ons best doen om de beschikbaarheid en de werking van alle IKEA Family-services, -voordelen en -beloningen te waarborgen, doen zich van tijd tot tijd onderbrekingen voor, zowel voor gepland onderhoud als bij onvoorziene gebeurtenissen. Wanneer mogelijk proberen we je op de hoogte te houden van geplande onderbrekingen en plannen we stilleggingen buiten de drukste gebruikstijden. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, kan IKEA niet aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies dat ontstaat door een onderbreking in de beschikbaarheid van onze websites of apps, vertraagde werking of niet-werking wegens wat voor oorzaak ook.

IKEA kan de afwezigheid van virussen of andere elementen die het computersysteem van de gebruiker (zowel hardware als software) kunnen beschadigen of wijzigen niet garanderen, en voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving aanvaardt IKEA geen enkele daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om te beschikken over geschikte tools voor het detecteren van virussen of andere schadelijke computerelementen.

## 13. Onze beëindigings- en schorsingsrechten

*Als wij een vermoeden hebben dat je inbreuk pleegt op deze Algemene Voorwaarden, hebben wij het recht je IKEA Family-account te beëindigen. In zo'n geval kunnen bonnen en punten worden geannuleerd. Hetzelfde kan gebeuren als je Account gedurende langer dan drie jaar inactief is.*

We kunnen je Account beëindigen of schorsen of de toegang tot bepaalde IKEA Family-services beperken als a) je gebruik van je IKEA Family-lidmaatschap in strijd is met deze Algemene Voorwaarden of de toepasselijke wetgeving; of b) je gebruik van je IKEA Family-lidmaatschap frauduleus of ongeoorloofd is of misbruik van onze services, voordelen en beloningen inhoudt.

In zulke gevallen neemt IKEA via e-mail contact met je op om je op de hoogte te brengen en een duidelijke uitleg te geven voor de beperking van toegang of de schorsing of beëindiging van het Account (naargelang het geval), waarbij het ook de vermoedelijke termijn van schorsing of beperkte

toegang (indien van toepassing) vermeldt. We kunnen inbreuken of illegale activiteiten ook melden aan de bevoegde wetshandhavingsautoriteiten en elke nodige maatregel treffen. De betalingsdienstaanbieder kan ook betalingen (in het kader van transacties op de IKEA Tweedehands Marktplaats) blokkeren als het vermoeden bestaat dat je handelt in strijd met deze Algemene Voorwaarden.

Als je bezwaar wenst aan te tekenen tegen de beslissing van IKEA in verband met de beperking van je toegang tot een IKEA Family-service of de schorsing of beëindiging van je Account, kan je een klacht indienen. Informatie over hoe en waar je zo'n klacht kan indienen vind je in de kennisgeving die je ontvangt van IKEA. Houd er rekening mee dat je een eventuele klacht bij IKEA moet indienen binnen zes (6) maanden vanaf de dag waarop je de kennisgeving ontvangt.

Als we merken dat je vaak meldingen of klachten indient die duidelijk ongegrond zijn, kunnen we de verwerking van de meldingen en klachten die je indient bij IKEA voor een redelijke termijn schorsen nadat we je daar eerst een waarschuwing voor sturen. Bij het nagaan of bepaald gedrag misbruik inhoudt en het beslissen over de duur van de schorsing houden we onder meer rekening met de ernst van het misbruik en het aantal meldingen of klachten dat je hebt ingediend.

Behalve in bovenstaande gevallen kunnen we je Account ook beëindigen als je Account gedurende meer dan drie (3) jaar inactief was. Met inactiviteit bedoelen we dat je geen interactie hebt gehad met IKEA, bijvoorbeeld door in te loggen op je Account, onze e-mails te openen of een aankoop te doen die werd geregistreerd in je Account.

Wanneer je IKEA Family-lidmaatschap wordt beëindigd, komen alle rechten en verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden te vervallen met uitzondering van rechten op het instellen van vorderingen die ontstaan vóór de beëindiging, betalingsverplichtingen en de hoofdstukken 'Intellectuele eigendom', 'Beperking van aansprakelijkheid' en 'Toepasselijk recht en geschillenbeslechting'. Als achteraf wordt vastgesteld dat de toekenning van beloningen of voordelen aan jou op grond van deze Algemene Voorwaarden gebeurde als gevolg van of in verband met een inbreuk op deze Algemene Voorwaarden of fraude of ongeoorloofd gebruik van je Account, behoudt IKEA zich het recht voor aan jou toegekende bonnen, punten of andere voordelen te annuleren of in te trekken.

#### **14. Jouw beëindigingsrechten**

*We zien je niet graag vertrekken, maar als je echt weg wil uit IKEA Family, kan je gewoon je Account verwijderen.*

Als je beslist dat je niet langer lid wil zijn van IKEA Family, kan je je lidmaatschap op elk moment kosteloos beëindigen door in de instellingen van je Account op onze website of in de IKEA app je Account te verwijderen of contact op te nemen met ons klantendienstteam via [Privacy.belgium@ikea.com](mailto:Privacy.belgium@ikea.com). Als je dat doet, kan je niet langer profiteren van je IKEA Family-lidmaatschap en de daaraan gekoppelde voordelen en beloningen. Voordelen die je verdiend had op de datum van beëindiging gaan verloren en je kan ze na de beëindiging niet meer opvragen. Let op: de IKEA app verwijderen van je mobiel toestel volstaat niet om je Account te beëindigen.

Houd er rekening mee dat eventuele verplichtingen die je hebt in het kader van lopende transacties op de IKEA Tweedehands Marktplaats blijven bestaan ook nadat je je Account hebt beëindigd, en dat het jouw verantwoordelijkheid blijft om bv. verkochte Producten naar de kopers te verzenden of de ontvangst te bevestigen van aankopen die je hebt gedaan. Daarom adviseren we je om voordat je je Account beëindigt te controleren of al je transacties met succes zijn afgerond, en behouden we ons

het recht voor om het verzoek tot beëindiging te weigeren tot wanneer je alle lopende transacties hebt afgerond. Door jou gecreëerde Gebruikersinhoud, zoals scores en beoordelingen, wordt niet automatisch verwijderd wanneer je je lidmaatschap beëindigt, maar blijft op onze websites en in de app staan. En vergeet niet: je blijft welkom bij IKEA Family als je zin hebt om terug te keren!

## 15. Beperking van aansprakelijkheid

*We doen ons best om IKEA Family geweldig te maken, maar we kunnen niet beloven dat het altijd perfect zal zijn. We bieden geen compensatie aan als mensen uit IKEA Family niet halen wat ze gehoopt hadden.*

Voor zover toegestaan door toepasselijke wetgeving en zonder afbreuk te doen aan je wettelijke rechten, is IKEA (of zijn kaderleden, bestuurders, medewerkers of vertegenwoordigers) in geen enkel geval aansprakelijk jegens jou voor enige schade van welke aard ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot indirecte, speciale of gevolgschade, die voortvloeit uit het gebruik van IKEA Family of de onmogelijkheid om IKEA Family te gebruiken of op grond van deze Algemene Voorwaarden, zelfs als we op de hoogte zijn gebracht van de mogelijkheid van dergelijke schade, of voor enige claim door een andere partij. Onze services, voordelen en beloningen (met inbegrip van de IKEA Tweedehands Marktplaats) worden aangeboden 'in de staat waarin ze zich bevinden' ('as is') en volgens beschikbaarheid, zonder uitdrukkelijke of impliciete garanties van welke aard ook, en IKEA biedt geen garanties op het vlak van de juistheid, volledigheid, actualiteit of kwaliteit van de aangeboden informatie. Je gaat ermee akkoord IKEA te verdedigen tegen, schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen elk verlies, elke verplichting, elke schade, vordering of claim en alle kosten (inclusief redelijke advocatenkosten) dat, respectievelijk die voortvloeit/voortvloeien uit of het gevolg is/zijn van een inbreuk door jou op deze Algemene Voorwaarden.

## Diversen

*We kunnen niet beloven dat IKEA Family altijd hetzelfde zal blijven, en mogelijk moeten we aanpassingen doen aan de services die we bieden als dat nodig is, bijvoorbeeld om technische of juridische redenen. Dit is het enige contract tussen jou en IKEA in verband met IKEA Family en het kan niet worden overgedragen aan iemand anders.*

We behouden ons het recht voor om IKEA Family op elk moment te schorsen of te beëindigen, enkel om geldige redenen, zoals de aanpassing van IKEA Family aan een nieuwe technische omgeving of om andere belangrijke operationele redenen of in geval van wijzigingen aan de services die we aanbieden op basis van deze algemene voorwaarden of bij wijzigingen in de wetgeving. Dat doet echter geen afbreuk aan de rechten die we hebben verworven voorafgaand aan de beëindiging of schorsing van IKEA Family. In geval van schorsing of beëindiging van IKEA Family brengen we je daar vooraf van op de hoogte.

Je aanvaardt dat wij onze rechten en verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden aan elke andere rechtspersoon mogen overdragen of uitbesteden, maar dat doet geen afbreuk aan je bestaande rechten of onze verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden.

Deze Algemene Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen jou en IKEA en vervangen elke en alle vorige schriftelijke of mondelinge overeenkomsten, beloften en afspraken tussen ons in verband met het voorwerp ervan (met inbegrip van eventuele voorgaande versies van deze Algemene Voorwaarden).

Afstand van rechten of middelen is enkel en alleen effectief in schriftelijke vorm en houdt geen afstand in op eventuele latere rechten of middelen.

Elk van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden functioneert afzonderlijk. Als een rechtbank of bevoegde autoriteit zou beslissen dat een ervan onwettig of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

## **16. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

*Laten we vrienden blijven (we zijn zelfs een Family!), maar als we er samen niet uitraken, lees je hier waar je hulp kan vinden.*

Op deze Algemene Voorwaarden is het Belgisch recht van toepassing, zonder verwijzing naar de regels voor wetsconflicten. Als je klachten hebt, moedigen we je aan om ons rechtstreeks aan te spreken en IKEA de kans te geven iets aan je probleem te doen. Daarnaast beschikken consumenten in België over verschillende methodes voor geschillenbeslechting en kan je een beroep doen op een bemiddelaar naar keuze. Consumenten kunnen ook hulp krijgen van de Consumentenombudsdienst. Je vindt meer informatie op [Homepage - Ombudsman](#). Klanten hebben ook het recht om de discussie voor de rechtbanken van Brussel te brengen: zij zijn bevoegd om meningsverschillen die voortvloeien uit of in verband met deze algemene voorwaarden te regelen.

Datum : 03/06/2026

## **Bijlage 1**

### **Informatie over het wettelijk herroepingsrecht**

#### **I. Algemene bepalingen**

1. Het wettelijk recht op herroeping van de overeenkomst op grond van deze Algemene Voorwaarden kan enkel aan jou worden verleend als IKEA Family-lid dat optreedt in de hoedanigheid van consument.
2. Als IKEA Family-lid dat een onlineovereenkomst is aangegaan om IKEA Family-lid te worden, kan je die overeenkomst binnen een termijn van 14 dagen kosteloos herroepen zonder opgave van redenen.
3. De termijn voor het herroepen van de overeenkomst vangt aan op de datum waarop ze wordt gesloten.
4. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons op de hoogte brengen van je beslissing om deze overeenkomst te herroepen door een duidelijke verklaring van die strekking af te leggen. Om de herroepingstermijn na te komen, volstaat het dat je die verklaring verstuurt voor de termijn verstrijkt.
5. Je kan je herroepingsverklaring vastleggen op het onderstaande formulier (niet verplicht), via de chatfunctie op onze contactpagina of in een van onze fysieke winkels. Je kan de verklaring ook bezorgen via onze klantenservicelijn.
6. Als je je herroepingsverklaring via e-mail of telefonisch bezorgt, bevestigen we onmiddellijk de ontvangst van die verklaring in een e-mail die we je sturen.
7. Wanneer je de overeenkomst herroept, vervallen alle gerelateerde nevenovereenkomsten die je bent aangegaan als de prestaties op grond van die nevenovereenkomsten door ons worden geleverd of door een derde op basis van een overeenkomst met ons.
8. Onze mobiele applicatie de-installeren geldt niet als herroeping van je lidmaatschapsovereenkomst.

#### **II. Gevolgen van de herroeping van een overeenkomst op afstand**

1. In geval van herroeping wordt de overeenkomst geacht niet te zijn gesloten.
2. Na je herroeping van de overeenkomst maken we geen gebruik meer van inhoud – behalve persoonsgegevens – die je hebt bezorgd of gecreëerd gedurende je IKEA Family-lidmaatschap, met uitzondering van inhoud die: a) enkel nut heeft in connectie met het lidmaatschap; b) uitsluitend verband houdt met je activiteiten gedurende het gebruik van het lidmaatschap; c) door ons gecombineerd is met andere gegevens en daar niet meer zonder buitensporige moeite kan worden gescheiden; d) door jou is gegenereerd samen met andere leden die deze inhoud verder kunnen gebruiken.
3. Na je herroeping van de overeenkomst krijg je van ons geen toegang meer tot de IKEA Family-services, -voordelen en -beloningen en deactiveren we je IKEA Family-kaart.

### Verklaring van herroeping van IKEA Family-lidmaatschap

Hierbij herroep ik de IKEA Family-lidmaatschapsovereenkomst.

Volledige naam van het lid: .....

Adres van het lid: .....

Telefoonnummer (indien beschikbaar): .....

E-mailadres (indien beschikbaar): .....

IKEA Family-kaartnummer: .....

Datum                waarop                de                overeenkomst                werd                gesloten:

.....

Datum: .....

Handtekening: (indien het formulier op papier wordt ingediend) .....