

ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN IKEA BELGIUM N.V.

Definities.....	3
Inleiding, algemeen:	5
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	6
2.3 Verzending en Levering.....	7
2.4 Eigendomsoverdracht en risico's overdracht.....	8
3. Beleid inzake het ruilen en herroepen van Producten (samen ook wel gekend onder ...	8
3.1 Algemeen	8
3.2 Afwijkingen en uitzonderingen op het herroepings- en/of ruilrecht	9
3.3 Gevolgen van het uitoefenen van het herroepings- en/of ruilrecht	9
3.4 Opzegmogelijkheid van IKEA (buiten de hypothese van Overmacht).....	11
4. Onderaanneming	12
5. Cadeaubon (digitaal of fysiek).....	12
5.1 Aankoop van de IKEA Cadeaubon - algemeen	12
5.2 Aankoop van de IKEA Cadeaubon - gepersonaliseerde fysieke Cadeaubon	12
5.3 Gebruik van de IKEA Cadeaubon	13
6. Installatie van een keuken.....	13
6.1 De Keukenplanningsservice	13
6.2 Opmetingservice en/of voorbezoek van je keuken	15
6.3 De Keukeninstallatie.....	17
7 Privacy	20
8 Aansprakelijkheid en garanties.....	20
8.1 Aansprakelijkheid.....	20
8.2 Garantie.	21
9 Klachten en geschillenbeslechting	23
9.1 Klantendienst	23
9.2 Consumentenombudsdienst.....	23

9.3	Online Dispute Resolution (ODR) (Onlinegeschillenbeslechting) / BECOM.....	Fout!
	Bladwijzer niet gedefinieerd.	
9.4	Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.....	24
10	Slotbepalingen	24
10.1	Nietigheid	24
10.2	Bewijs	24
10.3	Interpretatie.....	24
10.4	Wijziging.....	24

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: BE03001482440084 en BE86001946145150 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 deur- en 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"> - 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; - stakingen, buitensluiting (lock-out) of andere sociale conflicten, daaronder begrepen conflicten bij de Onderaannemer en/of de telecommunicatie- / postdiensten; - een belangrijke wijziging in de toepasselijke wetgeving op de te koop aangeboden Producten; - de stopzetting van de productie van Goederen door hunfabrikant (indien de fabrikant niet IKEA is).
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
Toestemming om levering achter te laten	uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de klant om zijn bestelling op een 'veilige plaats' achter te laten (zoals hierin gedefinieerd) zonder dat een handtekening (code) of de aanwezigheid van de klant op het moment van levering vereist is
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
Veilige plaats	een veilige locatie op het leveringsadres van de klant die redelijkerwijs aan het zicht onttrokken is en beschermd is tegen weer en wind, waar de bestelling van de klant kan worden achtergelaten op basis van een toestemming van de klant om de levering achter te laten
Volwassene	natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder
WER	Wetboek Economisch Recht
Website	www.ikea.com/be
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:	Bij aankopen via een Overeenkomst op afstand:
<ul style="list-style-type: none">- door de Goederen onmiddellijk mee naar huis te nemen;- doordat de Goederen (behalve Pakketten) later geleverd worden in een Woonwarenhuis of Pick up Point in België en de Klant ze daar ophaalt;- 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;- 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.	<ul style="list-style-type: none">- doordat de Goederen (behalve Pakketten) later geleverd worden in een Woonwarenhuis of Pick up Point in België en de Klant ze daar ophaalt;- 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;- 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.

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.

2.3.1 Toestemming om levering achter te laten

IKEA kan naar eigen goeddunken de service 'Toestemming om levering achter te laten' activeren of deactiveren voor bepaalde postcodes in België. Waar deze service beschikbaar is, kunnen klanten de optie 'Toestemming om levering achter te laten' selecteren bij het afrekenen. Door deze optie te selecteren, geeft de klant uitdrukkelijk toestemming aan de chauffeur om zijn bestelling op een veilige plaats achter te laten zonder dat een handtekening (code) of de aanwezigheid van de klant op het moment van levering vereist is. De klant gaat er mee akkoord dat wanneer de chauffeur de bestelling op de veilige plaats heeft neergezet, de levering wordt beschouwd als uitgevoerd en het risico van verlies, diefstal of schade op de klant overgaat. IKEA zal niet verantwoordelijk zijn voor verlies, diefstal of schade nadat de levering is uitgevoerd onder de service 'Toestemming om levering achter te laten'.

De chauffeur zal sowieso aanbellen op het leveringsadres van de klant om na te gaan of de klant thuis is. Als de klant niet thuis is, zal de chauffeur de bestelling van de klant achterlaten op een veilige plaats en een foto nemen om de levering te bevestigen. Dergelijke foto's worden enkel gebruikt om de levering te bevestigen en worden verwerkt volgens ons Privacybeleid dat beschikbaar is op ikea.be. De enige persoonsgegevens die op de foto's kunnen staan, zijn de gegevens op de verzendlabels. Als de chauffeur echter redelijkerwijs vaststelt dat er geen geschikte veilige plaats is om de bestelling achter te laten (bijvoorbeeld omdat die plaats niet toegankelijk is of niet voldoende veilig is) zal hij de bestelling retourneren aan IKEA. De IKEA

klantenservice zal dan contact met de klant opnemen om de levering opnieuw uit te voeren op een moment dat de klant wel thuis is.

Voor leveringen in flats of gebouwen met meerdere wooneenheden wordt alleen de voordeur van het gebouw of, op voorwaarde dat de chauffeur daar wettelijk toegang toe heeft, de hal achter de voordeur als geschikte veilige plaats beschouwd.

Als de klant de optie 'Toestemming om levering achter te laten' niet heeft geselecteerd bij het afrekenen, dan moet de klant ervoor zorgen dat er iemand aanwezig is op het leveringsadres om de bestelling te ontvangen op het geplande leveringstijdstip. Als er niemand aanwezig is om de levering in ontvangst te nemen en de klant heeft de optie 'Toestemming om levering achter te laten' niet geselecteerd, dan zal de chauffeur de bestelling retourneren aan IKEA. De IKEA klantenservice zal dan contact opnemen met de klant om een nieuw leveringstijdstip te prikken wanneer de klant wel thuis is.

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 aanvangen 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.

IKEA Belgium N.V. / S.A.

10/25

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

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

RPR Bruxelles

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 onbeperkte 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.

IKEA behoudt zich het recht voor om bestellingen of aankopen tijdelijk op te schorten, te weigeren of te annuleren indien IKEA op basis van redelijke en objectieve gronden redenen heeft om aan te nemen dat deze frauduleus, onregelmatig of anderszins strijdig zijn met de Algemene contractvoorwaarden. In dergelijke gevallen kan bijkomende verificatie worden gevraagd. Indien de bestelling of aankoop definitief wordt geweigerd of geannuleerd, wordt het volledige aankoopbedrag onverwijld terugbetaald via de oorspronkelijke betaalmethode.

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 een 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.

Gepersonaliseerde 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

Een Klant die een keuken wil kopen bij IKEA Belgium NV kan indien gewenst gebruik maken van services.

6.1 De Keukenplanningsservice

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

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

RPR Bruxelles

13/25

Een Klant kan zijn keuken zelf plannen door gebruik te maken van de Keukenplanner op IKEA.be, maar hij kan ook een afspraak maken met een keukenspecialist. Deze afspraak is gratis en kan in de winkel of vanop afstand via een videovergadering plaatsvinden.

Wenst de Klant gebruik te maken van de keukeninstallatieservice, dan moet de Klant een afspraak maken met een IKEA keukenspecialist.

6.1.1 Voorafgaand de keukenplanning

De Klant kan een afspraak maken op IKEA.be, via telefoon of in de winkel.

Indien de Klant toch niet beschikbaar is op het moment van de afspraak, verzoekt IKEA dat de Klant de afspraak zo snel mogelijk verzet of annuleert door de link in de bevestigingsemail te gebruiken of IKEA te contacteren, zodat het tijdslot weer beschikbaar is voor andere Klanten.

Indien de Klant minstens twee maal eerder een afspraak maakte en niet kwam opdagen, behoudt IKEA zich het recht toe, de afspraak te annuleren of verplaatsen.

Om de keukenplanning service optimaal te laten verlopen, kan een IKEA keukenspecialist vooraf contact opnemen met de Klant.

6.1.2 Het verloop van de keukenplanning service

Tijdens de keukenplanning service maakt een IKEA keukenspecialist samen met de Klant een Keukenplan op. Dit Keukenplan omvat: een voor, zij en bovenaanzicht van de voorgestelde keuken in de Keukenplanner, gedetailleerd overzicht van de artikels en prijsindicatie van de keuken (zonder services).

Het keukenplan is gebaseerd op de nauwkeurigheid van de door de Klant opgegeven maten. IKEA is niet verantwoordelijk voor fouten in het ontwerp indien de door de Klant opgegeven maten onjuist zijn. Als de door de Klant opgegeven maten op het moment van de planningsservice onvolledig of onnauwkeurig zijn, kan IKEA weigeren verder te gaan met de planningsservice en de Klant vragen zijn afspraak te verzetten.

De keukenspecialisten van IKEA doen hun best om de gewenste keuken te realiseren, binnen een haalbare termijn. Zij moeten er echter ook op toezien dat de gewenste keukenopstelling voldoet aan de regels van de kunst (bv. veiligheidsvoorschriften, ergonomische richtlijnen,...) en moeten rekening houden met eventuele operationele vertragingen. Bij problemen en/of beperkingen of vertragingen zullen zij alternatieven voorstellen.

Keukenplanning in de winkel

10 minuten voor de geplande start van de afspraak dient de Klant zich aan te melden aan de balie van de keukenafdeling.

Keukenplanning op afstand

5 minuten voor de geplande start van de afspraak dient de Klant zich aan te melden in de digitale vergadering door op de link in de bevestigingsmail te klikken.

Houd er rekening mee dat het gesprek kan worden opgenomen en dat andere IKEA medewerkers kunnen deelnemen aan de sessie voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden.

De Keukenspecialist van IKEA kan indien er sprake is van ongepast taalgebruik of gedrag de vergadering op elk

moment stopzetten. Nadien kan IKEA een aanvraag voor een nieuwe planningsservice van op afstand weigeren en de Klant verzoeken een afspraak in de winkel te maken.

6.1.3 Na de keukenplanning service

Na afloop van de afspraak voor de planning is het de verantwoordelijkheid van de Klant om het Keukenplan te bekijken en te bevestigen dat de maten en afmetingen die door de IKEA Keukenspecialist zijn ingevoerd in de Keukenplanner nauwkeurig zijn en overeenkomen met de maten en afmetingen die door de Klant zijn opgegeven, tenzij de Klant kiest voor een opmeetservice (indien beschikbaar) of voor een installatie service. In het geval dat de Klant voor een Keukeninstallatie service kiest, zullen deze tijdens het pre-installatiebezoek worden nagekeken (zie hieronder).

6.2 Opmetingservice en/of voorbezoek van je keuken

6.2.1 Voorafgaand de opmeting/het voorbezoek

Een voorbezoek is vereist vooraleer er tot de bestelling van een keukeninstallatie kan overgegaan worden. De kosten van dit voorbezoek worden vooraf door de Klant betaald. Bij gebrek aan betaling kan IKEA het voorbezoek annuleren.

Een IKEA keukenspecialist zal op vraag van de Klant de aanvraag voor de opmeting/het voorbezoek plaatsen. Bij het plaatsen van deze service, zal de IKEA keukenspecialist ook met de Klant een afspraak vastleggen voor de opvolging na de uitvoering van de opmeting/het voorbezoek.

De opmeting/het voorbezoek zal door IKEA of door een Onderaannemer van IKEA uitgevoerd worden, hierna wordt de uitvoerder van de opmeting/het voorbezoek de Dienstverlener genoemd.

Datum van de opmeting/het voorbezoek

De datum die bij de bestelling van het voorbezoek/opmeting wordt medegedeeld is een datum bij benadering

De definitieve datum wordt door de Dienstverlener bevestigd per e-mail op het door de Klant opgegeven emailadres, maximum zeven werkdagen na de betaling van de opmeting/voorbezoek.

Indien de servicedatum die afgesproken werd door de Klant en de Dienstverlener niet meer past voor de Klant of hij de service wenst te annuleren, moet hij minstens vijf werkdagen voor de afgesproken servicedatum contact opnemen met IKEA om een nieuwe datum af te spreken, rekening houdende met de beschikbaarheid. De datum kan door de Klant maximaal met 6 weken worden verlaat vanaf de oorspronkelijke geplande datum.

Als de datum met langer dan 6 weken uitgesteld moet worden (vanaf oorspronkelijk geplande datum), wordt de service geannuleerd en terugbetaald.

Services die langer dan 5 werkdagen op voorhand geannuleerd worden, worden terugbetaald op het oorspronkelijk betaalmiddel. Services die minder dan 5 werkdagen op voorhand geannuleerd worden, worden voor 50% terugbetaald.

Staat van de ruimte

Voorafgaand aan de opmeting/het voorbezoek moet de Werf schoon, opgeruimd, veilig, wind- en waterdicht zijn.

De muren horen afgewerkt (bepoetst) en de definitieve vloer en plafond aanwezig te zijn.

Om de veiligheid van de Dienstverlener en de Klant en zijn eigendom te waarborgen, moet er een onbelemmerde doorgang en werkruimte voor de Dienstverlener zijn.

Indien in de Werf tijdens de opmeting/het voorbezoek nog een keuken staat, moet de Klant ervoor zorgen dat het aanrecht vrij is, de toegangen van de nutsvoorzieningen vrij en zichtbaar zijn en dat er geen obstakels staan zodat de dienstverlener alle benodigde controles en metingen kan doen.

6.2.2 Tijdens de opmeting/het voorbezoek

Aanwezigheid van de Klant

De Klant (of een gevolmachtigde volwassene, zie hoger) dient aanwezig te zijn gedurende de opmeting/het voorbezoek, o.a. voor de toegang tot de werf en voor eventuele vragen.

Het verloop van de opmeting/het voorbezoek

Op de afgesproken dag en het afgesproken uur zal de Dienstverlener zich aanbieden op de locatie die bij de bestelling door de Klant aan IKEA werd gecommuniceerd.

De Dienstverlener zal de ruimte beoordelen op basis van de offerte en het plan dat door IKEA werd opgemaakt.

De Dienstverlener zal de offerte en het plan die door IKEA werd opgemaakt beoordelen op basis van de ruimte van de Klant.

Eventuele nodige aanpassingen aan het plan en/of de offerte zullen aan door de dienstverlener aan IKEA gecommuniceerd worden. Eventuele nodige aanpassingen aan de ruimte zullen mondeling aan de Klant gecommuniceerd worden en zullen bevestigd worden op het rapport (zie lager) dat aan de Klant zal worden bezorgd.

Indien op de geplande datum de opmeting/voorbezoek er niet volstaan is aan de voorwaarden vermeld in het hoofdstuk "staat van de ruimte", behoudt IKEA zich het recht voor om de afspraak te annuleren en voor 50% terug te betalen. In dit geval zal de Klant een nieuwe opmeting/voorbezoek moeten aanvragen en betalen.

6.2.3 Na de opmeting/het voorbezoek

Het rapport van de opmeting/het voorbezoek

Op het einde van de service zal de Dienstverlener de Klant vragen een bevestiging van de service te tekenen.

Na de opmeting/het voorbezoek maakt de Dienstverlener het rapport op. In het verslag staan de bevindingen en aanbevelingen van de dienstverlener. Dit rapport wordt zowel aan IKEA bezorgd voor de verdere stappen van de aankoop van de keuken als aan de Klant, ten laatste bij de opvolgingsafpraak met IKEA.

Na afloop van de service

Als het oorspronkelijke IKEA keukenplan aanzienlijk moet worden herzien of opnieuw moet worden gepland omdat de maten opgegeven tijdens de Keukenplanning afwijken van de resultaten van de opmeting/voorbezoek, behoudt IKEA zich het recht voor om de Klant te vragen een nieuw IKEA keukenplan te maken en een nieuw Voorbezoek aan te vragen. Dit voorbezoek zal op kosten van de Klant zijn.

Indien er na de voltooiing van de opmeting/het voorbezoek grote aanpassingen aan het keukenplan of



installatie aangevraagd worden door de Klant, behoudt IKEA zich het recht toe om een nieuwe opmeting/voorbezoek aan te vragen. Ook deze service zal op kosten van de Klant zijn.

6.2.4 Andere

Door te betalen voor de opmeting/het voorbezoek erkent en aanvaardt de Klant de algemene voorwaarden van IKEA.

6.3 De Keukeninstallatie

Indien de Klant dit wenst kan hij bij IKEA de plaatsing van zijn keuken bestellen. Deze installatie van de keuken en bijbehorende services, zullen in opdracht van IKEA uitgevoerd worden door IKEA of een Onderaannemer van IKEA. Een IKEA keukenspecialist zal op vraag van de Klant de aanvraag voor de keukeninstallatie plaatsen.

De keukeninstallatie zal door IKEA of door een Onderaannemer van IKEA uitgevoerd worden, hierna wordt de uitvoerder van de keukeninstallatie de Dienstverlener genoemd.

De installatie van een keuken vereist een correct en accuraat keukenplan. Het plaatsen van een bestelling voor een keukeninstallatieservice is pas mogelijk nadat er een voorbezoek heeft plaatsgevonden.

6.3.1 Voorafgaand de keukeninstallatie

Datum en termijn van de keukeninstallatie

Bij het plaatsen van de bestelling wordt de volledige keuken, levering en keukeninstallatieservice betaald en wordt een voorlopige datum van de keukeninstallatie afgesproken. Deze datum is bij benadering en kan eventueel nog aangepast worden door IKEA.

De definitieve datum wordt door de Dienstverlener aan de Klant bevestigd per e-mail op het door de Klant opgegeven emailadres, maximum 15 werkdagen (3 weken) na de betaling van de keukeninstallatie.

Indien de servicedatum die afgesproken werd door de Klant en de uitvoerder van de service niet meer past voor de Klant of hij de service wenst te annuleren, moet de Klant minstens 5 werkdagen voor de afgesproken datum contact opnemen met IKEA om een nieuwe datum af te spreken, rekening houdende met de beschikbaarheid. De datum kan maximaal met 12 weken worden verlaat, startende van de oorspronkelijk geplande installatiedatum. Indien de keukeninstallatie langer dan 12 weken wordt uitgesteld zal het order geannuleerd worden en zal de Klant een nieuwe bestelling moeten plaatsen.

Services die langer dan 5 werkdagen op voorhand geannuleerd worden, worden terugbetaald op het oorspronkelijk betaalmiddel. Services die minder dan 5 werkdagen op voorhand geannuleerd worden, worden voor 50% terugbetaald.

IKEA doen zijn best om de gewenste keuken te realiseren, binnen een haalbare termijn. Zij moeten er echter ook rekening houden met eventuele operationele vertragingen. Bij problemen en/of beperkingen of vertragingen neemt IKEA of Dienstverlener contact op met de Klant om tot een overeenkomst te komen.

De Werf

De te installeren goederen worden voor de geplande keukeninstallatiedatum geleverd door een Onderaannemer van IKEA op het opgegeven adres van de Klant. De verwachte leverdatum wordt in onderling overleg met de klant bepaald op het moment van de bestelling. De algemene voorwaarden van hoofdstuk 2 zijn van toepassing.

De Klant moet erop toezien dat deze opgeslagen worden in een droge en bezempropere ruimte naast de Werf zodat de Dienstverlener de keuken vlot kan plaatsen.

IKEA staat erop 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 technische vereisten voor keukeninstallatie' dat aan de Klant werd bezorgd door de IKEA keukenspecialist en moet er ook rekening zijn gehouden met eventuele bemerkingen van de Dienstverlener in het rapport van het voorbezoek.

Als de Werf niet aan al de hierboven opgesomde voorwaarden voldoet, behouden IKEA en de Dienstverlener 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 50% van de totaalprijs van de keukeninstallatie (excl. 21% BTW).

Hoewel de thuisdienstverlener zijn best doen om overlast tijdens de installatie te beperken, kan de Klant zich verwachten aan hinder voor de duur van de keukeninstallatie. IKEA en/of haar Onderaannemers zijn op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen en/of kosten.

6.3.2 Tijdens de keukeninstallatie

Aanwezigheid van de Klant

De Klant (of een gevolmachtigde Volwassene) dient aanwezig te zijn bij aanvang en afronden van de keukeninstallatie o.a. voor de toegang tot de Werf, ondertekenen van het rapport (zie lager)

De Klant (of een gevolmachtigde Volwassene) dient gedurende de loop van de hele keukeninstallatie bereikbaar te zijn voor eventuele vragen.

Verloop en inhoud van de keukeninstallatie

Op de afgesproken dag en het afgesproken uur zal de Dienstverlener zich aanbieden op de locatie die bij de bestelling door de Klant aan IKEA werd gecommuniceerd.

Om de Dienstverlener vlot toegang te verlenen tot het materiaal in zijn bestelwagen dient de Klant een parkeerplaats te voorzien van 15m lang op max 25m van de voordeur. De Dienstverlener kan de dienst weigeren als dit niet in orde is op het moment van aankomst.

Om de veiligheid van de Dienstverlener en de Klant te waarborgen, moet er een onbelemmerde doorgang en werkruimte voor de Dienstverlener zijn. IKEA en/of haar Onderaannemers zijn op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen en/of kosten.

Als de toegang tot de werf niet beantwoordt aan eerder vermeldde voorwaarden, behouden IKEA en de Dienstverlener 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 50% van de totaalprijs van de keukeninstallatie (excl. 21% BTW). De Dienstverlener kan de dienst weigeren als dit niet in orde is op het moment van aankomst.

De Dienstverlener zal:

- De IKEA producten monteren, ze in de ruimte plaatsen en ze bevestigen zoals op het plan beschreven. Dit kunnen zijn: rails, poten, passtukken, kasten, kastinrichtingen, deuren, laden, handgrepen, afdekpanelen, sierlijsten, kroonlijsten, voorgesneden laminaat en houten werkbladen.
- De IKEA keukenkastverlichting met snoerbeheer installeren (geen bedrading, alleen stekker).
- De door IKEA geleverde huishoudtoestellen plaatsen en aansluiten (indien de nutsvoorzieningen conform zijn). Niet-IKEA toestellen kunnen eventueel als meerwerk geplaatst worden, zie lager.
- De voegen dichten en uitsparingen afwerken
- Zorgen voor ordelijke en bezemschone werf en dat deze werf vrij van afval (verpakkingen) wordt achtergelaten. Het verwijderen van bouwafval is niet inbegrepen en valt onder de verantwoordelijkheid van de Klant.

Meerwerken

Meerwerk zijn diensten, materialen en arbeidskrachten die buiten het opgegeven werkpakket vallen van de IKEA keukeninstallatie aan IKEA Klanten. Meerwerk is niet inbegrepen in de kosten van de IKEA keukeninstallatieservice.

Alle afspraken die tussen de Klant en een Oderaannemer van IKEA worden gemaakt voor het aanvragen van alle meerwerken, worden beschouwd als een privé-overeenkomst tussen de Klant en de Oderaannemer van IKEA, onafhankelijk van IKEA. IKEA kan niet aansprakelijk worden gesteld voor aanvullend werk dat buiten de met de Klant overeengekomen werkomvang valt. IKEA doet geen toezeggingen en geven geen garanties met betrekking tot meerwerk, noch zal IKEA ondersteuning van welke aard dan ook bieden bij de coördinatie, het beheer, de betaling of de uitvoering van het meerwerk. IKEA draagt geen verantwoordelijkheid voor schade, aansprakelijkheid, kosten, acties of procedures van welke aard dan ook die voortvloeien uit de voltooiing van aanvullende werkzaamheden.

Als IKEA informatie geeft over prijzen en voorwaarden voor meerwerken, dan zijn deze louter indicatief en zijn ze volledig vrijblijvend.

6.3.3 Na de keukeninstallatie

Het rapport van de keukeninstallatie

Bij de voltooiing van de Keukeninstallatie overloopt de Oderaannemer 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.

De Dienstverlener doet zijn best om de keuken van de eerste maal af te werken. Mocht dit door omstandigheden niet mogelijk zijn, zal hiervan nota gemaakt worden in het opleveringsrapport. IKEA zal de Klant na de installatie contacteren en afspraken maken voor de afwerking.

BTW

Een Belgische Klant kan onder bepaalde voorwaarden, die bij wet zijn vastgesteld, genieten van een verlaagd

IKEA Belgium N.V. / S.A.

19/25

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

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

RPR Bruxelles

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 betaling wordt er uitgegaan van het normale tarief (21%). Indien aangevraagd, wordt er een aanpassing uitgevoerd m.b.t. Goederen en Diensten die in aanmerking komen voor het verlaagde tarief (6%). Na ontvangst van de volledige documenten, wordt het verschil aan de Klant terugbetaald door middel van een overschrijving (contante betalingen zijn niet mogelijk) binnen de 10 weken.

De Klant dient de aanvraag in te dienen binnen de 3 jaar na aankoop van de keukeninstallatie.

6.3.4 Andere

Door te betalen voor de keukeninstallatie erkent en aanvaardt de Klant de algemene voorwaarden van IKEA.

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 inkomstenderving 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

IKEA Belgium N.V. / S.A.

20/25

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

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

RPR Bruxelles

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 zijne 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

IKEA Belgium N.V. / S.A.

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

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

21/25

- 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 20u (21u op vrijdag):

- hetzij per telefoon : +32 (0)2 719 19 19;
- 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

IKEA Belgium N.V. / S.A.

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

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

23/25

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 of www.mediationconsommateur.be/fr) kan de Consument kosteloos een verzoeningsverzoek indienen.

9.3 Onlinegeschillenbeslechting via BECOM

Voor klachten in verband met aankopen verricht via de Website of via de Mobiele Applicatie, kan de Consument 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.

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: 2026-03-16