

## **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales d'utilisation (« CGU ») ont pour objet l'encadrement juridique des modalités d'adhésion et d'utilisation de la carte de fidélité IKEA Family (ci-après « la carte IKEA Family »)

Les CGU doivent être acceptées par tous futurs utilisateurs ou utilisatrices de la carte IKEA Family. Elles constituent le contrat entre le site et l'utilisateur. L'adhésion à la carte IKEA Family par l'utilisateur signifie son acceptation des présentes conditions générales d'utilisation.

### **1. Objet de la carte IKEA Family**

---

La carte IKEA Family permet à son utilisateur, sur simple présentation de celle-ci lors de son passage en caisse notamment, de bénéficier d'avantages de fidélité définis au § 5, ci-dessous.

### **2. Souscription à la carte IKEA Family**

---

La carte IKEA Family existe au format digitale et physique, pour toute nouvelle souscription, l'utilisateur recevra uniquement une carte digitale.

La Carte IKEA Family ne s'adresse pas uniquement aux familles. Elle est ouverte à toute personne physique, consommatrice, âgée de plus de 18 ans. Chaque carte IKEA Family est nominative et incessible. Seuls les utilisateurs dont le nom figure sur le compte IKEA Family sont habilités à en faire usage. Une seule carte active peut être souscrite par personne.

L'adhésion à la carte IKEA Family peut se faire sur des bornes IKEA Family disposées dans tous les magasins. Il est également possible de s'inscrire en ligne sur les versions web et mobile du site IKEA.fr. A l'issue de son inscription, l'utilisateur reçoit sa carte digitale IKEA Family par voie électronique. La carte est également disponible sur l'application IKEA.

L'adhésion à la carte IKEA Family se fait également à l'occasion de la souscription à un crédit affecté ou amortissable proposé par IKEA.

La carte IKEA Family digitale peut être utilisée en magasin en présentant l'image de la carte sur son smartphone et/ou en imprimant la carte digital, afin qu'en caisse, le code barre ou le QR code de la carte puisse être scanné. Le numéro de la carte peut également être saisi manuellement.

Chaque newsletter envoyée par IKEA contient en bas de page le numéro IKEA Family du destinataire, sous format QR Code. Ce QR Code pourra être présenté en caisse pour être scanné.

La carte IKEA Family est mise à disposition des utilisateurs gratuitement et peut être immédiatement utilisable le jour de l'inscription. La carte IKEA Family n'a pas de date limite.

### **3. Création d'un compte IKEA Family**

---

Les termes utilisés dans cet article ont le sens suivant :

« Adhérent » : personne ayant souscrit à la carte IKEA Family

Pour créer un compte IKEA Family, l'utilisateur devra renseigner, entre autres, les informations personnelles suivantes :

- Nom
- Prénom
- Adresse postale complète
- Adresse email

En créant son compte, l'adhérent devra également définir un mot de passe respectant les exigences de sécurité mis à sa connaissance par IKEA.

Les données personnelles signalées d'un astérisque rouge demandées sont obligatoires. A défaut de fourniture des informations ci-dessus et/ou en cas d'informations erronées, incomplètes ou illisibles, la carte ne pourra être créée.

L'adhérent pourra également, de manière facultative, renseigner des informations concernant son ménage afin de bénéficier d'offres personnalisées.

Une fois le compte créé, l'adhérent reçoit un email contenant une carte IKEA Family digitale.

#### **4. Utilisation de la carte IKEA Family**

---

La carte IKEA Family est valable dans l'ensemble des points de vente IKEA en France et dans le monde entier ainsi que sur le site internet [www.ikea.fr](http://www.ikea.fr).

Tout achat réalisé en dehors de la France sur présentation de la carte IKEA Family permettra de bénéficier des offres spécifiques au pays où se trouve l'utilisateur, pour les membres IKEA Family mais ne pourra être comptabilisé dans le cadre du programme fidélité et ne pourra donner lieu à application des avantages ci-dessous définis.

Elle doit être présentée lors de chaque passage en caisse pour que les offres et avantages réservés aux membres IKEA Family soient appliqués.

L'adhérent s'engage à ne réaliser avec sa carte IKEA Family aucun achat en relation directe avec son activité professionnelle.

#### **5. Avantages de la carte IKEA Family**

---

La carte IKEA Family n'est en aucun cas une carte de paiement.

La carte IKEA Family permet à l'adhérent de bénéficier des avantages suivants :

- Offres spécifiques en magasin, restaurant, épicerie suédoise et bistrot sur un certain nombre de produits et/ou services IKEA ;
- Programme fidélité IKEA Family;
- Garantie casse transport et montage ;
- 365 jours pour changer d'avis sans qu'il soit nécessaire de présenter le ticket de caisse ;
- Remboursement sous forme de bon d'achat du prix du rendez-vous d'une heure de conception cuisine en magasin ou en ligne ;
- Des prix préférentiels chez nos partenaires listés sur le site [www.ikea.fr/ikea\\_family](http://www.ikea.fr/ikea_family) ;

- Invitation à des ateliers, évènements, avant-premières et au savoir-faire IKEA ;
- Remises supplémentaires, dans les magasins participants, sur les prix soldés au cours des premiers jours des soldes ;
- Remplacement du sac bleu FRAKTA dès que le vôtre est abimé ;
- Un café ou un thé est offert au Restaurant du magasin à chaque visite.

Ces avantages seront susceptibles d'évoluer dans le temps. Ces évolutions donneront lieu à une communication par voie d'affichage et/ou sur le site internet [www.ikea.fr/ikea\\_family](http://www.ikea.fr/ikea_family). Certains avantages pourront être proposés par les magasins locaux.

## **6. Modification / arrêt de la carte IKEA Family**

---

Sur le site, chaque adhérent peut, après s'être connecté sur son compte, modifier, à tout moment, ses données personnelles par le biais de la fonction « modifier les données personnelles » disponible dans la rubrique « Mon profil d'utilisateur ». L'adhérent pourra également modifier sa décision d'opt-in en se rendant dans la rubrique « Mes communications ». Il peut également supprimer son compte à tout moment en cliquant sur « supprimer mon compte ».

L'adhérent peut également modifier ses informations sur les bornes IKEA Family en magasins.

La suppression du compte de l'adhérent aura pour effet de désactiver la carte IKEA Family reliée au compte.

## **7. Utilisation frauduleuse de la carte IKEA FAMILY**

---

La carte IKEA Family est la propriété de Meubles IKEA FRANCE et ne peut être reproduite.

Tout manquement aux présentes conditions d'utilisation de la carte IKEA Family par un utilisateur IKEA Family, toute utilisation abusive ou frauduleuse de la carte et/ou des bons d'achat (notamment le prêt de la carte à une tierce personne, la commercialisation des produits achetés à l'aide du programme, revente de bons d'achat etc..) pourra entraîner, à la seule convenance de IKEA, la suspension temporaire de l'adhésion du Membre IKEA Family au programme voire la résiliation sans préavis de l'adhésion. Cette suspension ou cette résiliation s'opérera sans préjudice de toute possibilité d'action de IKEA.

La suppression de l'adhésion entraînera la désactivation de la carte IKEA Family et lui fera perdre tout avantage attaché au compte IKEA Family. Les avantages acquis en violation des présentes conditions générales seront annulés sans compensation d'aucune sorte.

IKEA se réserve également le droit de refuser la souscription de la carte IKEA Family par un demandeur ayant déjà fait l'objet d'un comportement frauduleux dans l'utilisation du programme.

## **8. Oubli, perte, vol ou détérioration de la carte IKEA Family**

---

En cas d'oubli de la carte physique IKEA Family, l'utilisateur a différents moyens pour récupérer son numéro IKEA Family et/ou sa carte digitale. Tout d'abord, il peut se rendre sur le site [www.ikea.fr](http://www.ikea.fr), se connecter à son compte à l'aide de son adresse email et son mot de passe.

Il peut également télécharger l'application « IKEA ». Sur l'application, il devra renseigner son adresse email et son mot de passe afin de pouvoir se connecter et avoir accès à sa carte. Ses identifiants sont les mêmes que ceux qu'il utilise sur le site [www.ikea.fr](http://www.ikea.fr). En passant en caisse, elle pourra être scannée comme une carte IKEA FAMILY afin de comptabiliser ses achats.

En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte physique IKEA Family, l'adhérent devra se présenter dans les meilleurs délais à l'accueil ou en caisse centrale d'un des magasins IKEA. Une nouvelle carte digitale reliée au compte IKEA Family de l'adhérent lui sera attribuée. L'ensemble de ses avantages cumulés dans le cadre du programme fidélité restera intact.

Entre le moment où la carte a été perdue ou volée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée à IKEA, Meubles IKEA FRANCE est déchargée de toute responsabilité.

## **9. Données à caractère personnel**

---

En adhérant à la carte IKEA Family, l'adhérent consent au traitement informatisé réalisé sur l'ensemble des données personnelles collectées dans le cadre de la fourniture de la carte IKEA Family.

Ces données sont destinées uniquement aux services internes de IKEA et à ses prestataires intervenant dans le cadre de la finalité précédemment citée. Compte tenu de l'importance que IKEA accorde à ses utilisateurs IKEA Family, IKEA s'engage à ne transmettre leurs données personnelles à aucune autre personne que celles-ci-dessus citées.

L'adhérent ne pourra pas bénéficier des avantages IKEA Family s'il refuse de fournir les informations nominatives requises dans le formulaire et indiquées comme obligatoire. Ces données seront conservées pendant toute la durée de la relation de fidélité.

Conformément aux dispositions de la Loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et au nouveau Règlement Général de Protection des données du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression sur les données vous concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement informatisé réalisé sur celles-ci. Vous disposez également d'un droit à la limitation des traitements.

Les personnes qui exerceront le droit de suppression de leurs données en cours d'adhésion seront réputées renoncer à leur participation.

Les adhérents pourront à tout moment corriger leurs données personnelles en se connectant sur leur compte sur [ikea.fr](http://ikea.fr) ou sur une borne IKEA Family en magasin, en se reportant à la rubrique « Mon profil » « Modifier mes informations ».

Si l'adhérent a exprimé son accord, il pourra recevoir des sollicitations commerciales par voie de courrier postal, SMS et/ou Email, de la part de IKEA uniquement.

Pour exercer les droits dont vous disposez, veuillez adresser un courrier, auquel vous aurez joint votre pièce d'identité, précisant votre demande à l'adresse suivante : Meubles IKEA France SAS – département protection des données – 425 rue Henri Barbusse – 78370 Plaisir ou par mail à l'adresse: [cil.ikeafrance@ikea.com](mailto:cil.ikeafrance@ikea.com)

Pour avoir plus d'informations relatives à la protection des données, veuillez-vous reporter à la rubrique Charte de protection des données sur notre site ([www.IKEA.fr](http://www.IKEA.fr)).

## 10. Intégralité

---

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leur force et leur portée. IKEA fera ses meilleurs efforts pour procéder dès que possible à son remplacement par une stipulation valide et d'une portée la plus proche à l'esprit des présentes.

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes conditions, d'une façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

## 11. Réclamation éventuelle

---

En cas de réclamation sur l'octroi des avantages, l'adhérent pourra adresser une demande au Centre Relations Client par téléphone au 0969 36 20 06 ou par courrier à l'adresse suivante : **Meubles IKEA France S.A.S.- Centre Relation Clients - Service Consommateurs- TSA 11081 - 91008 Evry Cedex** L'adhérent pourra également se rendre en magasin à l'accueil ou en caisse centrale.

Toute demande par écrit devra être accompagnée de l'original du justificatif d'achat accompagné d'une pièce d'identité et/ou d'une copie de sa carte IKEA FAMILY.

Si la demande est faite par oral, l'utilisateur professionnel devra se munir de documents permettant de l'identifier (par exemple, son adresse email, son numéro IKEA Family...) ainsi qu'un justificatif de paiement, permettant à IKEA de faire droit à sa demande.

## 12. Evolution des conditions générales d'utilisation de IKEA Family

---

IKEA se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment, tout ou partie des présentes Conditions Générales et tout document s'y rapportant pourront être modifiés ou supprimés temporairement ou définitivement.

Dans ce cas elles seront applicables dès leur mise en ligne.

## 13. Droit applicable / Litiges

---

Les présentes conditions sont régies par le droit français.

Conformément à l'article R 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MEDYCIS, par voie électronique : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr), ou par voie postale : MEDICYS- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73, Boulevard de Clichy, 75009 - Paris, pour toutes les réclamations liées à un achat dans votre magasin IKEA au cours des 12 derniers mois.

L'issue de la médiation interviendra, au plus tard, dans les 90 jours à compter de la notification de sa saisine par le Médiateur. En l'absence d'accord entre les parties, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent du domicile du demandeur.

Nous vous rappelons que le recours à la médiation n'est possible qu'à la condition que votre réclamation n'ait pas été préalablement examinée par un juge ou un autre médiateur, et qu'elle ait déjà fait l'objet d'un recours auprès de notre Service Relation Client.

La médiation des litiges ne s'applique pas aux litiges entre professionnels. A défaut de règlement amiable, tout litige avec un utilisateur professionnel sera porté devant le tribunal de commerce de Versailles.

La médiation des litiges ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

Sous réserve des dispositions d'ordre public applicables en matière de compétence juridictionnelle (et notamment pour les utilisateurs particuliers agissant en qualité de consommateur), les juridictions du ressort des tribunaux de Versailles seront seules compétentes pour connaître de tout litige relatif aux présentes conditions, notamment tout litige relatif à sa validité, son interprétation, son exécution et/ou sa résiliation et ses conséquences.