

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version mise à jour le : 01/01/2022

Les présentes conditions générales de vente régissent les droits et obligations de l'acheteur, ci-après dénommé « le client », « vous » ou « vos », et de Meubles IKEA France ci-après dénommé « IKEA », « nous » ou « nos », pour tous les achats effectués auprès de IKEA soit en magasin soit à distance via le site internet www.ikea.com/fr, l'application mobile IKEA ou par téléphone via le Centre Support Clients (voir l'article 17 « Nous contacter »). En achetant nos produits et services, vous déclarez accepter sans réserve les présentes conditions générales de vente.

IKEA a adhéré au code déontologique de la Fédération des Entreprises de Vente à Distance (FEVAD).

1. Achats

Vous pouvez réaliser vos achats chez IKEA soit en magasin, soit à distance depuis sur le site www.ikea.com/fr, l'application mobile IKEA ainsi que par téléphone.

1.1 Vos achats en magasin

La plupart de nos produits peuvent être emportés le jour même, une fois le produit intégralement payé.

Toutefois, les conditions de disponibilité des articles peuvent différer d'un magasin à l'autre. Ainsi, selon la taille des magasins, ou en raison de leur spécificité, de leur volume ou de leur poids, certains articles sont susceptibles de ne pas être proposés pour la vente à emporter. Dans ce cas, les articles peuvent être livrés à domicile, moyennant le prix d'une livraison. Pour certains articles, et selon les magasins, un retrait différé en magasin peut aussi être proposé (voir article 5 ci-après).

IKEA propose également, dans certains de ses magasins, pour les produits « Libre-Service Meubles » un service optionnel payant de « préparation de marchandises ». Vous pouvez ainsi demander à un vendeur d'établir la liste des produits « Libre-Service Meubles » que vous souhaitez faire préparer et/ou livrer. Le vendeur vous établit une liste provisoire que vous pourrez faire modifier au fur et à mesure de vos achats. Une fois vos achats Exposition terminés vous pouvez poursuivre seul vos achats dans

le Libre-Service Marché. Vous passez ensuite en caisse et payez l'ensemble de vos achats ainsi que le prix du service de préparation et/ou celui de la livraison. Attention, ce service de préparation est non remboursable sauf si vous l'annulez avant le début de la préparation ou si aucune marchandise n'est disponible. Si tout ou partie de votre commande était indisponible vous seriez contacté dans les meilleurs délais par notre service clientèle afin de convenir avec vous de la suite à donner à votre commande.

Tout achat en magasin avec livraison (à domicile par transporteur ou par colis postal), ou avec un retrait différé en magasin fait l'objet de la remise d'un bon de commande numéroté de la part de IKEA.

1.2 Vos achats à distance

Les produits présentés sur le site www.ikea.com/fr peuvent, pour la plupart, être commandés en ligne et/ou via l'application mobile IKEA ou le service de vente à distance par téléphone. Certains articles ne sont pas disponibles pour la vente à distance et d'autres peuvent être achetés uniquement à distance comme par exemple à l'occasion de la vente des sapins de Noël : reportez-vous pour le détail à notre site Internet ou aux modalités de vente communiquées lors des opérations commerciales.

Veillez noter que les prix vente à distance ne sont valables que pour les achats réalisés sur le site www.ikea.com/fr, l'application IKEA ou par téléphone. Ils peuvent différer, en plus ou en moins, du prix en magasin (à l'exception des prix de notre catalogue).

2. 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 l'achat définitif et confirmé sur le ticket de caisse ou la facture ainsi que, le cas échéant, sur le bon de commande en cas d'achat auprès d'un collaborateur en magasin.

Les prix applicables sont ceux affichés en magasin ou sur la fiche produit du site www.ikea.com/fr et confirmés lors de l'achat. Tout changement de prix postérieur à l'achat est sans effet sur celui-ci.

A l'exception des commandes en ligne assorties des services « Cliquez & Emportez » et « Retrait en Casiers », la mise en œuvre et l'exécution des services optionnels payants (tels que la livraison) seront pris en compte après versement intégral du prix du produit, et, le cas échéant, du prix des services optionnels. Les sommes versées d'avance ne sont ni des arrhes, ni des acomptes.

Dans le cas où l'achat des produits serait assorti d'un crédit sollicité au moment de la vente ou antérieurement à celle-ci, la vente ne deviendra définitive qu'au moment où l'offre de crédit deviendra elle-même définitive.

Le montant des frais de livraison dépend de la valeur de la marchandise. Pour les livraisons en Corse et sur les îles métropolitaines s'appliquent, voir rubrique Informations Pratiques / Services / Livraison sur [ikea.fr \(https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/delivery/\)](https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/delivery/).

Pour les livraisons en point de retrait XL ou Relais colis, les tarifs sont fixes.

Les frais de montage dépendent du montant d'achat des produits à monter (hors cuisines et salles de bain) ou du type de montage (forfaits sur certaines prestations). Un forfait déplacement est applicable pour les montages non liés à une livraison. Les prestations d'installation de cuisines ou salles de bain sont réalisées 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/).

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

Nous vous proposons également, si vous le souhaitez, de souscrire en ligne ou par téléphone, à des services supplémentaires payants :

- montage de meubles
- conception d'espaces de rangement en ligne
- conception d'espaces de rangement en magasin
- conception de cuisine en ligne
- conception de cuisine en magasin
- « cliquez et emportez » (voir description du service ci-dessous)
- IKEA coaching maison en ligne
- IKEA coaching maison en magasin

Les conditions générales des services montage et de conception (cuisine ou espaces de rangement) ainsi que leurs tarifs sont consultables sur le site www.ikea.com/fr rubrique Informations Pratiques / Services.

2.1 Modes de paiement acceptés en magasin

Vous avez la possibilité de payer vos achats : en espèces (dans la limite des plafonds réglementaires), par carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard, American Express), par carte de crédit IKEA Family finance, par chèque bancaire ou postal à l'ordre de IKEA, par carte avoir, carte cadeau* ou bon d'achat. La présentation de justificatifs d'identité pourra être requise le cas échéant.

Lors de votre parcours en magasin, vous pouvez activer l'option « Scanner des articles en magasin » depuis l'application mobile IKEA. Dans ce cas, vous pouvez également procéder au paiement de vos produits selon les modalités de paiement visées à l'article 2.2. Une fois le paiement réalisé via l'application, vous devrez valider le paiement depuis une borne située à la sortie du magasin.

Si vous êtes une entreprise / collectivité, vous pouvez aussi bénéficier de conditions particulières pour le paiement de vos produits en vous adressant au service IKEA pour les Pro du magasin.

2.2 Modes de paiement acceptés sur Internet et via l'application mobile IKEA

Sur notre site Internet ou sur l'application mobile IKEA, vous pouvez régler votre commande par carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard, American Express), via Paypal, par carte(s) cadeau ou carte avoir IKEA (possédant un code PIN uniquement) dans la limite de

quatre (4) cartes cadeau ou avoir par achat. Vous pouvez également régler votre commande via nos solutions de financement.

Pour le service « Cliquez & Emportez » en point de retrait XL, seuls les paiements par carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard, American Express) ou Paypal sont admis, ainsi que le paiement via nos solutions de financement.

Veuillez noter que IKEA est susceptible de faire évoluer ses modes de paiement.

2.3 Modes de paiement à distance (par téléphone, chat, email, etc.)

A l'exception des commandes assorties du service « Cliquez & Emportez », vous avez également la possibilité de passer une commande par téléphone (voir rubrique « contactez-nous » sur www.ikea.com/fr) en réglant par carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard, American Express), par carte cadeau IKEA (possédant un code PIN uniquement), dans la limite de quatre (4) cartes cadeau par achat*, par carte avoir IKEA avec code pin, ou par virement bancaire.

NB: Veuillez noter que IKEA a mis en place des mesures de contrôle de validité du moyen de paiement. Pour plus d'information, consulter sur notre site internet notre charte de protection des données personnelles, article « protection des données bancaires » (<https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/privacy-policy/>).

**Dans le cas où une carte cadeau est utilisée dans un pays hors de la zone euro, un coût de conversion de devises de 3% sera retenu. Le même coût sera appliqué en France pour toute utilisation d'une carte cadeau non libellée en euro.*

3. Annulation de commande

Sous réserve du respect des conditions ci-dessous, et sous réserve d'une mise en œuvre **avant la livraison**, IKEA vous offre la possibilité de revenir sur votre engagement et d'annuler tout ou partie de votre achat.

Pour être prise en compte, l'annulation doit être faite :

- en suivant le lien : <https://order.ikea.com/fr/fr/purchases/lookup/> ;
ou
- par téléphone auprès du Centre Support Clients au numéro indiqué à la fin de ce document, en mentionnant obligatoirement le numéro indiqué sur votre bon de commande.

Spécificité pour les plans de travail et crédenes sur mesure : si vous décidez d'annuler votre achat après règlement de celui-ci, et jusqu'au jour de la livraison, une somme correspondant à **30 %** du montant de l'achat (y compris les éventuels frais de livraison) est conservée par IKEA.

IKEA s'engage à effectuer le remboursement des produits dans les meilleurs délais et fait son possible pour qu'il intervienne au maximum dans les 14 jours suivant le retour du ou des produits.

Toute annulation de commande **après la livraison** se fera dans les conditions de l'article 8 « Droit de rétractation » en cas de vente à distance soumise aux dispositions légales afférentes, ou à l'article 9 « Droit au changement d'avis ».

4. Livraison

Pour vos achats en magasin ou sur www.ikea.com/fr, vous avez la possibilité de souscrire à un service de livraison. La livraison est effectuée au lieu que vous aurez désigné lors de votre commande, soit par transporteur soit par envoi postal. Les commandes supérieures à 30 kilos sont livrées par transporteur. Pour plus de détails voir notre site : <https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/services/delivery/>.

Les articles disponibles sont livrés partout en France métropolitaine et Corse*, dans le respect des particularités locales en matière de transport, hors D.O.M. et C.O.M. Compte tenu des restrictions de transport locales dans certaines îles françaises, la livraison est réalisée par la mise à disposition sur le quai de la gare maritime du continent ou de l'île selon le cas. Le tarif de livraison indiqué inclut uniquement cette prestation. Il appartient au client d'assurer la continuité de l'acheminement à ses frais et risques.

4.1 Spécificités liées à la livraison au départ d'un magasin

Si vous souscrivez au service de livraison en magasin, vous serez tenu de vérifier l'état des emballages et le nombre de colis au moment de la réception et du retrait de vos marchandises dans la zone dédiée en magasin.

Toute anomalie constatée (emballage ouvert ou déchiré, produit détérioré ou manquant, etc.) doit être immédiatement signalée sur place au moment de l'enlèvement des produits, pour qu'il puisse être convenu avec vous des modalités d'un échange ou d'un remboursement du produit défectueux ou manquant.

Toute réclamation postérieure au retrait des marchandises (commande non-conforme, produit défectueux, etc.) doit être effectuée auprès du magasin IKEA concerné ou auprès du Centre Support Clients par téléphone ou par courrier électronique (voir l'article 17 « Nous Contacter »).

NB : Pour vos achats en magasin, nous vous informons que certains articles ne sont pas disponibles à la livraison au départ du magasin (articles non emballés et articles fragiles, plantes vertes, articles de la bonne trouvaille).

***Livraison pour la corse et les îles métropolitaines**
: Nous vous informons que la date donnée lors de la commande n'est pas une date de livraison mais une date approximative de prise de contact du transporteur avec le client, afin de fixer une date de livraison.

Livraison par envoi postal : En cas de livraison par colis postal, les produits sont livrés à la date indiquée au moment de l'achat. Suivez votre commande en cours sur www.ikea.com/fr.

Livraison par prestataire de transport : Plusieurs dates de livraison vous seront proposées par IKEA au moment de l'achat en fonction notamment du type de produit et du lieu de livraison. IKEA s'engage à vous livrer à la date et au créneau horaire que vous aurez choisis. Suivez votre commande en cours : <https://order.ikea.com/fr/fr/purchases/lookup/>.

Livraison des plans de travail et crédences sur mesure : Le plan de travail et les crédences sur mesure sont livrés avec un délai supplémentaire d'environ 6 semaines.

La livraison a lieu dans une pièce de votre choix (pas de livraison dans plusieurs pièces de votre habitation)

à l'adresse de livraison. Assurez-vous que les accès des couloirs, escaliers et des ascenseurs sont suffisamment dimensionnés par rapport à la taille de vos colis. La dimension des colis est disponible sur chaque fiche des produits (onglet description produit)

Pour toute livraison par transporteur, il est précisé que :

- Vous devez vous assurer de l'exactitude de l'adresse portée sur le bon de commande et vous engager à indiquer clairement lors de l'achat les difficultés auxquelles le transporteur peut être confronté lors de l'acheminement des produits, notamment en raison de leur poids ou volume.
- IKEA ou son prestataire n'assurent pas la livraison du produit par la fenêtre.
- Si les produits à livrer ne peuvent être acheminés à l'intérieur du domicile en raison de l'exiguïté des locaux ou des moyens d'accès (accès camion, escalier, ascenseur), vous disposez alors du choix:
 - De retourner ou faire retourner le produit au magasin IKEA concerné, à vos frais ;
 - De demander au transporteur de reprendre le produit, à vos frais, conformément aux tarifs de livraison en vigueur chez IKEA au jour de la livraison ;
 - De demander à un prestataire de service, que vous aurez désigné, qu'il assure la livraison du produit par la fenêtre, à vos frais.

NB : Les commandes en ligne ne sont pas destinées à l'exportation (liste de colisage non fournie).

4.2 Absence du client lors de la livraison ou changement de date de livraison à l'initiative du client

Livraison par colis postal : Le colis vous est remis en main propre en échange de votre signature. En cas d'absence au moment de la livraison, vous devez vous rendre au lieu mentionné sur l'avis de passage (bureau de poste ou dépôt du prestataire) pour retirer votre ou vos colis, dans le respect des délais de garde mentionnés sur l'avis de passage. Passé ce délai, celui-ci sera automatiquement renvoyé à son expéditeur. Pour suivre votre livraison cliquez sur le lien « suivi de commande » dans l'email de confirmation ou dans le mail de prise en charge de votre commande.

Tout colis non retiré dans les délais sera retourné à IKEA et votre achat sera considéré comme annulé dans les conditions prévues à l'article 3 ci-dessus.

Livraison par prestataire de transport : En cas d'empêchement de prendre livraison des marchandises à la date convenue, vous devez en informer le Centre Support Clients et replanifier une livraison au plus tard 72 heures avant la date de livraison prévue, pour convenir des modalités d'un report de livraison. En cas d'absence à la livraison, le transporteur déposera un avis de passage et IKEA vous recontactera pour convenir avec vous d'une nouvelle date de livraison.

En cas d'absence du client au deuxième rendez-vous, l'achat sera considéré comme annulé dans les conditions prévues à l'article 3 ci-dessus.

NB : Le transporteur n'a pas vocation à stocker les marchandises, mais à les livrer le plus rapidement possible chez le client : il pourra être amené à stocker des produits dont la livraison est différée à votre demande, mais au-delà de deux semaines de stockage de votre fait, le transporteur aura la possibilité de vous facturer cette prestation en fonction de la durée et de la place de stockage occupée. Dans ce cas, vous serez au préalable prévenu par écrit.

4.3 Réception de la commande par un tiers

Il n'appartient pas au prestataire de transport de vérifier l'identité 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 que vous auriez chargé 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.

4.4 Retard de livraison

Sauf accord contraire exprès, la livraison sera réalisée à la date convenue au moment de l'achat, ou dans le délai indiqué par IKEA lors de l'achat. Vous serez avisé dans les plus brefs délais par IKEA, de la survenance de circonstances exceptionnelles empêchant la livraison à la date convenue ou dans le délai indiqué. IKEA vous recontactera par tous moyens, notamment courrier électronique ou téléphone, pour convenir avec vous d'une nouvelle date de livraison.

Il est rappelé que tout contrat de vente, dont la livraison du bien n'est pas immédiate, peut être dénoncé par le consommateur en cas de dépassement de la date ou du délai qui lui a été indiqué, dans les conditions de l'article L.216-6 du Code de la Consommation, si, après avoir enjoint IKEA d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, IKEA ne s'est pas exécuté. Le contrat de vente peut également être immédiatement dénoncé par le client en cas de refus de livraison par IKEA à la date convenue, ou à l'expiration du délai supplémentaire tel que mentionné ci-dessus, si cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat.

5. Retrait de vos achats en magasin

5.1 Retrait différé lors de votre passage en magasin

Sur certains articles qui ne peuvent être proposés pour la vente à emporter dans certains magasins, vous pourrez vous voir proposer un service de retrait différé en magasin selon les modalités ci-après. L'enlèvement de la marchandise au magasin et l'acheminement jusqu'à destination sont à votre charge.

Les articles pourront être retirés soit dans un dépôt de stockage externe situé à proximité d'un magasin IKEA, ou dans le magasin lui-même selon le cas.

Vous êtes informé automatiquement par S.M.S. dès la réception de vos produits au magasin. Vous disposez alors de 7 jours ouvrables à compter de la réception de la notification pour récupérer vos achats directement au magasin. En cas d'évènement vous empêchant de respecter ce délai, vous devez contacter au plus tôt le Centre Support Clients. A défaut, passé le délai de 7 jours, l'achat sera considéré comme annulé dans les conditions prévues à l'article 3 ci-dessus.

Lors du retrait de la marchandise, vous devez **IMPERATIVEMENT** vous munir de votre ticket de caisse ou de votre bon de commande et d'une pièce d'identité à votre nom. Si vous ne venez pas chercher vous-même la marchandise, la personne mandatée par vous devra présenter les pièces précitées, ainsi qu'une procuration écrite signée de votre part.

5.2 Service « Cliquez & Emportez » lors de vos achats en ligne

Pour l'achat de certains produits d'équipement de la maison, et certains produits alimentaires de l'Épicerie Suédoise (ci-après produits « Food ») réalisés via le site Internet www.ikea.com/fr, nous vous proposons la livraison de marchandises par l'intermédiaire du service « Cliquez & Emportez ». Le retrait des produits peut se faire soit sur un site IKEA (magasin et/ou dépôt), soit en point de retrait. S'agissant des produits « Circular Hub », le retrait des produits n'est possible qu'en magasin ou en dépôt.

Afin de connaître les conditions du service, les points de retrait, les horaires d'ouverture des magasins ou du point de retrait et les articles susceptibles de faire l'objet de ce service nous vous remercions de vous reporter à notre site rubrique Informations Pratiques / Services / Cliquez et emportez.

Dans le cadre de ce service, vous avez la possibilité de programmer le retrait de vos articles :

- entre 1 et 3 jours ouvrés pour les produits d'équipement de la maison,
- entre 1 et 5 jours ouvrés pour les produits Food,
- jusqu'au lendemain pour les produits « Circular Hub ».

Le choix du créneau de retrait se fait après la date de votre achat en ligne, et en fonction des créneaux horaires disponibles qui vous seront proposés.

Ce service ne pourra être délivré que moyennant le paiement préalable en ligne des articles choisis ainsi que, pour certains produits, du prix forfaitaire correspondant aux frais de préparation et de mise à disposition de ces articles. Pour connaître les tarifs en vigueur au jour de l'achat, nous vous remercions de vous reporter sur la page internet « Cliquez & Emportez ». Ce tarif vous sera par ailleurs indiqué avant confirmation de votre achat.

Après avoir procédé à votre achat, vous recevrez un courrier électronique de validation confirmant le paiement du service « Cliquez & Emportez », récapitulant votre achat et comprenant un numéro de commande.

Retrait de vos articles : A la date et au créneau horaire convenu, vous devrez vous présenter en magasin, muni de votre numéro de commande et d'une pièce d'identité afin de procéder au retrait de votre achat.

Le transfert des risques attachés aux articles ainsi achetés intervient lors de votre prise de possession des articles. En conséquence, il vous appartient de procéder, sous votre responsabilité, au transport et au chargement de vos articles dans votre véhicule. En l'absence de réserves précises formulées au retrait de votre achat, vous reconnaissez avoir reçu une marchandise conforme à votre achat et en bon état, sans que cela ne fasse obstacle, le cas échéant, à l'application ultérieure des garanties conventionnelles ou légales.

Tout achat, qui n'aurait pas fait l'objet d'un retrait dans les deux jours ouvrés qui suivent la date initialement convenue pour le retrait des marchandises, sera automatiquement annulé par IKEA et le montant correspondant au service « Cliquez & Emportez » vous sera remboursé dans les meilleurs délais, sans que ceux-ci puissent excéder 30 jours à compter de la date d'annulation de la commande.

IKEA s'efforcera, compte tenu de l'affluence, de répondre au mieux aux demandes de retraits qui seraient formulées en dehors du créneau horaire convenu, et ne pourra en aucun cas être tenue responsable du délai d'attente anormalement long qui pourrait être engendré de ce fait. IKEA ne pourra toutefois en aucun cas être tenue de livrer un article en dehors des horaires d'ouverture du service, avant le créneau horaire initialement convenu lors de l'achat, ou au-delà de ce créneau.

6. Risque du transport et transfert de responsabilité

Sous réserve de l'observation par le client des prescriptions prévues à l'article 7 ci-dessous, IKEA s'engage à supporter les risques du stockage et du transport jusqu'au lieu de livraison désigné sur le bon de commande par le client. Vous êtes responsable des marchandises déposées entre vos mains dès leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant le transfert des risques.

7. Réception de vos produits

Vous êtes tenu de vérifier l'état des emballages et le nombre de colis au moment de la réception au lieu de livraison désigné lors de l'achat.

Pour toutes avaries ou produits manquants lors des livraisons par transporteur, vous devez porter sur le bon de livraison des réserves précises

et motivées: indication du nombre de colis manquants et/ou endommagés, et description détaillée du dommage éventuel (emballage ouvert ou déchiré, produit détérioré ou manquant, etc.)

Les formulations imprécises, telles que « sous réserve de déballage » ou « sous réserve de vérification » sont sans valeur. En l'absence de réserves précises, vous reconnaissez avoir reçu une livraison conforme à votre commande et en bon état, sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure, le cas échéant, des garanties conventionnelles ou légales. Le refus de la marchandise, en l'absence de réserves précises sur le bon de livraison, est considéré comme une annulation de votre achat, et les règles définies à l'article 3 des présentes conditions de vente s'appliquent.

Que ce soit pour une livraison par transporteur ou par colis postal, vous devez informer au plus vite le Centre Support Clients par téléphone ou par courrier électronique (Voir l'article 17 « Nous Contacter ») pour convenir des modalités d'échange du ou des produits endommagés et/ou à la livraison du ou des éléments manquants.

8. Droit de rétractation pour les achats effectués à distance

En raison des circonstances exceptionnelles liées à la fermeture actuelle de la majorité de nos magasins, le délai de rétractation de 14 jours (dont les conditions de mise en œuvre sont détaillées ci-dessous) est étendu de la durée égale au nombre de jours de fermeture de nos magasins.

Les dispositions qui suivent sont applicables uniquement pour les achats effectués à distance via le site internet www.ikea.com/fr, l'application mobile IKEA ou par téléphone via le Centre Support Clients (voir l'article 17 « Nous contacter »).

8.1 Exercice du droit de rétractation

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la Consommation, vous disposez d'un droit de rétractation qui court à compter de votre date d'achat et qui peut être exercé dans un délai de 14 jours ouvrables suivant la date de réception de votre commande (soit à la réception de la livraison soit au moment du retrait en magasin via le service « Cliquez & Emportez »).

Ce droit vous permet de vous rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception des frais de retour du produit dans les conditions détaillées à l'article 10 ci-dessous.

Dans le cadre d'une commande unique livrée en plusieurs fois, le délai court à compter de la réception du dernier produit faisant partie d'une même commande.

Il vous est possible d'exercer votre droit de rétractation en renvoyant par courrier recommandé le formulaire de rétractation, ou toute autre demande écrite dénuée d'ambiguïté, à l'adresse suivante:

Meubles IKEA France S.A.S.

Centre Support Clients - Service Consommateurs

TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

Cette adresse ne peut être utilisée que pour l'envoi du formulaire de rétractation. Elle ne doit pas être utilisée pour le retour de vos colis (dont les conditions de retour sont définies à l'article 10 ci-dessous).

Vous pouvez aussi exercer votre droit de rétractation :

Par téléphone: 0969 36 20 06 (appel non surtaxé)

Ou directement sur notre site: https://ikeafrance.custhelp.com/app/ask_retractation.

IKEA vous adressera en retour un accusé de réception pour confirmer la prise en compte de votre demande de rétractation.

Dans ce cas, vous disposez alors à compter de la date de votre demande de rétractation d'un délai maximum de 14 jours pour retourner le produit au magasin le plus proche de chez vous (adresses disponibles sur www.ikea.com/fr).

8.2 Conditions de retour en cas d'exercice du droit de rétractation

Les frais de retour du produit sont à votre charge.

Si vous souhaitez un enlèvement par IKEA (par exemple dans le cas où le produit ne peut pas être renvoyé par la poste), vous devez vous acquitter

préalablement des frais de transport du produit vers le magasin IKEA en France le plus proche du lieu de livraison indiqué sur le bon de commande. Les frais de retour correspondent dans ce cas aux frais de livraison initiaux applicables au(x) produit(s), et consultables sur notre site www.ikea.com/fr.

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

Vous êtes invités à 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

8.3 Remboursement suite à l'exercice du droit de rétractation

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, IKEA vous rembourse la totalité de votre commande (produits + frais de livraison initiaux ou frais de retrait « Cliquez & Emportez »). En revanche, les éventuels frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison initial ne vous seront pas remboursés.

Sauf accord contraire, le remboursement est toujours effectué selon le mode de paiement initial utilisé au moment de l'achat.

Le remboursement des produits s'effectuera sous 14 jours à compter de la date à laquelle IKEA aura récupéré les biens en magasin ou lorsqu'elle aura reçu, à l'adresse visée ci-dessus, la preuve d'expédition desdits biens ou la confirmation de la reprise des produits par le transporteur, le cas échéant. La date retenue pour le remboursement est celle du premier de ces faits.

Veuillez noter que, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, en cas de dommages ou traces d'usure sur les produits retournés résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits, IKEA pourra réduire le montant remboursé en conséquence.

8.4 Exclusions du droit de rétractation

- Produits alimentaires

Les articles L221-16 et suivants du Code de la Consommation donnent la possibilité à l'acheteur de se rétracter de son achat en ligne dans les 14 jours du retrait du produit sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour, à l'exception de tous les produits qui, du fait de leur nature, sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les denrées alimentaires sont des produits éphémères et périssables par nature. Aucun droit de rétractation ne pourra être accepté concernant les commandes de produits alimentaires.

- Masques barrière de protection (VETSKAP)

Pour des raisons de protection de la santé, vous ne disposez d'aucun droit de rétractation pour les masques barrière de protection (VETSKAP) qui ont été déballés ainsi que des produits de la gamme d'oreillers utilisés après la livraison conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation.

- Sapins de Noël

Les articles L221-16 et suivants du Code de la Consommation donnent la possibilité à l'acheteur de se rétracter de son achat en ligne dans les 14 jours du retrait du produit sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour, à l'exception de tous les produits qui, du fait de leur nature, sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les sapins naturels coupés sont des produits éphémères et périssables par nature. Aucun droit de rétractation ne pourra être accepté concernant les commandes de ces produits.

N.B : Une fois le délai de rétractation de 14 jours écoulé, vous bénéficiez chez IKEA d'un droit au changement d'avis, dont les conditions sont décrites à l'article 9 ci-après.

9. Droit au changement d'avis

Restrictions liées aux mesures gouvernementales pour faire face à l'épidémie de Covid-19 : Face aux mesures gouvernementales liées à l'épidémie de covid-19, IKEA permet à ses Clients de bénéficier de délais de retours étendus pour les articles déballés et utilisés. En conséquence, pour tout achat de

produits réalisés jusqu'au 30 septembre 2021 inclus, le délai de 14 jours (art. 9.2 ci-après) passe à 90 jours.

Outre le délai de rétractation propre aux achats effectués à distance ci-dessus, vous disposez d'un droit au changement d'avis pour tout achat effectué en magasin ou à distance.

9.1 365 jours pour changer d'avis (sauf produits du Circular Hub)

Vous pouvez rapporter, dans le magasin de votre choix, pendant 365 jours, vos articles non utilisés selon les conditions suivantes :

- Les articles non déballés 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 11 ci-après.
- Les articles déballés et non utilisés feront l'objet d'une carte Avoir émise par IKEA sur présentation d'un justificatif d'achat (email récapitulatif de votre commande, ticket de caisse, facture, bon de livraison).

9.2 14 jours pour changer d'avis

Vous bénéficiez de 14 jours pour changer d'avis dans les conditions suivantes :

- pour les produits neufs : si le produit est **déballé** et a été **utilisé** ;
- pour les produits du Circular Hub : **tous les produits** achetés dans cette zone (produits d'occasion et fin de série).

Vous pouvez rapporter sous 14 jours votre article et IKEA vous remboursera en émettant une carte Avoir sur présentation d'un justificatif (email récapitulatif de votre commande, ticket de caisse, facture, bon de livraison).

Les frais de retour engagés dans le cadre du droit au changement d'avis sont à votre charge (voir article 10 ci-après).

N.B : Ces délais courent à compter :

- De la date de votre passage en caisse pour les achats effectués en magasin ;

- De la réception des produits pour les commandes passées en magasin et livrées dans les conditions de l'article 4 ;
- De la date de fin du délai légal de rétractation de 14 jours pour les commandes passées à distance.

9.3 Exclusion du droit au changement d'avis

Sont exclus du droit au changement d'avis les plans de travail sur mesure ainsi que les produits de la gamme d'oreillers qui ont été utilisés.

Par ailleurs, pour des raisons de protection de la santé et d'hygiène, les masques barrière de protection (VETSKAP) qui ont été déballés seront également exclus du droit au changement d'avis.

Produits achetés à l'étranger : consulter les conditions sur le site www.ikea.com/fr dans la rubrique Services / Conditions de retour, ou directement au service clientèle de votre magasin.

10. Vos retours

Restrictions liées aux mesures gouvernementales pour faire face à l'épidémie de Covid-19 : Face aux mesures gouvernementales liées à l'épidémie de covid-19, IKEA permet à ses Clients de bénéficier de délais de retours étendus pour les articles déballés et utilisés. En conséquence, pour tout achat de produits réalisés jusqu'au 30 septembre 2021 inclus, le délai de 14 jours (art. 9.2 ci-avant) passe à 90 jours.

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

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).

Exception pour le magasin de IKEA Paris la Madeleine et IKEA Rivoli : Face à la situation exceptionnelle et pour des raisons de sécurité, jusqu'à nouvel ordre, le magasin de la Madeleine reprend uniquement les articles référencés dans le magasin IKEA la Madeleine.

10.1 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).

10.2 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, sauf mise en œuvre de la garantie légale visée à l'article 12. 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.

Il est précisé qu'en cas de « livraison – échange » (reprise de l'ancien produit et livraison du nouveau), le nouveau produit ne pourra être livré si l'ancien produit ne peut être repris par le transporteur lors de la même opération.

11. Votre remboursement

IKEA s'engage, dans le cadre des articles 3 et 9 des présentes Conditions Générales de Vente (« Annulation de commande avant livraison » et « Droit au changement d'avis »), à effectuer le remboursement des produits dans les meilleurs délais, et fait son possible pour que ce remboursement intervienne dans les 14 jours suivant le retour du ou des produits.

Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent ni aux remboursements intervenant suite à l'exercice du droit de rétractation pour les ventes à distance ni à l'occasion d'un retard de livraison.

Sauf accord contraire entre les parties, le remboursement des produits retournés est toujours

effectué selon le mode de paiement initial utilisé au moment de l'achat.

12. Garanties IKEA et garanties légales - Disponibilité des pièces détachées

Garanties commerciales IKEA gratuites : IKEA s'engage à vous faire bénéficier de 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. Ces garanties s'appliquent uniquement sur le territoire de la France métropolitaine et les îles françaises dépendant du continent européen, hors départements d'outre-mer et territoires d'outre-mer (DOM-TOM). Vous pouvez vous procurer le contenu et les modalités de mise en œuvre des garanties commerciales ainsi que les produits garantis en magasin ou sur notre site internet rubrique Informations Pratiques / Retours et réclamations / Garanties (<http://ikea.fr/nos-garanties>). Les garanties sont valables pour la durée précisée dans la garantie commerciale propre à chaque produit – pouvant aller de 2 à 25 ans – et ce à compter de la date d'achat chez IKEA. De manière générale, et sauf disposition contraire prévue dans la garantie commerciale concernée, les garanties s'appliquent aux produits neufs vendus dans les magasins IKEA – hors modèles d'exposition et produits vendus dans le Circular Hub (anciennement Bonne Trouvaille) – qui ont été correctement installés, régulièrement entretenus et ayant fait l'objet d'une utilisation normale.

Les garanties IKEA concernent l'acheteur initial agissant en tant que consommateur. Elles s'appliquent uniquement en cas d'utilisation domestique. Les garanties ne s'appliquent que sur présentation du ticket de caisse, du bordereau de livraison ou de la facture en cas de vente à distance. A cet effet, nous vous recommandons de conserver votre preuve d'achat dans un endroit sûr.

Lorsque vous activez la garantie commerciale, IKEA examinera le produit afin de vérifier que votre réclamation est couverte par la garantie et, le cas échéant, IKEA prendra en charge les frais de réparation, de pièces de rechange, de main d'œuvre et de déplacement du personnel à domicile dans la mesure où les frais à engager pour la réparation n'excèdent pas la valeur du produit et où le produit est accessible à la réparation sans coût supplémentaire.

Les pièces remplacées deviennent la propriété de IKEA. Les garanties s'appliquent aux matériaux et accessoires remplacés ou réparés durant la période de garantie, dans la limite de la période de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation. Dans le cas où l'article n'est plus vendu chez IKEA, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par IKEA, ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, et hormis la mise en œuvre de la garantie légale, IKEA proposera un article de remplacement approprié. Le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de garantie.

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).

Garanties commerciales IKEA spécifiques : Les matelas et sur matelas IKEA bénéficient d'une « garantie de bien dormir » de 180 jours à compter de l'achat (à l'exclusion des matelas et sur matelas achetés au Circular Hub). Si après un minimum d'essai de 15 jours, vous n'êtes pas satisfait de votre matelas, IKEA vous offre la possibilité de l'échanger (pas de remboursement) contre un modèle différent de la série. Si vous choisissez un matelas de prix inférieur, la différence vous sera remboursée sous forme d'avoir uniquement. Pour un modèle supérieur, vous devez vous acquitter de la différence.

Garantie « casse » pour les membres IKEA Family : Les membres IKEA Family bénéficient également d'une « garantie casse » de 6 mois à compter de la date d'achat qui couvre l'échange (pas de remboursement) de tout meuble IKEA (à l'exclusion des produits achetés au Circular Hub) à monter soi-même en cas de casse lors du montage ou d'erreur de perçage par le client lui-même. Cette garantie couvre aussi les erreurs de découpe de plan de travail effectuée par le client.

Garanties légales : Indépendamment de la garantie commerciale, IKEA reste tenu de la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et

les services numériques en application des articles L. 217-3 et suivants du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

Certains biens vendus par IKEA sont utilisables via des services numériques fournis par des partenaires (par exemple les produits de la gamme SYMFONISK nécessitent l'application SONOS disponible gratuitement sur le Google Play ou l'App Store), dans ce cas nous vous en informons dans les notices produits.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur:

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien (y compris le bien comportant des éléments numériques) pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation. En cas de réparation, le produit bénéficie d'une extension de la garantie légale de conformité de six (6) mois. Si vous choisissez la réparation mais que IKEA n'est pas en mesure de la réaliser, la mise en conformité par le remplacement du produit fait courir un nouveau délai de garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter du jour où le produit remplacé vous est délivré ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien. Pour les biens d'occasion (vendus dans le Circular Hub), ce délai est fixé à douze (12) mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Conformément à l'article L.217-22 du Code de la Consommation, ces dispositions légales sont

intégralement reproduites dans le(s) fascicule(s) des garanties commerciales gratuites IKEA.

Toute réclamation au titre de ces garanties doit être effectuée auprès du magasin IKEA le plus proche de chez vous ou auprès du Centre Support Clients.

Installation de produits IKEA dans des lieux accueillant du public (ERP) : nous attirons votre attention sur le fait que nos produits peuvent, dans certains cas ne pas correspondre aux standards de sécurité requis pour une installation et une utilisation dans un ERP. Si un tel usage est envisagé, nous vous conseillons de vous renseigner au préalable auprès des autorités locales sur les exigences spécifiques éventuellement requises, notamment en matière de sécurité incendie.

Par ailleurs nous vous informons qu'à l'exception de certains mobiliers de bureau, la plupart des garanties conventionnelles accordées par IKEA (matelas, canapés, cuisines, etc.) ne couvre pas l'utilisation en milieu collectif ou professionnel.

Retrouvez toutes les conditions détaillées dans le(s) fascicule(s) joint(s) aux présentes ou librement disponible(s) sur www.ikea.com/fr, et sur simple demande en magasin ou auprès du Centre Support Clients aux numéros indiqués ci-après. Le remboursement du produit s'effectuera selon les modalités définies à l'article 11 ci-dessus, à la condition que la réparation ou le remplacement par un produit identique ou équivalent est impossible.

Pièces détachées : IKEA considère une pièce détachée comme toute pièce qui compose le produit et qui n'est pas vendu à l'unité dans la surface de vente du magasin IKEA (ou à distance).

Pièces détachées des produits d'ameublement : chez IKEA il existe trois catégories de pièces détachées d'ameublement, à savoir la visserie, les parties de meubles, et les produits cuisine.

Les pièces détachées des produits d'ameublement sont disponibles pendant un (1) an après la date d'achat.

Les pièces détachées "visserie" peuvent être commandés directement via notre site internet : <https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/returns-claims/order-spare-part/>.

Pour l'ensemble des pièces détachées des produits d'ameublement vous pouvez directement en faire la demande au Comptoir SAV en magasin ou en contactant le Centre Support Clients (voir l'article 17 « Nous contacter »).

Pièces détachées des lave-linges et sèche-linges, appareils de réfrigération et lave-vaisselles : vous pouvez retrouver les informations dans les notices d'emploi des produits ou sur : <https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/returns-claims/order-spare-part/>.

Pièces détachées des autres Equipements Electriques et Electroniques : les pièces détachées ne sont pas disponibles.

IKEA propose certaines pièces détachées de meubles en magasin, auprès du comptoir Service Après-Vente ou dans un distributeur dans certains magasins. Vous pouvez également obtenir de la visserie en contactant le Centre Support Clients (voir l'article 17 « Nous contacter »). IKEA s'engage à ce que la visserie soit disponible jusqu'à six mois après la fin de commercialisation des produits auxquels elle se rattache.

13. Reprise des produits

Conformément à la réglementation applicable, IKEA est immatriculée au SYDEREP sous le n°FR001386.

13.1 Reprise des produits électriques et électroniques

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 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 le cas où vous souhaiteriez la reprise de votre ancien appareil, nous vous proposons de :

- soit déposer l'équipement électrique usagé auprès des déchèteries ou points de collecte de proximité mis en place par les collectivités locales ;
- soit ramener l'équipement usagé dans le magasin IKEA le plus proche de chez vous, lequel le reprendra à titre gratuit et dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu, sur présentation du justificatif d'achat du nouvel appareil auprès d'IKEA ou du bon de livraison. L'ancien appareil ainsi repris par IKEA, sera mis à disposition d'ECOSYSTEME pour traitement conformément à la réglementation en vigueur ;
- soit et ce, uniquement si le nouveau produit fait l'objet d'une livraison par transporteur, le remettre aux livreurs à la condition que vous ayez précisé cette reprise lors de sa commande en contactant le Centre Support Clients, ou que vous avez précisé votre volonté de reprise de l'ancien produit lors de votre commande en magasin.

Reprise d'un équipement électrique et électronique sans achat :

Conformément à la réglementation en vigueur, IKEA reprend sans frais et sans obligation d'achat les équipements électriques et électroniques, dans la limite des produits de nature et de dimensions équivalentes à ceux qui sont proposés à la vente par IKEA. Vous pouvez vous défaire de ces équipements dans les magasins IKEA, dans les bacs de reprise prévus à cet effet. Pour plus d'informations, rapprochez-vous de la zone Echanges et retours et de votre magasin.

13.2 Reprise de vos meubles et matelas usagés

Conformément à la réglementation en vigueur, IKEA a adhéré à Eco-Mobilier, 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, dans la zone Echanges et retours, vous devrez prendre un ticket « Reprise de produits usagés » 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.maison dutri.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

- La reprise ne s'applique pas aux livraisons Express choisie en ligne mais uniquement aux livraisons Standard ;
- 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 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 immédiatement contacter le Centre de Support Client IKEA par téléphone au 09 69 36 20 06 et préciser les dimensions du meuble à reprendre lors de la livraison.**

Toute demande de reprise postérieure à la commande en magasin ou à la livraison ne sera pas prise en compte.

14. Vos 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 de vos produits et services.

Ces données sont destinées uniquement à nos services internes et à nos prestataires de services (livraisons et/ou montage) intervenant pour 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 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 suivante : cil.ikeafrance@ikea.com.

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 la Charte de protection des Données Personnelles sur notre site.

15. 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 tel que défini par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des tribunaux français.

Par exception à ce qui précède, IKEA ne sera pas non plus responsable des manquements ou des retards dans l'exécution de ses obligations contractuelles qui sont directement imputable à un acte réglementaire ou législatif dont la conséquence serait la fermeture des magasins IKEA.

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.

16. En cas de litiges

Conformément aux articles L611 à L616 et R612 à R616 du Code de la Consommation, vous pouvez recourir gratuitement à l'un des services de médiation ci-dessous pour toutes les réclamations liées à un achat au cours des 12 derniers mois :

- **pour tout achat sur www.ikea.com/fr** : Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue La Boétie – 75008 Paris – ou par email : mediateurducommerce@fevad.com ;
- **pour tout achat en magasin** : Association des Médiateurs Européens dont les coordonnées sont les suivantes : AME CONSO, 11, place Dauphine – 75001 Paris – ou en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com.

Afin de faciliter le traitement de votre réclamation, il est recommandé de ne saisir qu'un seul service de médiation. 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 Centre Support Client.

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

Informations sur le règlement en ligne des litiges : conformément à l'article 14 du règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne vous permet de résoudre vos litiges en ligne sur sa plateforme de règlement en ligne des litiges (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>).

17. Nous contacter

Par courrier:

Meubles IKEA France S.A.S.

Centre Support Clients - Service Consommateurs

TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

Par téléphone :

0969 36 20 06 (appel non surtaxé)

Ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h à 20h30
- le samedi de 8h à 19h
- le dimanche de 9h à 18h

Depuis notre site internet :

<https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/contact-us/>

18. En savoir plus ?

Retrouvez tous nos conseils pratiques pour bien commander chez IKEA 24h/24 - 7j/7 en suivant ce lien: www.ikea.com/fr.