

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - IKEA POUR LES PROS -

Version mise à jour le : 28/01/2025

Définitions

Outre les termes par ailleurs définis dans les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** »), les termes et expressions suivants auront la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

« **Bon(s) de commande** » désigne le document tarifaire émis par IKEA (en ce inclus ses annexes), qui a pour objet de préciser la nature et la quantité des Produits commandés par le Client, les éventuelles remises accordées par IKEA ainsi que les Services à fournir par IKEA en terme de périmètre, durée, conditions d'exécution.

« **Données** » désigne l'ensemble des informations créées, acquises, agrégées ou archivées par ou pour les Parties, y compris les données à caractère personnel, objet de traitements, ainsi que les résultats issus des traitements réalisés à partir de ces Données via tout outil informatique.

« **Information(s) Confidentielle(s)** » désigne toutes les informations relatives à l'activité de IKEA de tout nature (technique, commerciale, financière, marketing, organisationnelle) désignées ou non comme telles, auxquelles le Client aurait accès à l'occasion de la fourniture des Produits et des Services ou de toute autre manière, quel qu'en soit le support (physique, numérique, etc.) et quelle qu'en soit la forme (orale, écrite, visuelle, directe, indirecte, etc.). Les présentes CGV et leur contenu, ainsi que toutes les Données IKEA divulguées au Client en vertu des présentes seront à tout moment considérés comme des Informations Confidentielles.

« **Produits** » désigne les équipements mobiliers vendus par IKEA au Client conformément aux CGV et définis dans les Bons de commande.

« **Services** » désignent tous services associés à la vente des Produits au titre du Contrat et définis dans les Bons de Commande tel que la livraison

des Produits, ou l'installation de cuisines et de salles de bain.

Préambule et objet

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre Meubles IKEA France (ci-après dénommé « **IKEA** », « **nous** » ou « **nos** ») et ses clients professionnels uniquement (ci-après dénommés le(s) « **Client(s)** », « **vous** » ou « **vos** »), dans le cadre de la vente de biens proposés à la vente par IKEA.

Les Clients sont des personnes physiques ou morales qui, dans le cadre de leur activité professionnelle, justifient d'une inscription auprès du Registre du Commerce et des Sociétés ou auprès du Répertoire des Métiers, et possèdent un code APE (ou code NAF).

Chaque commande acceptée conformément à l'article 2 ci-après constitue des conditions particulières, venant modifier ou compléter les présentes conditions générales. Les Parties peuvent en outre, et conformément à l'article L 441-1 du code de commerce, négocier les conditions spécifiques de l'opération de vente des produits IKEA au Client.

1. Documents contractuels

Les commandes sont régies par les documents contractuels suivants. En cas de contradiction, priorité est donnée au document de rang supérieur selon la hiérarchie prévue ci-après :

- Les éventuels bons de livraison ;
- Le(s) bon(s) de commande éventuels ;
- Les éventuelles conditions particulières ;
- Les présentes conditions générales de vente ;

Ces documents contractuels contiennent l'entier accord entre IKEA et le Client et se substituent à tout contrat, accord ou arrangement précédent qui auraient été convenus, notamment les conditions générales d'achat du Client qui pourraient figurer sur tout document commercial ou comptable. Toute commande passée auprès de IKEA emporte, sauf dispositions contraires, acceptation par le Client des CGV. IKEA peut, à tout moment, modifier ses CGV sans préavis. Toute modification ne saurait

affecter les commandes déjà acceptées ou exécutées.

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date de validation de la commande telle que définie à l'article 2.

2. Commandes

Les commandes peuvent être passées en magasin, en ligne, ou par téléphone ou e-mail directement auprès du service IKEA pour les pros ou du Centre Support Clients uniquement par téléphone ou par e-mail. Elles doivent indiquer la référence, le prix des produits et la quantité commandée. Le service IKEA pour les pros établit un Bon de Commande, qui doit être retourné signé par le Client pour confirmation de commande. Toute vente n'est considérée comme acceptée par IKEA que si elle est confirmée par écrit ou exécutée.

3. Prix et paiement

Tous nos prix s'entendent T.T.C. (TVA au taux de droit commun en vigueur et éco-participation(s) applicables le cas échéant incluses), hors frais de livraison, montage et autres options dont le coût vous est communiqué avant de passer commande.

Le taux de TVA applicable sera celui en vigueur à la date de facturation. Dans le cas où l'une des diverses facturations serait soumise à une taxe sur la valeur ajoutée ou à toute autre taxe calculée sur le chiffre d'affaires, les règles de territorialité propres à cette taxe trouveront à s'appliquer.

Les grilles tarifaires des frais de livraison sont affichées au comptoir transport du magasin. Elles sont également disponibles sur simple demande, et sur [www.ikea.com/fr](https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/), rubrique Informations Pratiques / Services (<https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/>). Les tarifs des services d'installation ou de montage se font sur devis.

Les services d'installation de cuisines ou salles de bain sont réalisés sur devis préalable et une pré-visite à domicile est obligatoire. Les services de montage de meubles sont réalisés par des partenaires indépendants (tel que TaskRabbit)

pour lesquels un contrat distinct est conclu entre vous et le partenaire. Pour plus de renseignements voir rubrique Informations Pratiques / Services / Montage sur [ikea.fr](https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/assembly/) (<https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/assembly/>).

Nous vous proposons également, si vous le souhaitez, de souscrire en ligne ou par téléphone, à des services supplémentaires payants de conception et d'aménagement de votre espace de travail en magasin ou à distance. Les prix et les conditions de fourniture sont susceptibles de varier en fonction de facteurs indépendants de la volonté de IKEA et, notamment, du coût de la main d'œuvre ou des matières premières.

Pour connaître les modalités et les tarifs, rendez-vous sur la page IKEA pour les pros depuis le site www.ikea.com/fr rubrique Informations Pratiques / Services.

Ouverture d'une facilité de paiement

IKEA permet aux membres adhérents à son Réseau IKEA Pro d'ouvrir une facilité de paiement, sous réserve d'acceptation de la demande par le service financier.

Lorsque le Client, membre du Réseau IKEA Pro, procède à l'ouverture d'une facilité de paiement, il a la possibilité, sous réserve d'acceptation par le service financier de IKEA, notamment de payer par prélèvement automatique pour les entreprises et les associations ou par mandat administratif pour les administrations. Avant de donner son acceptation à la demande d'ouverture d'une facilité de paiement, IKEA se réserve la faculté de demander au Client, membre du réseau IKEA Pro, toute information complémentaire nécessaire à l'étude de sa demande.

IKEA peut revoir la limite crédit du Client, membre du Réseau IKEA Pro, à sa propre discrétion. Le Client, membre du réseau IKEA Pro, ne pourra excéder sa limite de crédit sans l'autorisation préalable de IKEA.

Absence d'ouverture d'une facilité de paiement

En cas d'inéligibilité à l'ouverture d'une facilité de paiement, le paiement de la commande par le Client se fait au comptant lors du passage en caisse/validation de la commande sur internet ou par virement.

4. Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

5. Retard de paiement

En cas de retard de paiement total ou partiel à l'échéance, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal sera due à IKEA, sans préjudice de toute demande de réparation d'un préjudice lié audit retard.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur en France au jour de la livraison des marchandises.

Cette pénalité est calculée sur le montant toutes taxes comprises de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance de la facture sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En outre, en cas de retard de paiement, sera exigible, conformément à l'article L 441-10 du code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

6. Réserve de propriété

IKEA conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix, et principal, intérêts et accessoires, même en cas d'octroi d'une facilité de paiement.

Toute clause contraire, notamment insérée dans les conditions générales d'achat du Client, est réputée non écrite.

À ce titre, si le Client fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, IKEA se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les marchandises vendues et restées impayées.

Jusqu'au paiement intégral du prix et à compter de la livraison, le Client est constitué dépositaire et gardien desdites marchandises.

En cas de non-paiement IKEA se réserve le droit :

- soit de demander l'exécution pleine et entière de la vente par l'envoi d'une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception au Client de payer.

Ici, si la mise en demeure précitée demeure infructueuse dans les quarante-huit (48) heures suivant réception, IKEA sera en droit de suspendre toute livraison en cours ou à venir et ce, indépendamment de la réparation du préjudice subi par IKEA.

- soit de considérer la vente comme résolue pour faute suivant l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendaires après l'envoi par IKEA d'une mise en demeure de s'exécuter à l'encontre du Client restée infructueuse. Dans ce cas, IKEA pourra revendiquer la marchandise livrée, les frais de retour restant à la charge du Client et les versements effectués étant acquis à IKEA à titre de clause pénale.

Par ailleurs lorsque le Client passe une nouvelle commande de Produits à IKEA, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, IKEA pourra refuser d'honorer la commande et de livrer les Produits concernés sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

7. Services

IKEA s'engage à fournir les Services conformément aux Bons de commande signés avec le Client.

7.1. Livraison

A défaut d'avoir souscrit à un Service de livraison, le Client devra retirer les Produits auprès du magasin IKEA. Dans ce cas, les

Produits sont réputés délivrés dès la remise matérielle des Produits au Client.

7.1.1 Conditions de livraison des Produits :

Les Services de livraison sont exécutés par un sous-traitant de IKEA (ci-après le « **Transporteur** ») à l'adresse précisé dans les Bons de commande. La livraison des Produits sera réputée effectuée, lorsque tous les Produits auront été effectivement livrés par IKEA à l'adresse indiquée.

Les Produits disponibles sont généralement livrés au Client dans un délai de deux semaines, sauf indication contraire indiquée dans des conditions particulières, et sur prise de rendez-vous avec le transporteur. La livraison est effectuée au lieu désigné par le Client sur le bon de commande.

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard dans la mise à disposition des Produits ne pourra pas donner lieu au profit du Client à l'allocation de dommages et intérêts, de pénalités ou à l'annulation de la commande.

Le Client s'engage à indiquer clairement lors de sa commande les difficultés auxquelles le transporteur peut être confronté lors de l'acheminement du produit, en raison notamment de son volume ou de son poids.

Aucune livraison par la fenêtre n'est assurée, le Client doit s'assurer que les accès au lieu de livraison ne sont pas trop exigus pour permettre la livraison des produits. A défaut le Client dispose du choix:

- De retourner ou de faire retourner le produit au magasin IKEA le plus proche, à ses frais,
- De demander au transporteur de reprendre le produit, à ses frais, conformément aux tarifs de livraison en vigueur chez IKEA au jour de la livraison du produit initialement prévu,

- De demander, à ses frais, à un prestataire de service, désigné par lui, qu'il assure le port du produit par la fenêtre.

Le Transporteur n'est pas tenu de procéder au déballage des produits prêts à monter. Le transporteur, sur demande spécifique du Client, reprend les emballages du ou des produits à condition que cela ne lui occasionne pas de retard supérieur à 5 minutes.

7.1.2.Prise de rendez-vous

Le Transporteur et le Client conviennent ensemble d'un rendez-vous de livraison. Les jours de livraison sont fixes dans certaines zones.

Les zones de livraison et les tarifs sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/delivery/> (ou en allant à la rubrique Informations Pratiques / Services / Livraison sur www.ikea.com/fr).ou dans les magasins IKEA.

7.1.3.Réception de la commande :

Il n'appartient pas au Transporteur de vérifier l'identité ou le mandat de la personne présente lors de la livraison de la commande et qui accepterait ladite commande en signant le bon de livraison. La signature par toute personne, chargée par le Client de réceptionner la commande, sur le Bon de Commande, confirme la bonne réception de ladite commande, de son contenu et du nombre de colis associés indiqué sur le bon de livraison.

Il appartient au Client de vérifier les marchandises livrées dès leur livraison, de compter le nombre de colis réceptionnés et de le mentionner sur le bon de livraison.

En cas de marchandises manquantes, détériorées ou de non-conformité apparente, le Client devra formuler la nature exacte des réserves (exemple : « reçu x colis dont 2 endommagés », « manque x colis ») sur le bon de livraison à réception desdites marchandises. Les

formules telles que « sous réserve de déballage ou de vérification » rendent toute réclamation irrecevable.

Toute avarie constatée doit être déclarée dans un délai de 72 heures auprès des conseillers Service-Après-Vente IKEA du magasin où les produits ont été achetés, ou auprès du Centre Support Client au 09 69 36 20 06 (appel non surtaxé).

En cas de commande Grands Comptes, le Client doit contacter le spécialiste IKEA pour les pros au numéro de téléphone ou e-mail indiqué lors de l'élaboration de la commande.

A défaut, le Client est réputé avoir accepté les marchandises sans réserves.

Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des défauts constatés, IKEA se réservant le droit de procéder, directement ou indirectement, à toute constatation et vérification sur place. Le retour des marchandises non-conformes est subordonné à l'acceptation préalable de IKEA.

7.1.4. Suspension de commande et/ou de livraison

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 48 heures, IKEA se réserve la faculté de suspendre toute livraison en cours et /ou à venir.

Dans le cas où un Client passe une commande à IKEA, sans avoir procédé au paiement de la (les) commande(s) précédente(s), IKEA pourra refuser d'honorer la commande et de livrer les produits concernés sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

7.2. Services d'installation de cuisines et salles de bain

Les Services d'installation de cuisines et salles de bain sont exécutés conformément aux conditions générales de services « Installation de Cuisines et Salles de Bain IKEA » disponibles sur le site internet de IKEA à l'adresse suivante :

<https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/terms-conditions/> (ou en allant à la rubrique Informations Pratiques / Conditions Générales sur www.ikea.com/fr).

8. Transfert des risques

IKEA s'engage à supporter les risques de vol, perte détérioration ou destruction des marchandises lors du transport soit jusqu'au lieu de livraison désigné sur le bon de commande par le Client, soit jusqu'à la remise en main propres au Client, soit à la remise au premier transporteur commissionné par le Client. Le Client est responsable des marchandises déposées entre ses mains dès leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant le transfert des risques.

9. Droit au changement d'avis

1.1 365 jours pour changer d'avis

Vous pouvez rapporter votre produit, dans le magasin de votre choix, pendant 365 jours après votre achat ou la livraison de votre dernier produit, selon les conditions suivantes :

- Les articles non déballés seront remboursés par IKEA selon votre mode de paiement initial ou, échangés, au choix de IKEA et sur présentation d'un justificatif d'achat (email récapitulatif de votre commande, ticket de caisse, facture, bon de livraison) dans les conditions de l'article 2.3 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** ci-après.
- Les articles déballés et non utilisés seront remboursés par IKEA selon votre mode de paiement initial ou, échangés sur présentation d'un justificatif d'achat (email récapitulatif de votre commande, ticket de caisse, facture, bon de livraison) dans les conditions de l'article 10.3 ci-après.
- Les articles sur mesures donneront uniquement droit à l'émission d'une carte Avoir du montant initial de l'achat (hors frais de port éventuels) par IKEA sur présentation d'un justificatif d'achat (email récapitulatif de votre

commande, ticket de caisse, facture, bon de livraison).

- Les articles déballés et présentant des traces d'usures mineures et peu visibles donneront uniquement droit à l'émission d'une carte Avoir par IKEA sur présentation d'un justificatif d'achat (email récapitulatif de votre commande, ticket de caisse, facture, bon de livraison).

Dans l'hypothèse où les conditions de la Garantie 365 jours ne seraient pas respectées nous nous réservons le droit de vous rembourser via une carte avoir IKEA ou de refuser votre retour.

1.2 Exclusion du droit au changement d'avis

Sont exclus du droit au changement d'avis :

- Les Produits alimentaires.
- Les Produits d'occasion issus du service de rachat des produits IKEA à l'espace Seconde Vie
- Les Modèles d'exposition.
- Les Produits incomplets, tachés, cassés ou présentant d'importantes traces d'usure

Dans l'hypothèse où les conditions de retour de la Garantie 365 jours ne seraient pas respectées nous nous réservons le droit de vous rembourser via une carte avoir IKEA ou de refuser votre retour.

Produits achetés à l'étranger :

IKEA vous rembourse les articles référencés dans nos magasins en France, sur présentation du ticket de caisse ou de la facture.

Le retour est soumis aux conditions de retours IKEA France décrite ci-dessus hormis le mode de remboursement. Vous serez remboursé en carte avoir en euros au prix pratiqué en France.

Si le prix indiqué sur le ticket de caisse est inférieur au prix de vente pratiqué en France, IKEA France vous émettra une carte avoir correspondant au prix d'achat indiqué sur votre ticket de caisse.

10. Vos retours

Pour tout retour de marchandise, les exceptions ci-dessous s'appliquent :

2.1 Les retours en magasin

Vous avez la possibilité de déposer gratuitement vous-même votre produit dans le magasin de votre choix, muni de votre justificatif d'achat (email récapitulatif de votre commande, facture ou bon de livraison).

Exception pour le magasin de IKEA Vélizy : Le magasin de Vélizy reprend uniquement les articles de cuisine et de salle de bains référencés au magasin (meubles, accessoires, électroménager, vaisselle).

2.2 Les retours par transporteur ou par voie postale

En cas de retour par transporteur ou par voie postale, contacter le Centre Support Clients, aucun retour de produit ne pouvant être effectué sans le consentement préalable exprès de IKEA.

Les frais de retour du produit restent à votre charge. Vous devrez vous en acquitter préalablement au moment de la prise en charge de votre demande par le Centre Support Clients. Les frais de transport vers le magasin IKEA sont identiques aux frais de livraison.

Plusieurs dates de reprise des marchandises vous seront proposées par le Centre Support Clients. Vous vous engagez à mettre les marchandises à disposition de IKEA à la date que vous aurez choisie.

En cas de retour par transporteur, les produits doivent impérativement être démontés, à défaut aucune reprise ne pourra avoir lieu.

En cas de retour par voie postale, vous devez prendre toutes dispositions et le cas échéant toutes assurances pour pallier à la destruction éventuelle, partielle ou totale, des marchandises retournées jusqu'à la remise à IKEA.

2.3 Remboursement

Paiement dans le cas d'une facilité de paiement :

Le retour de produits donne lieu à un avoir sur le compte de facilité de paiement IKEA du Client membre du Réseau IKEA Pro. Ce crédit pourra, selon le souhait dudit Client, soit être réutilisé pour des achats ultérieurs, soit être transformé en remboursement après demande auprès du magasin ou du service financier de IKEA.

Paiement en caisse :

En cas de paiement comptant, le remboursement se fera selon les conditions de retours applicables en magasin.

Aucun remboursement à titre privé ne sera effectué suite à un paiement initial par compte IKEA pour les pros.

11. Garanties commerciales

IKEA offre aux membres adhérents à son Réseau IKEA Pro des garanties commerciales gratuites sur certains produits et/ou composants signalés vous permettant, pendant toute la période de garantie suivant l'achat, soit de faire réparer tout produit défectueux, soit de le faire remplacer par un produit identique ou comparable. Pour les clients professionnels n'étant pas adhérent au Réseau IKEA Pro, vos produits ne bénéficient d'aucune garantie.

Pour bénéficier des garanties commerciales, vous devez avoir présenté votre carte membre du Réseau IKEA Pro lors de votre achat concerné par la mise en œuvre de la garantie. A défaut, aucune garantie ne trouvera à s'appliquer. Consultez [ici](#) les garanties commerciales IKEA ainsi que leurs conditions.

Les produits IKEA sont conçus, développés et testés pour un usage domestique et, pour certains produits dans le cadre de l'activité IKEA pour les Pros, pour un usage plus intensif dans des bureaux et halls d'entreprises et dans des petits établissements à activité professionnelle (boutiques, coiffeurs, salle d'attente, etc.), sous réserve toutefois que ces derniers ne soient pas soumis à des exigences particulières en matière de sécurité incendie applicable aux établissements recevant du public (ERP).

12. Usages et destinations des produits

Les produits IKEA sont conçus, développés et testés pour un usage domestique et, pour certains produits dans le cadre de l'activité IKEA pour les pros, pour un usage plus intensif dans des bureaux et halls d'entreprises et dans des petits établissements à activité professionnelle (boutiques, coiffeurs, salle d'attente, etc.), sous réserve toutefois que ces derniers ne soient pas soumis à des exigences particulières en matière de sécurité incendie applicable aux établissements recevant du public (ERP).

Tout usage inapproprié ou contraire aux préconisations faites dans la notice est aux risques et périls du Client et ne saurait engager la responsabilité de IKEA.

Etablissements Recevant du Public (ERP)

Les produits IKEA ne sont pas testés pour évaluer le degré de réaction au feu des matériaux (classement feu "M" ou "Euroclasses").

Nous attirons l'attention de nos Clients sur le fait que des certificats de classement selon la réaction au feu peuvent être demandés parfois par les commissions de sécurité pour pouvoir autoriser l'accueil du public dans certains ERP.

IKEA n'est pas en mesure de fournir de tels certificats pour ses produits mobiliers.

Il appartient donc au Client qui envisage l'installation et l'utilisation de mobiliers IKEA dans un ERP de se renseigner, préalablement à tout achat, auprès des autorités locales sur les exigences spécifiques éventuellement requises, notamment en matière de sécurité incendie, les meubles IKEA étant susceptibles de ne pas répondre à ces exigences.

13. Reprise des produits

13.1 Reprise des produits électriques et électroniques usagés

Conformément à la réglementation, IKEA a adhéré à ECOSYSTEM, éco-organisme à but non lucratif chargé de la collecte, du réemploi, de la réparation, de la dépollution et du recyclage des déchets issus des équipements électriques et électroniques (DEEE). Conformément aux textes en vigueur, le coût d'enlèvement et de traitement des appareils en fin de vie est

supporté par le client à travers l'éco-participation, selon le barème en vigueur de l'éco-organisme. Ce coût est indiqué en magasin, sur nos guides d'achat, ainsi que sur la fiche produit en ligne et le bon de commande.

Reprise d'un équipement électrique et électronique usagé sans achat :

Conformément à la réglementation en vigueur, IKEA reprend sans frais et sans obligation d'achat vos équipements électriques et électroniques usagés, qu'il s'agisse de produits IKEA ou de produits d'autres marques, dans la limite des produits de nature et de dimensions équivalentes à ceux qui sont proposés à la vente par IKEA. Vous pouvez déposer ces équipements usagés auprès d'un point de collecte de proximité (dont vous trouverez la liste sous ce lien : [Collecte et recyclage des appareils électriques | ecosystem](#)). Vous pouvez aussi les déposer dans les magasins IKEA, dans les bacs de reprise prévus à cet effet, ou si leurs dimensions ne le permettent pas rapprochez-vous d'un collaborateur dans la zone « Echanges et retours » de votre magasin.

Reprise d'un équipement électrique et électronique pour l'achat d'un équipement électrique et électronique neuf :

Les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus, ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif de votre commune. IKEA favorise donc la reprise de votre ancien appareil pour tout achat d'un nouvel appareil de la même famille de produit.

- **Pour l'achat d'un équipement électrique et électronique neuf**, vous pouvez déposer l'équipement électrique et électronique usagé auprès de points de collecte de proximité (dont vous trouverez la liste sous ce lien : [Collecte et recyclage des appareils électriques | ecosystem](#)) ou dans un magasin IKEA.;

- **Pour bénéficier de la reprise de votre équipement électrique et électronique lors d'une livraison à votre domicile :**

- Pour une commande passée en magasin auprès d'un collaborateur IKEA : lors de la commande, **vous devez indiquer au collaborateur IKEA que vous souhaitez que votre équipement électrique ou électronique usagé soit repris lors de la livraison =.**

- Pour une commande passée sur le site www.ikea.com/fr ou l'application IKEA : dès réception du mail de confirmation de commande, **vous devez dans un délai de 24 heures à compter de la confirmation de votre commande contacter le Centre de Support Client IKEA par téléphone au 09 69 36 20 06 pour organiser la reprise de votre équipement usagé. Toute demande de reprise postérieure à la commande en magasin après ce délai de 24 heures ne sera pas prise en compte.**

13.2 Reprise de vos meubles et matelas usagés

Conformément à la réglementation en vigueur, IKEA a adhéré à Ecomaison, un éco-organisme à but non lucratif en charge de la collecte, le tri, le recyclage et la valorisation des meubles et matelas usagés et vous propose plusieurs solutions de reprise de vos meubles et matelas usagés dans les conditions décrites ci-dessous.

13.2.1 Reprise de vos meubles et matelas usagés en magasin sans achat

IKEA reprend vos meubles et matelas usagés sans obligation d'achat dans les magasins IKEA, qu'il s'agisse de produits IKEA ou de produits d'autres marques, **dans la limite des produits de nature équivalente aux produits proposés à la vente par IKEA et sous réserve que le produit usagé ne porte pas atteinte à la sécurité et à la santé des collaborateurs IKEA.**

Vous pouvez déposer vos meubles et matelas usagés uniquement pendant les heures d'ouvertures des magasins IKEA.

Vous pourrez déposer vos meubles usagés de petite taille dans un bac de reprise mis à votre disposition dans les magasins qui en sont équipés.

Pour les meubles usagés dont les dimensions ne permettent pas le dépôt dans le bac de reprise ou si le magasin n'est pas équipé d'un bac de reprise, vous devrez prendre un ticket « Reprise de produits usagés » dans la zone Echanges et retours pour être pris en charge par l'un de nos collaborateurs IKEA.

13.2.2 Reprise de votre meuble et matelas usagé lors de la livraison pour l'achat d'un meuble ou matelas neuf

Petit meuble

Pour l'achat en livraison d'un petit meuble, d'une couette, d'un oreiller, IKEA ne reprend pas à votre domicile votre ancien meuble usagé lors de la livraison.

Vous pouvez déposer sans frais votre meuble usagé dans un point de collecte. Vous trouverez sous le lien suivant: <https://www.maisondutri.fr/livraison-et-reprise-de-votre-meuble/>, la liste des points de collecte vous permettant de déposer vos petits meubles usagés.

Meuble volumineux

Lorsque vous achetez un meuble volumineux ou un matelas sur le site www.ikea.com/fr, l'application IKEA ou dans un magasin IKEA, et que vous décidez de vous le faire livrer, IKEA reprend sans frais votre meuble volumineux ou matelas usagé lors de la livraison à votre domicile, qu'il s'agisse de produits IKEA ou de produits d'autres marques, **dans les conditions suivantes :**

Conditions de reprise de vos meubles et de vos matelas usagés

- La reprise ne s'applique pas aux livraisons Express choisie en magasin ou en ligne
- Le meuble usagé est de même nature que le meuble acheté (si vous acheter une bibliothèque, IKEA reprend une bibliothèque);
- La reprise se fera sur le principe d'un meuble acheté, un meuble repris ;
- Le meuble doit être volumineux (largeur + longueur + hauteur supérieure à deux mètres) et ne doit pas pouvoir être transporté sans équipement ;
- Le meuble devra être démonté avant la reprise : les panneaux devront être démontés ; seules les vis pourront être conservées. Les accoudoirs des canapés devront être démontés. Les éléments composant le produit usagé à reprendre seront rassemblés au même endroit, de manière accessible ;
- Le lieu de la reprise dépendra du mode de livraison choisi :
 - Si vous avez opté pour une livraison "Devant chez vous", la reprise de votre produit usagé se fera devant chez vous (sur le trottoir, devant la porte principale de votre immeuble si vous habitez en appartement, ou devant votre portail si vous habitez en maison individuelle).
 - Si vous avez opté pour une livraison "Confort chez vous", la reprise de votre produit usagé se fera dans la pièce de votre choix.
- Le meuble usagé ne doit pas porter atteinte à la sécurité et à la santé du transporteur ;
- Si la reprise concerne un matelas, à la livraison de votre nouveau matelas, le transporteur vous remettra une housse plastique vous permettant d'envelopper l'ancien. Notre service de livraison assurera l'enlèvement à votre domicile sous condition que l'ancien matelas soit emballé dans cette housse ;
- La reprise devra avoir été réservée dans les conditions détaillées ci-dessous et aura lieu au moment de la livraison du produit neuf.

Le transporteur sera en droit de refuser la reprise de votre meuble ou matelas usagé si ce dernier ne respecte pas les conditions détaillées ci-dessus.

Pour bénéficier de la reprise de votre meuble ou matelas usagé lors d'une livraison à votre domicile :

- Pour une commande passée en magasin auprès d'un collaborateur IKEA : lors de la commande, **vous devez indiquer au collaborateur IKEA que vous souhaitez que votre meuble ou matelas usagé soit repris lors de la livraison** et préciser les dimensions de votre meuble usagé. Vous devrez accepter les conditions générales de vente et signer le bon de commande correspondant ;
- Pour une commande passée sur le site www.ikea.com/fr ou l'application IKEA : dès réception du mail de confirmation de commande, **vous devez dans un délai de 24 heures à compter de la confirmation de votre commande, contacter le Centre de Support Client IKEA par téléphone au 09 69 36 20 06 pour organiser la reprise de votre meuble ou matelas et préciser les dimensions du meuble à reprendre lors de la livraison.**

Toute demande de reprise postérieure à la commande en magasin après ce délai de 24 heures sera prise en compte.

13.3 Reprise de vos jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin (hors outillage du peintre)

Conformément à la réglementation en vigueur, IKEA a adhéré à Ecomaison, un éco-organisme à but non lucratif en charge de la collecte, le tri, le recyclage et la valorisation des jeux, jouets, articles bricolage et de jardin et vous propose plusieurs solutions de reprise pour ces produits usagés, dans les conditions décrites ci-dessous.

13.3.1 Reprise de vos jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin en magasin sans achat

IKEA reprend vos jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin usagés sans obligation d'achat dans les magasins IKEA, qu'il s'agisse de produits IKEA ou de produits d'autres marques, **dans la limite des produits de nature équivalente aux produits proposés à la vente par IKEA et sous réserve que le produit usagé ne porte pas atteinte à la sécurité et à la santé des collaborateurs IKEA.**

Vous pouvez déposer vos jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin usagés uniquement pendant les heures d'ouvertures des magasins IKEA et dans un bac de reprise mis à votre disposition dans les magasins qui en sont équipés.

Pour les jeux, jouets, articles de bricolages et de jardin usagés dont les dimensions ne permettent pas le dépôt dans le bac de reprise ou si le magasin n'est pas équipé d'un bac de reprise vous devrez prendre un ticket « Reprise de produits usagés » dans la zone « Echanges et Retours » pour être pris en charge par l'un de nos collaborateurs IKEA.

13.3.2 Reprise de vos jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin en magasin lors de la livraison pour l'achat de jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin neufs

Si le produit livré pèse moins de 20kg, IKEA ne reprend pas à votre domicile vos jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin usagés lors de la livraison.

Vous pouvez déposer sans frais vos jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin usagés dans un point de collecte. Vous trouverez sous le lien suivant: [Points de Collecte de proximité pour faciliter la reprise - Maison du tri](#), la liste des points de collecte vous permettant de les déposer.

Si le produit livré pèse plus de 20kg, IKEA reprend sans frais le produit usagé lors de la livraison à votre domicile, qu'il s'agisse de produits IKEA ou de produits d'autres marques, **dans les conditions suivantes :**

Conditions de reprise des jeux, jouets, articles de bricolage et de jardin :

- La reprise ne s'applique pas aux livraisons Express choisie en magasin ou en ligne mais uniquement aux livraisons Standard ;
- Le jeu, jouet, l'article de bricolage ou de jardin usagé est de même nature que le produit acheté ;
- La reprise se fera sur le principe d'un produit acheté, un produit repris ;
- Pour la reprise en livraison, le produit livré doit peser plus de 20kg.
- Le lieu de la reprise dépendra du mode de livraison choisi :
 - Si vous avez opté pour une livraison "Devant chez vous", la reprise de votre produit usagé se fera devant chez vous (sur le trottoir, devant la porte principale de votre immeuble si vous habitez en appartement, ou devant votre portail si vous habitez en maison individuelle).
 - Si vous avez opté pour une livraison "Confort chez vous", la reprise de votre produit usagé se fera dans la pièce de votre choix.
- Le produit usagé ne doit pas porter atteinte à la sécurité et à la santé du transporteur ;
- La reprise devra avoir été réservée dans les conditions détaillées ci-dessous et aura lieu au moment de la livraison du produit neuf.

Le transporteur sera en droit de refuser la reprise de votre produit usagé si ce dernier ne respecte pas les conditions détaillées ci-dessus.

- Pour une commande passée en magasin auprès d'un collaborateur IKEA : lors de la commande, **vous devez indiquer au collaborateur IKEA que vous souhaitez que votre produit usagé soit repris lors de la livraison** et préciser les dimensions de votre meuble usagé. Vous devrez accepter les conditions générales de vente et signer le bon de commande correspondant ;
- Pour une commande passée sur le site www.ikea.com/fr ou l'application IKEA : dès réception du mail de confirmation de commande, **vous devez dans un délai de**

24 heures à compter de la confirmation de votre commande contacter le Centre de Support Client IKEA par téléphone au 09 69 36 20 06 pour organiser la reprise de votre produit et préciser le poids du produit à reprendre lors de la livraison.

Toute demande de reprise postérieure à la commande en magasin après ce délai de 24 heures ne sera pas prise en compte.

14. Force majeure

IKEA ne pourra être tenue responsable d'un manquement, même partiel, ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles qui résulteraient de la survenance d'un cas de force majeure. Par force majeure, on entend toute cause étrangère, prévisible ou non, de nature irrésistible ou dont les effets modifieraient substantiellement l'équilibre économique de la vente pour IKEA.

Les évènements de grève, incendie, inondation, émeute, guerre, pénurie de combustibles, d'énergie, de transports, de matériels, etc, ainsi que le fait du prince sont tenus pour un cas de force majeure, même s'ils ne sont que partiels et quelle qu'en soit la cause.

IKEA fera ses meilleurs efforts afin de vous informer de la survenance d'un cas de force majeure, notamment depuis le site www.ikea.com/fr.

15. Propriété intellectuelle

La dénomination « IKEA » ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les biens, leurs accessoires et leurs emballages, ou sur le site Internet de IKEA, qu'elles soient déposées ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de IKEA. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de IKEA, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus

généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété de IKEA.

Tous les documents techniques remis au Client demeurent la propriété exclusive de IKEA, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de IKEA et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers sans l'accord exprès de IKEA.

16. Données personnelles

En adhérant aux présentes conditions, vous consentez à ce que Meubles IKEA France, en qualité de responsable de traitement, conserve et traite vos données pour la réalisation du contrat de vente.

Ces données sont destinées uniquement à nos services internes et à nos prestataires de services (livraisons et/ou montage) intervenant dans le cadre de la finalité précédemment décrite. Elles seront conservées durant toute la durée nécessaire à la bonne exécution de votre commande, des prestations de services associées le cas échéant et dans le cadre d'un éventuel service-après-vente, sauf dispositions légales contraires.

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 Règlement Général de Protection des données du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, d'opposition, d'un droit à l'oubli et de suppression. Vous disposez également d'un droit à la limitation des traitements de données vous concernant.

Pour exercer les droits dont vous disposez, veuillez adresser votre demande :

- par courrier, à l'adresse suivante : Meubles IKEA France SAS – département

protection des données 425 rue Henri Barbusse – 78370 Plaisir

- ou via le formulaire en ligne suivant : [formulaire de demande d'exercice des droits](#).

Pour toutes questions relatives au traitement de vos données personnelles vous pouvez contacter notre service protection des données à l'adresse suivante : cil.ikeafrance@ikea.com. Nous attirons votre attention sur le fait que cette adresse n'est destinée qu'aux demandes relatives aux questions en matière de protection des données et ne traite pas d'autres demandes. Pour toute réclamation, SAV ou information relative à nos produits et services, nous vous invitons à contacter notre service Relation client via le formulaire accessible sur notre site.

Pour connaître le détail de notre politique en matière de données personnelles et les conditions dans lesquelles IKEA collecte et utilise vos données personnelles lorsque vous utilisez le site Internet de IKEA (www.ikea.com/fr) ou l'application mobile IKEA (ensemble, notre « site »), veuillez consulter notre [Charte de protection des Données Personnelles](#).

17. Responsabilité

Les Produits devront être conformes aux spécifications techniques mises à disposition par IKEA et être propres à l'usage auquel ils sont destinés. Ils doivent également satisfaire aux critères de qualité usuels ainsi qu'aux normes et à la législation en vigueur.

Les Produits qui ne satisfont pas à toutes les exigences précédentes seront considérés comme non conformes.

Sauf dispositions d'ordre public contraires, IKEA ne sera pas responsable de la survenance de tout dommage de quelque nature qu'il soit résultant directement ou indirectement de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation des produits et notamment :

- IKEA ne sera pas responsable de la survenance de tout dommage spécial, indirect ou incident tels que notamment, baisse de production, perte de profits et cela même si le Client a été

averti de la possibilité de la survenance de tels dommages ou pertes ;

- IKEA ne sera pas responsable en cas de perte ou destruction de tout bien, dommage ou dépenses ayant pour origine directe ou indirecte l'utilisation, la mauvaise utilisation ou l'incapacité d'utilisation des produits par le Client, et cela de façon indépendante ou en combinaison avec un autre produit ;
- IKEA ne sera pas responsable en cas de perte commerciale de quelque nature qu'elle soit.

18. SOUS TRAITANCE

IKEA sera autorisé à sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des CGV et/ou des éventuelles conditions particulières sans l'accord écrit et préalable du Client.

IKEA demeurera entièrement responsable des actes et omissions de ses sous-traitants.

19. IDENTIFIANTS UNIQUES

Conformément à l'article R.541-173 du Code de l'environnement, veuillez retrouver nos identifiants uniques pour chaque éco-organisme auquel IKEA a adhéré.

Ecomaison Filière Eléments d'ameublement : **FR001386_10VAO1**

Ecomaison Filière Jeux et Jouets : **FR005187_12RWRM**

Ecomaison Filière Articles de bricolage et de jardin : **FR005187_14CYUN**

EcoDDS Filière ABJ Outillages du peintre : **FR005187_14CYUN**

Ecomaison Filière Bâtiment catégorie 2 (non inertes) : **FR005187_04HWIL**

Au titre de cette adhésion, IKEA applique dans ses tarifs, à compter du 1^{er} mai 2023, le barème d'éco-participation sur les produits dont elle est metteur sur le marché. Pour plus d'informations, consultez le guide d'Ecomaison disponible [sous ce lien](#).

La part du coût unitaire supporté pour la gestion des déchets issus des produits et matériaux de construction du bâtiment (éco-participation) est répercutée à l'acheteur professionnel sans possibilité de réfaction.

Ecosystème DEEE : **FR001386_05TVRD**

Ecosystème Lampes : **FR001386_05TVRD**

CITEO emballage : **FR005187_01BZSA**

CITEO eco-folio : **FR005187_03QEFA**

Re_fashion textile: **FR005187_11AVUL**

Corepile : **FR001386_06001P**

Eco-DDS : **FR005187_07CQKI**

SYDEREP : **FR001386**

Ecologic : **FR005187**

20. En cas de litiges

Les présentes conditions générales de vente et les documents contractuels sont régis par le Droit français.

En cas de différend quant à leur interprétation et/ou à leur exécution, le tribunal de commerce de Versailles sera exclusivement compétent, et ce même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

21. Langue

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi, notamment en cas de litige.

Les parties déclarent expressément que l'emploi occasionnel ou constant d'une autre langue dans leurs relations ne pourrait en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application du droit français, ni au français comme seule langue faisant foi.

Meubles IKEA France S.A.S
RCS Versailles B 351 745 724
SIREN/SIRET 351 745 724 00200
Code APE 4759A - S.A.S. au capital de 8.840.000€

Siège Social
425 rue Henri Barbusse – BP 129
78375 PLASIR Cedex