

주문 번호 (Order number) :

## IKEA 배송서비스 약관

IKEA의 배송 서비스를 이용해주셔서 감사드리며, 원활한 서비스 제공을 위해 다음 사항들을 주의 깊게 읽어보세요. 배송서비스는 IKEA의 파트너인 독립적인 서비스 제공자(“운송회사”)에 의하여 이루어집니다.

1. 안전하고 원활한 배송을 위해 충분한 접근로(주차장, 복도와 계단, 엘리베이터에서 실내까지)를 확인해주세요. 만일 귀하로부터 사전에 제공받지 못한 특수한 사정으로 인하여 배송지에 접근이 어려운 경우, 추가적인 서비스 요금(예, 재배송비, 사다리차 등)이 부과되거나 서비스 제공이 어렵습니다.
2. **엘레베이터 없는 건물의 4 층 이상으로 배송하실 경우 사다리차를 주문해야 합니다.** 사다리차 및 엘레베이터 사용이 불가한 경우 혹은 좁은 골목과 같이 안전상의 이유로 사다리차 접근이 어려운 경우 배송진행이 어렵고, 이 경우 지불한 배송비의 환불금액이 없을 수 있습니다.
3. 구매한 제품의 재고 확보를 위해 2 개 이상의 다른 출고지에서 제품이 배송될 수 있습니다.
4. **재고 상황에 따라 배송일자가 변경 및 주문이 취소될 수 있습니다. 배송 일정 변경 혹은 배송 취소가 될 경우, 서비스 이행일 전에 사전 안내 드립니다.**
5. 우선배송 이용 시 빠른 배송이 가능하고, 일정 변경은 배송사 인계 전에 한해서만 가능합니다. (배송사 인계 시 일정 변경 불가, 배송 취소시 취소비가 발생할 수 있습니다)
6. 별도의 단독 배차가 필요한 대량오더 (1,000 KG 이상 주문) 혹은 배송 시점에 재고가 부족한 경우, 배송일정이 변경될 수 있습니다. 변경된 배송일자는 서비스 이행일 전에 사전 안내드립니다.
7. 식물, 식품 등 배송 시 파손이나 변질의 우려가 있는 제품은 배송 서비스를 제공하지 않습니다.
8. 배송 날짜 변경 및 배송 취소는 가능한 한 빨리 IKEA 고객센터원센터 (1670-4532)로 연락주세요. 이케아는 사업 모델의 특성상 부분 취소는 어렵습니다. **제품 출고 이후 배송취소 요청시에는 운반비를 포함한 반품비가 부과됩니다. (반품비는 반품제품의 무게에 따라 상이하며, 배송비에서 반품비 차감 후 환불됩니다)**
9. 만일 귀하 혹은 귀하의 대리인이 약속된 배송날짜에 배송할 주소에서 귀하의 사정으로 수령하지 못하거나 주소지 오기재로 인해 배송 당일 배송지를 변경할 경우, 귀하는 재배송료를 부담해야 합니다. 재배송의 경우 이케아는 지정된 시간 내 순차적인 배송서비스가 진행되므로 원하는 일정이나 시간에 배송이 어려울 수 있습니다. 부재중 배송(경비실, 집 앞 등)을 원하셔서 부재중 배송 완료한 경우 IKEA 와 운송회사는 제품 분실에 대한 책임을 지지 않습니다.
10. IKEA 는 정확한 배송을 위해 최선을 다 할 것입니다. 하지만 배송산업 특성 상 지정한 날짜 및 시간에 배송되지 않을 수 있습니다. 가구 배송의 경우, 대략적인 방문 시점(오전/오후)은 배송 당일 오전에 담당 기사님을 통해 안내되나, 유동적일 수 있습니다. 배송사원 정보는 배송 당일에 발송되는 알림톡으로 확인 가능하며 도착 1 시간 전에 기사님이 유선연락을 드립니다. 귀하의 세부 일정(예: 이사, 인테리어 공사일정, 출장일정, 거주지 외 타 지역에서 배송을 받는 경우, 사설 조립기사를 사용하는 경우 등)이 고려되기 어려움을 양해 부탁 드리며, 이로 인해 발생한 귀하의 손해는 이케아에서 책임지지 않음을 인지하여 주시기 바랍니다.
11. IKEA 및 운송회사는 천재지변 및 기타 불가항력적인 사유(교통체증, 사고)로 인해 배송이 지연되는 경우에는 IKEA 는 귀하에게 배송료 환불 또는 기타 손해배상책임을 부담하지 않습니다. IKEA 및 운송회사로부터 기인하지 않은 이유 및 고객 측 사정으로 인한 사유로 정상적인 서비스 이행이 어려울 경우, IKEA 는 부득이 서비스를 중단할 수 있고, 그러한 경우 발생한 비용은 IKEA 및 운송회사가 책임지지 않습니다.
12. IKEA 는 귀하께서 배송 상품을 수령 하실 때 주문상품과 다르거나 손상이 있는지 검수 후 수취란에 서명을 하시길 요청합니다. 누락되거나 손상된 박스가 있을 경우, 반드시 배송 메모에 표시하여 주십시오.

\* 택배 서비스의 경우, 선택한 출고일로부터 3 일 이내에 배송지까지 배송해드리며 (도서 산간 지역 제외), 부재중 배송(경비실, 집 앞 등)의 경우 IKEA 와 운송회사는 제품본실에 대한 책임을 지지 않습니다.

운송 산업 특성상 제품 준비 시작 이후에는 주문 취소나 변경은 불가능합니다. 택배 배송을 취소할 경우 택배료는 환불되지 않습니다.

본인은 위 내용을 충분히 숙지하였으며 아래에 서명함으로써 본 약관에 ( 동 의 ) 합니다.

\*배송 및 조립 서비스는 오전 9시부터 14시 혹은 14시부터 20시 사이에 순차적으로 진행됩니다. 해당 시간대 내에 시간 지정은 불가한 점 양해 부탁드립니다.

동의하시나요 ? (Yes / No)

\*서비스 진행을 위한 주차공간이 확보되나요? 주차공간이 확보되지 않는다면 서비스 진행이 불가할 수 있습니다. 동의하시나요? (Yes / No)

20    년       월       일       이름 (접수인) :                          서명 :

수 령 지	이 름		이메일 주소	
	전화번호		비상전화번호	
	주 소			

## 매장 픽업 서비스

매장 픽업 서비스를 선택해 주셔서 감사드립니다. 성공적인 서비스 제공을 위하여 다음 사항들을 꼭 확인해주세요.

### 매장 픽업 서비스란?

매장 픽업 서비스는 강동 매장에 재고가 없는 제품을 주문하고 이케아 강동 매장에서 제품을 수령하는 서비스를 의미합니다. 본 서비스는 픽업일 7일 전부터 48시간 전까지 주문이 가능합니다. 이케아는 선택한 일자와 시간을 준수 하기 위하여 최선의 노력을 다할 것이나 매장 상황에 따라 일정이 변경 되거나 환불될 수도 있습니다.

만약 선택한 픽업 일자의 변경이나 주문 취소가 필요하다면 강동 매장에 방문 하여 문의 하시거나 이케아 고객 지원 센터(1670-4532)로 문의해 주세요.

### 운영시간 10 시 - 22 시

- 원활한 운영을 위해 선택한 날짜와 시간에 방문하여 수령해주시기 바랍니다.
- 매장 운영 상황에 따라 대기 시간이 발생할 수 있습니다.

### 제품 픽업 방법

- 주문서와 제품 영수증을 지참하여 1층 교환환불 구역에서 대기 등록 후 수령해 주시기 바랍니다.
- 수령할 제품이 자동차 사이즈에 맞게 들어 갈 수 있는지 미리 확인 부탁 드리며 픽업된 제품은 차량에 직접 실어야 합니다.
- 선택하신 픽업일에 제품을 수령하지 않는 경우 주문은 자동 취소됩니다. 만약 주문한 오더를 선택하신 픽업 일자에 수령하지 않으시면 해당 오더는 당일 취소 되며 자동 환불 처리 됩니다.
- 제품 수령 시 주문한 오더 내용과 수령하는 제품이 일치하는지, 수령하신 제품의 외관상 눈에 띄는 파손이 있는지 확인해주세요.
- 만약 수령시 외관상 손상이 발견 되면 즉시 이케아 직원에게 알려주세요. 외관상 파손이 발견된 경우 교환을 요청할 수 있지만 재배송까지 시일이 소요될 수 있습니다. 또한 재고 상황에 따라 새 제품 교환이 불가능 할 수 있습니다. 이 경우 구매 금액 전액을 환불해드립니다.
- 재고 상황에 따라 주문하신 제품을 제공하지 못하는 경우 해당되는 제품을 전액 환불하여 드립니다.
- 주문한 제품의 최대 길이가 207CM 이상, 부피가 0.5CBM 이상, 또는 무게가 100 KG 이상일 경우 서비스 이용에 제한이 있습니다.

### 교환 & 반품 정보

- 제품 수령 후 교환 또는 반품을 원하시는 경우 가까운 이케아 매장(광명, 고양, 기흥, 동부산, 강동점에 한함)을 방문하여 교환 또는 반품할 수 있습니다.
- 도심 지역의 제품 반품 비용은, 제품 규격에 따라 수거 방법(택배/트럭)과 비용이 다르게 적용됩니다. 서비스가 제공되지 않는 지역도 있으니, 자세한 정보는 고객센터(1670-4532)로 문의해주세요.
- 반품된 제품의 환불 처리 기간은 고객님의 은행/신용카드의 환불 정책에 따라 달라집니다.

### 취소 및 주문 변경

- 취소 요청은 매장 방문 또는 고객 지원 센터(1670-4532)를 통해 문의해 주세요.
- 만약 주문한 일정을 변경하고 싶다면 강동 매장 방문 혹은 IKEA 고객센터(1670-4532)로 문의주시기 바랍니다. 주문 상태에 따라 가능 여부를 확인하여 변경을 진행해 드립니다. 이 경우 변경된 주문의 픽업일이 기존에 선택한 픽업일과 상이 할 수 있으며 변경이 불가능한 경우 취소 후 재주문을 도와 드립니다.

주문 번호 (Order number) :

### IKEA Delivery Service Terms and Conditions

Thank you for utilizing our delivery service. Please carefully read to understand our services terms and conditions. The Transport Company has been contracted by IKEA to perform the delivery service.

1. **Please ensure sufficient access to the destination** for a safe delivery (incl. corridors, stairs, elevators). If there is limited accessibility due to circumstances not notified to IKEA prior to delivery, additional service and fees may occur.
2. **In case of delivering to the 4th floor or higher of a building without an elevator, you must order a ladder truck.**  
If ladder trucks and elevators are not available, or if access to a ladder truck is difficult for safety reasons, such as in a narrow alley, delivery may be difficult, and in this case, there may be additional handling cost may apply or no refund for the delivery fee paid.
3. Products may be delivered from 2 or more different shipping locations to ensure stock availability.
4. **Delivery date may change or be cancelled depending on stock availability, and changed delivery date or cancellation will be notified in advance before the service implementation date.**
5. Faster delivery is possible when using Express delivery, and schedule changes are only possible before handing over to the delivery company. (Schedule cannot be changed when handed over to the delivery company. Cancellation fees may apply if delivery is cancelled)
6. In case of large orders that require separate dispatch (orders over 1000 KG) or if stock is insufficient at the time of delivery, delivery date may change. Changed delivery date will be notified in advance before the service implementation date.
7. Perishable products such as plants and food are not eligible for delivery.
8. If you want to make changes to your order, please contact us as soon as possible at 1670-4532. Partial refund of an order is not possible. **If cancellation of delivery is requested after product has been dispatched, return shipping fee will be charged. (Return shipping fee vary depending on the weight of the returned product, and refunds are made after deducting the return fee from delivery cost)**
9. If you or your representatives are not available to receive the order at the given delivery address, or you wish to change the delivery address on the day of delivery, you will be responsible for a re-delivery fee. Re-delivery will be done according to availability and may not be at a time at your request. If you want the delivery completed in your absence (e.g., leave at door or with a security guard), IKEA or the transport company is not held responsible for any loss.
10. We will do our best uphold the delivery agreement, adhering to the agreed time and date. However, unforeseeable circumstances may result in delay. Detailed delivery time and further information will be confirmed by driver in the morning of delivery day. You can check notification message sent on the delivery day and driver will contact you 1 hour prior to arrival. Please note that personal plans such as moving, interior remodelling, business trip, moving date etc. cannot be considered, and IKEA will not take responsibility for costs or extra fees incurred due to those reasons.
11. IKEA and its transport company will not be held responsible for any failure or delay in the delivery service caused by forces beyond control, such as natural catastrophes, traffic congestion or accidents. If IKEA and its transport company is prevented from completing the delivery for reasons caused by you, IKEA and its transport company will be waived from completing the service, and any costs that may have incurred due to the reasons.
12. At the completion of your delivery, you will be asked to confirm your items. If there are any items missing or damaged, we ask you to write the information on the delivery confirmation note.

\* We deliver parcel to your delivery address within 3 days from your selected date (excluding island and mountainous area). In case of loss from your request to store in safety guard room or in front of door, IKEA or transport company is not held responsible. **Please note once your order is in preparation, changes/cancellation is not possible, and shipping and handling fee will not be refunded.**

I state that I have read and understood all of IKEA's delivery service terms and conditions.

\* Delivery and assembly services are available sequentially between 9:00 AM and 14:00 PM or between 14:00 PM to 20:00PM. Please understand that it is not

주문 번호 (Order number) :

possible to specify the time within the time zone. Do you agree? (Yes / No)

\* Is parking space secured for service? If a parking space is not secured, it may not be possible to proceed with the service. Do you agree? (Yes / No)

Name: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

Name		Email	
Phone number1		Phone number2	
Address			