



ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN IKEA

Naar welke informatie ben je op zoek?

1. [Op wie zijn deze algemene verkoopvoorwaarden van toepassing?](#)
2. [Wanneer gelden deze algemene verkoopvoorwaarden?](#)
3. [Wat koop ik bij IKEA?](#)
4. [Waar kan ik bij IKEA winkelen?](#)
5. [Welke prijs betaal ik?](#)
6. [Hoe kan ik betalen?](#)
7. [Kan ik mijn producten retourneren?](#)
8. [Wettelijke garantie en IKEA garantie](#)
9. [Onze services](#)
10. [IKEA Family](#)
11. [IKEA for Business](#)
12. [Huisregels](#)
13. [Verbod op doorverkoop of distributie van IKEA Producten buiten het IKEA franchise systeem](#)
14. [Wat gebeurt er met mijn gegevens?](#)
15. [Waar kan ik terecht als ik vragen of opmerkingen heb?](#)
16. [Wat gebeurt er als deze algemene voorwaarden wijzigen?](#)
17. [Overige onderwerpen](#)

1. Op wie zijn deze algemene verkoopvoorwaarden van toepassing?

IKEA B.V. en Inter IKEA Systems B.V. ("IKEA") gebruiken deze algemene verkoopvoorwaarden. In deze algemene verkoopvoorwaarden bedoelen we met "IKEA", "we" of "wij" en "ons" of "onze" één van de hiervoor genoemde vennootschappen die aan jou een product verkoopt of een service levert.

Als wij in deze algemene verkoopvoorwaarden spreken over "ik", "je", "jij", "jou" of "jouw" bedoelen we daarmee de persoon of de entiteit die een product bij ons koopt of een service afneemt.

2. Wanneer gelden deze algemene verkoopvoorwaarden?

Deze algemene verkoopvoorwaarden gelden wanneer je bij IKEA een product koopt of een service afneemt.

IKEA is een gecertificeerd lid van Thuiswinkel Waarborg en voldoet aan de bijbehorende voorwaarden voor online aankopen. Bij een eventueel verschil in uitleg tussen onze algemene verkoopvoorwaarden en de Thuiswinkel Waarborg-voorwaarden, zijn de Thuiswinkel Waarborg-voorwaarden van toepassing. De Thuiswinkel Waarborg-voorwaarden vind je [hier](#).

3. Wat koop ik bij IKEA?

IKEA verkoopt producten, waaronder begrepen meubels, huishoudelijke apparaten en woonaccessoires en de services.

3.1. Producten

De producten zijn geschikt voor huishoudelijk gebruik en zijn alleen geschikt voor publiek gebruik wanneer wij dit expliciet weergeven in de productomschrijving.

Producten die bij de koop nog niet zijn gemonteerd, monteer je in overeenstemming met de meegeleverde handleiding.

Op maat gemaakte producten baseren wij op de door jou opgegeven maten en specificaties, tenzij wij deze zelf in (laten) meten. Je kan je bestelling van op maat gemaakte producten niet annuleren of retourneren.

3.2. Cadeaukaarten

Je kan een fysieke cadeaukaart kopen in onze vestigingen en een digitale cadeaukaart online. IKEA kan cadeaukaarten ook via door IKEA aangewezen derde partijen verkopen. IKEA hanteert voor cadeaukaarten minimum- en maximumbedragen, aantallen per bestelling, aankooplimieten en andere limieten. IKEA toont deze limieten bij de aankoop.



Je kan de cadeaukaart gebruiken in IKEA winkels en online. De cadeaukaart heeft geen vervaldatum. Je hoeft het saldo niet in één keer te besteden en je kan meerdere cadeaukaarten gebruiken per aankoop. Je kan de cadeaukaart niet ruilen voor contant geld, IKEA betaalt het saldo op de cadeaukaart niet uit en je kan de cadeaukaart niet gebruiken om een andere cadeaukaart te kopen.

Je bent verantwoordelijk voor het bewaren en gebruiken van de cadeaukaart en de code en het voorkomen van ongeoorloofd gebruik. Bij verlies, diefstal of beschadiging vergoedt IKEA het saldo op de cadeaukaart niet. Voor digitale cadeaukaarten geldt daarnaast het volgende. IKEA levert een digitale cadeaukaart per e-mail aan het e-mailadres dat je opgeeft. Controleer het e-mailadres goed voordat je bestelt. IKEA vergoedt geen saldo dat verloren gaat door een verkeerd opgegeven e-mailadres.

Meer informatie over IKEA cadeaukaarten vind je [hier](#).

3.3. Services

Zie voor de services paragraaf 9 van deze algemene verkoopvoorwaarden.

We besteden veel aandacht en zorg aan de inhoud van onze communicatie over onze producten, cadeaukaarten en services. Toch kan het gebeuren dat de informatie daarin onverhoopt niet juist, niet volledig of niet meer actueel is. De op het moment van de koop verstrekte informatie is van toepassing.

4. Waar kan ik bij IKEA winkelen?

Je kan bij IKEA winkelen in onze vestigingen of online via onze [website](#) of [applicatie](#).

Mocht je via onze [klantenservice](#) telefonisch of online een product en/of service kopen, dan zijn hierop de bepalingen met betrekking tot een online aankoop van toepassing.

5. Welke prijs betaal ik?

5.1. Prijzen voor producten en services

Alle vermelde prijzen voor producten en services zijn in euro's en inclusief de op dat moment geldende btw, maar exclusief andere kosten zoals servicekosten. De prijzen die wij communiceren voor onze producten en services zijn geldig voor het weergegeven verkoopkanaal, bijvoorbeeld in een van onze vestigingen of online. De prijzen kunnen verschillen per verkoopkanaal.

5.2. Producten met bezorging inbegrepen

De prijzen bij onze producten gelden voor de producten zelf; de prijzen voor services vermelden wij apart. Voor een aantal producten dat niet beschikbaar is in onze winkels (ook niet via Bestellen & Ophalen) en alleen via bezorging verkrijgbaar is, zijn de bezorgkosten inbegrepen in de prijs van het product. Dit geven wij aan met de markering "Bezorging inbegrepen" bij de productinformatie.

Als één of meer van zulke producten onderdeel uitmaken van jouw aankoop, bezorgen wij ook de overige producten in je bestelling zonder extra bezorgkosten. Dit geldt zowel voor online aankopen als voor aankopen in de winkel.

Een overzicht van producten met bezorging inbegrepen vind je online.

5.3. Prijzen in de Tweedekanshoek

Algemene communicatie over prijzen en kortingen geldt niet voor producten in de Tweedekanshoek. We vermelden de prijzen en kortingen bij de specifieke producten in de Tweedekanshoek.

5.4. Offertes

Offertes voor producten en services zijn geldig voor de periode die in de offerte staat. Staat er geen geldigheidsduur op de offerte, dan is de offerte 30 kalenderdagen geldig vanaf de uitgiftedatum. Onze offertes baseren wij op de door jou verstrekte informatie, waaronder begrepen de productcode, het aantal en de afmeting. Onze offertes zijn onder voorbehoud van de beschikbaarheid van de producten en/of services.

5.5. Tijdelijke acties en kortingen

Tijdelijke aanbiedingen en kortingen zijn geldig voor de gecommuniceerde periode of zolang de voorraad strekt; wij verrekenen kortingen en actieprijsen niet achteraf.

Het is niet toegestaan een aankoop te splitsen om aan het minimaal te besteden bedrag te voldoen of om meer vouchers of beloningen te gebruiken. Betaal je met een IKEA Family beloning, zoals een voucher, dan telt dat deel niet mee voor een minimaal te besteden bedrag van een actie.



6. Hoe kan ik betalen?

6.1. In de vestiging

Als je een product en/of een service koopt in een van onze vestigingen betaal je bij de kassa. Betalen kan met Maestro, Visa Card, Mastercard, American Express, IKEA cadeaukaart, IKEA tegoedkaart, IKEA voucher (hiervoor gelden aanvullende voorwaarden, die we bij de actie vermelden), contant tot een bedrag van EUR 2.999, of een ander op het moment van koop door IKEA geaccepteerd betaalmiddel.

Als je producten in een vestiging bestelt en laat bezorgen, kan je betalen bij levering. Betalen kan met PIN, Visa Card, Mastercard, American Express of een ander op het moment van koop door IKEA geaccepteerd betaalmiddel. Let op: zorg ervoor dat de pinlimiet voldoende is op het moment van leveren.

6.2. Online

Als je een product en/of service online koopt, kan je deze voorafgaand aan de levering betalen met iDEAL | Wero, Visa Card, Mastercard, American Express, PayPal, IKEA cadeaukaart, IKEA tegoedkaart, IKEA voucher (hiervoor gelden aanvullende voorwaarden, die we bij de actie vermelden) of een ander op het moment van koop door IKEA geaccepteerd betaalmiddel. Je kan de producten en/of services die je online koopt ook na de levering betalen met Klarna of ONEY. De voorwaarden voor betaling met [Klarna](#) of [ONEY](#) vind je op hun website.

Voor alle producten geldt dat ze ons eigendom blijven totdat je alle bijbehorende kosten hebt betaald.

Wij hebben het recht om een betaling te weigeren of een IKEA cadeaukaart, IKEA tegoedkaart of IKEA voucher te blokkeren als wij fraude, misbruik of strijd met deze algemene verkoopvoorwaarden vermoeden.

7. Kan ik mijn producten retourneren?

Je kan je product 365 kalenderdagen na ontvangst in een vestiging of [online](#) retourneren als:

1. het product niet gebruikt, bevuild of beschadigd is. Je mag het product uitproberen zoals je dat ook in een winkel zou doen om te bepalen of het aan je verwachtingen voldoet. Het product moet echter in nieuwstaat blijven zonder gebruikssporen, bevuiling of beschadiging. IKEA kan kosten in rekening brengen voor waardevermindering door gebruik dat verder gaat dan noodzakelijk voor het beoordelen van het product; en
2. je het aankoopbewijs van het product toont; en
3. retourneren niet is uitgesloten in aanvullende voorwaarden, zoals bij IKEA cadeaukaarten, IKEA tegoedkaarten, IKEA vouchers, maatwerkproducten, voedingsmiddelen, dranken of goed uitgevoerde diensten. Voor digitale cadeaukaarten vervalt je herroepingsrecht zodra IKEA de digitale cadeaukaart heeft verzonden, als je bij je bestelling akkoord bent gegaan met directe levering en het verlies van je herroepingsrecht.

Bij retourneren betalen wij het aankoopbedrag terug. Maakt het geretourneerde product onderdeel uit van een aanbieding die betrekking heeft op meerdere producten, dan bepalen wij het terug te betalen bedrag door de korting naar rato toe te rekenen aan het geretourneerde product.

Bij een retour in een vestiging kom je met jouw product en aankoopbewijs naar de klantenservice.

Bij een online retour geldt: Meld je de volledige bestelling binnen veertien kalenderdagen na ontvangst retour en stuur je de producten binnen veertien kalenderdagen na je melding terug? Dan betaalt IKEA het aankoopbedrag en de originele bezorgkosten terug. Meld je de bestelling gedeeltelijk en/of later dan 14 kalenderdagen na ontvangst retour en stuur je deze binnen 365 kalenderdagen na ontvangst terug? Dan betaalt IKEA alleen het aankoopbedrag terug. De retourkosten betaal je zelf. IKEA betaalt je binnen veertien kalenderdagen na je retouremelding terug. We mogen wachten met terugbetalen totdat we de producten hebben ontvangen of je hebt aangetoond dat je ze hebt teruggestuurd.

Retourneer je een product dat je met een IKEA cadeaukaart, IKEA tegoedkaart of IKEA voucher hebt betaald, dan ontvang je dat deel terug op een IKEA tegoedkaart of IKEA voucher.

Als je een product wilt ruilen voor een ander product, krijg je een IKEA tegoedkaart ter waarde van het aankoopbedrag.

Wij hebben het recht om het retourneren van producten te weigeren als wij fraude, misbruik of strijd met deze algemene verkoopvoorwaarden vermoeden.

Voor het retourneren van matrassen gelden de "Tevreden of toch liever ruilen" voorwaarden die [hier](#) zijn weergegeven.

8. Wettelijke garantie en IKEA garantie



Voor de producten die je bij ons koopt geldt de wettelijke garantie. In de [garantiebrochures](#) vind je informatie over de aanvullende IKEA garantie.

Deze voorwaarden gelden voor de wettelijke garantie en de IKEA garantie:

1. in de [garantiebrochures](#) vind je of jouw situatie voor IKEA garantie in aanmerking komt;
2. de garantie gaat in op het moment dat wij het product aan jou hebben geleverd;
3. je kan het aankoopbewijs aan ons laten zien;
4. je brengt ons zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking, op de hoogte van jouw klacht bij de klantenservice in één van onze vestigingen of [online](#). Als je jouw klacht online indient, stuur je een duidelijke beschrijving en foto's mee.
5. je hebt het product alleen gebruikt waarvoor het is bestemd. De producten zijn alleen geschikt voor huishoudelijk gebruik, tenzij wij in de productomschrijving anders weergeven;
6. de klacht is niet het gevolg van onjuiste montage of onderhoud van het product;
7. de klacht is niet het gevolg van omstandigheden die buiten het product zelf liggen, zoals beschadiging door vervoer, het aanstoten door een ander voorwerp, verkleuring van een lampenkap of bankbekleding door zonlicht of het vochtig worden van een matras door plaatsing in een te vochtige ruimte;
8. de reden voor de klacht is niet het gevolg van normale slijtage of verbruik bij verbruiksproducten zoals batterijen.

8.1. Welke procedure geldt bij een beroep op een garantie?

Nadat wij jouw klacht hebben ontvangen, onderzoeken wij het product en beoordelen wij of de klacht onder onze garantie valt. Wij kunnen je om aanvullende informatie of medewerking vragen om vast te stellen of aan de garantievoorzwaarden is voldaan.

Als de klacht onder de garantie valt, proberen wij eerst het product te repareren. Als dat niet lukt, niet kan of niet realistisch is, proberen wij het product te vervangen voor een ander product. De kosten voor een reparatie of vervanging betalen wij.

Als herstel of vervanging niet mogelijk is, dan mag je de koop geheel of gedeeltelijk ontbinden, voor zover dit redelijk is in verhouding tot de klacht. Dit betekent dat je het product geheel of gedeeltelijk retourneert. Het proportionele deel van het aankoopbedrag betalen wij terug.

8.2. Wat als een product niet meer in het assortiment zit?

Wij vernieuwen onze producten voortdurend. Het kan daarom gebeuren dat een bepaald product of onderdeel waarop je garantie hebt, niet langer in ons assortiment is opgenomen. Wij zullen in een dergelijk geval in overleg een passende oplossing treffen.

9. Onze services

9.1. Welke services levert IKEA?

IKEA levert de hieronder weergegeven services. Afhankelijk van de service bestel je deze in de vestiging of online. Het aanbod kan verschillen per vestiging.

- 9.2.1 *Bestellen en ophalen bij een IKEA vestiging*
- 9.2.2 *Bestellen en ophalen bij een Pick-up Point*
- 9.2.3 *Aanhangwagenverhuur*
- 9.2.4 *Huur een bus*
- 9.2.5 *Bezorging: pakketpost en vrachtwagenlevering*
- 9.2.6 *Retour- en recycleservice*
- 9.2.7 *Terugkoopservice: IKEA vestiging of externe locatie*
- 9.2.8 *Persoonlijk advies*
- 9.2.9 *Meubelmontageservice*
- 9.2.10 *Badkamerinstallatieservice*
- 9.2.11 *Keukeninstallatieservice*

9.2. Specifieke voorwaarden services

9.2.1. [Bestellen en ophalen bij een IKEA vestiging](#)

Je kan je gewenste producten online kopen en vervolgens ophalen in de vestiging van jouw keuze. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. Je toont bij het ophalen van jouw bestelling: (a) jouw geldige legitimatie (paspoort, rijbewijs of ID-kaart) en (b) de orderbevestiging die je per e-mail hebt ontvangen.
2. Wanneer je de producten niet ophaalt in de periode weergegeven in de orderbevestiging, zullen wij de bestelling annuleren en de producten retourneren. Wij zullen het aankoopbedrag voor de producten - exclusief de kosten voor 'de bestellen en ophalen service bij een IKEA vestiging' - terugbetalen met dezelfde betaalmethode als waarmee je hebt betaald. Omdat wij de 'bestellen en ophalen service bij een IKEA vestiging' aan onze zijde hebben uitgevoerd, betalen wij de kosten voor de 'bestellen en ophalen service bij een IKEA vestiging' niet terug.



3. IKEA Food producten kan je online bestellen gedurende de openingstijden van de Zweedse Bistro. Na je bestelling kan je de bereidingstijd volgen.
4. Wanneer je de IKEA Food producten niet ophaalt bij de Zweedse Bistro binnen een half uur na het overeengekomen afhaalmoment, behouden wij ons het recht voor om het eten om hygiënische redenen niet meer uit te geven. In dat geval betalen wij het aankoopbedrag niet terug.

9.2.2. [Bestellen en ophalen bij een Pick-up Point](#)

Je kan je gewenste producten online kopen en vervolgens ophalen bij het door jou gekozen Pick-up Point. Houdt bij deze service rekening met het volgende:

1. Wij bezorgen je producten bij een Pick-up Point vanaf het minimum aantal en/of de bestelwaarde online weergegeven. De minimum bestelwaarde geldt alleen voor producten, omvat geen services, en berekenen wij na toepassing van alle kortingen en belastingen.
2. Of je gebruik kan maken van de 'bestellen en ophalen bij een Pick-up Point service' en het soort locker is afhankelijk van het formaat en het gewicht van de bestelling.
3. Je kan de datum en het tijdsblok van de bestelling nog een beperkte tijd na het plaatsen van de bestelling wijzigen via je IKEA Family account of door contact op te nemen met onze klantenservice.
4. Onze service provider stuurt een bevestigingsmail met de locatie, het nummer van de locker en het tijdslot voor het ophalen van de bestelling.
5. Onze service provider kan contact met je opnemen om je te informeren over een mogelijke vertraging of aandachtspunt voor je bestelling.
6. Wanneer je de bestelling komt ophalen:
 - a. ben je in bevestigde tijdslot aanwezig. De locker opent alleen in dit tijdsblok.
 - b. gebruik je de QR code of PIN code die de service provider je heeft gestuurd in de bevestigingsmail om de locker te openen.
 - c. zorg je dat je in staat bent om de producten uit de locker te halen en te transporteren naar de gewenste locatie. Er is geen assistentie ter plaatse aanwezig om je hierbij te ondersteunen.
7. Wanneer je de producten niet ophaalt in de periode weergegeven in de bevestigingsmail, zullen wij de bestelling annuleren en de producten retourneren. Wij zullen het aankoopbedrag voor de producten - exclusief de kosten voor 'de bestellen en ophalen bij een Pick-up Point service' - terugbetalen met dezelfde betaalmethode als waarmee je hebt betaald. Omdat wij de 'bestellen en ophalen bij een Pick-up Point service' aan onze zijde hebben uitgevoerd, betalen wij de kosten voor de 'bestellen en ophalen bij een Pick-up Point service' niet terug.

9.2.3. [Aanhangwagenverhuur](#)

Je kan in onze vestigingen een aanhangwagen huren voor het vervoer van de gekochte producten naar de plaats van bestemming. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. Je huurt de aanhangwagen bij onze service provider via een [applicatie](#).
2. Op de 'aanhangwagen verhuur service' zijn de [algemene voorwaarden](#) van onze service provider van toepassing.

9.2.4. [Huur een bus](#)

Je kan in onze vestigingen een bus huren voor het vervoer van de gekochte producten naar de plaats van bestemming. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. Je huurt de bus bij onze service provider via deze [link](#).
2. Op de 'huur een bus service' zijn de [algemene voorwaarden](#) van onze service provider van toepassing.

9.2.5. [Bezorging: pakketpost en vrachtwagenlevering](#)

Wij bezorgen je producten thuis vanaf het minimum aantal en/of de bestelwaarde online weergegeven. De minimum bestelwaarde geldt alleen voor producten, omvat geen services, en berekenen wij na toepassing van alle kortingen en belastingen.

Wij bepalen op basis van de afmetingen en het gewicht van het pakket of wij je bestelling met pakketpost of met vrachtwagenlevering bezorgen. Je maakt de bezorgafpraak tegelijk met je bestelling, online of bij een informatiebalie of de klantenservice in een van onze vestigingen.

De gecommuniceerde dag en het tijdstip van bezorging zijn indicatief en geven een bezorgverwachting weer. Je kan hier geen rechten aan ontlelen. Het bezorgmoment kan door omstandigheden wijzigen. Bekijk daarom altijd [de actuele status van je bestelling](#). Plan vervolgspraken, zoals montage of installatie, pas nadat wij je bestelling hebben bezorgd en je hebt gecontroleerd of je bestelling compleet en onbeschadigd is. Houd daarbij voldoende tijd tussen de bezorging en je vervolgspraak, zodat je zo nodig contact met ons kan opnemen, een oplossing kan afstemmen of je vervolgspraak kan aanpassen.

Controleer de producten bij aflevering. Constater je schade of ontbreken er producten? Meld dit aan de service provider, laat het vastleggen op het afleverformulier en neem zo snel mogelijk contact op met onze klantenservice.

9.2.5.1. [Pakketpost](#)



1. Pakketpost bieden wij op het Nederlandse vaste land en de Waddeneilanden aan via service providers.
2. De service providers verstrekken gebruikelijk voorafgaand aan de levering een Track & Trace code. Met deze code kan je de levering van jouw pakket volgen.
3. Als de service providers niemand thuis aantreffen, zullen zij het pakket proberen af te geven bij de burens of een nabijgelegen service punt. Haal je het pakket niet binnen een week op bij het service punt, zullen de service providers het pakket aan ons retourneren en is paragraaf 7 van toepassing.

9.2.5.2. [Vrachtwagenlevering](#)

1. Voor de vrachtwagenlevering kan je een afspraak maken bij een informatiebalie of de klantenservice in een van onze vestigingen of bij een bestelling online. Het is belangrijk dat je ons hierbij informeert over eventuele bijzonderheden voor de bezorging op jouw adres. Kosten in verband met extra hulpmiddelen komen voor jouw rekening. Je kan de afmetingen van de IKEA productverpakkingen vinden op [IKEA.nl](#). Als je niets aan ons doorgeeft, gaan wij ervan uit dat er geen bijzonderheden zijn.
2. Vrachtwagenlevering is alleen mogelijk op het Nederlandse vaste land. Als je een product bezorgd wenst op een eiland (zoals de Waddeneilanden, Kaag, Tiengemeten en De Woude), kunnen wij de bezorging alleen verzorgen tot aan de pont of veerboot. Vanaf het moment van aflevering bij de pont of veerboot is het transport en het risico voor jouw rekening en verantwoordelijkheid. Bij bezorging naar de Waddeneilanden kunnen wij de bezorging ook verzorgen naar een van de eilandvervoerders. Een eilandvervoerder brengt op haar beurt kosten in rekening voor het vervoer naar het adres op de Waddeneilanden.
3. Onze service providers en onze eigen IKEA bezorgers versturen gebruikelijk op de dag van de levering een notificatie met een tijdsindicatie voor de levering. Ook zullen onze service providers en eigen IKEA bezorgers je gebruikelijk een half uur voor aankomst op het afleveradres bellen of een notificatie sturen.
4. Zorg dat er op de gecommuniceerde dag en tijdstip van bezorging iemand thuis is. Zorg verder dat de service provider of onze eigen IKEA bezorger de vrachtwagen op jouw adres kan parkeren en de producten vervolgens zonder hinder op het adres kan leveren.
5. Je kan bij het boeken van de vrachtwagenlevering toestemming geven om de producten af te leveren als je niet thuis bent (*authority to leave*). Let op: Door deze toestemming te geven, geef je ons opdracht de producten af te leveren op het afleveradres zonder dat je of een door jou aangewezen persoon aanwezig is. Denk hier goed over na voordat je deze toestemming geeft. Als je deze toestemming geeft, laat de service provider of onze eigen IKEA bezorger de producten achter op de afleverlocatie en maakt een foto van de afleverlocatie als bewijs van aflevering. Vanaf het moment van aflevering ben je verantwoordelijk voor de producten, ook voor eventuele diefstal of beschadiging. Als de service provider of onze eigen IKEA bezorger geen geschikte locatie vindt om de producten achter te laten, is paragraaf 9.2.5.2 sub 8 van toepassing.
6. We komen voorafgaand met jou overeen of wij de producten op het adres bezorgen voor de drempel op de begane grond of in één door jou aangegeven ruimte.
7. Vanaf zeven traptreden opwaarts of neerwaarts gebruiken wij de term "etage". Bij bezorging op een etage moet een trap of lift aanwezig zijn. Vanaf de vierde verdieping bezorgen we alleen als we een lift kunnen gebruiken. Alle ruimten in het gebouw, waaronder deuren, liften en trappen, dienen voldoende ruim en vrij van obstakels te zijn, zodat onze service providers en onze eigen IKEA bezorgers de producten in de verpakking kunnen leveren.
8. Als de service provider of onze eigen IKEA bezorger de producten niet kan leveren, zal de service provider of onze eigen IKEA bezorger alle producten weer meenemen. Je kan dan een nieuwe bezorgafpraak met ons maken. Voor iedere volgende bezorgingspoging betaal je de daarop van toepassing zijnde bezorgkosten. Wanneer het niet lukt om een nieuwe bezorgafpraak te maken, ontvangen wij de producten retour. Wij zullen vervolgens jouw aankoopbedrag verminderd met de kosten voor de vrachtwagenlevering retourneren.
9. Als de levering vertraging oploopt, dan neemt de service provider of onze eigen IKEA bezorger vóór het afgesproken tijdstip contact met je op. De service provider of onze eigen IKEA bezorger informeert je over de vertraging en spreekt een nieuwe bezorgdatum en tijdstip met je af. Als de service provider of onze eigen IKEA bezorger de tweede afspraak niet nakomt, mag je de bestelling kosteloos annuleren.

9.2.6. [Retour- en recycleservice](#)

Koop je een nieuwe matras, een nieuw kussen of dekbed, een nieuwe keuken of een elektrisch of elektronisch apparaat en laat je deze met vrachtwagenbezorging thuisbezorgen? Dan kan je gebruikmaken van onze retour- en recycleservice. De service provider of onze eigen IKEA bezorger neemt je oude product retour. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. Bij het maken van de bezorgafpraak geef je aan dat je gebruik wenst te maken van de retour- en recycleservice. Voor elektrische of elektronische apparaten is dit niet nodig.
2. De retour- en recycleservice vindt gelijktijdig plaats met de bezorging van je nieuwe product. Het tijdstip kan je een dag voorafgaand aan de service [hier](#) inzien.
3. Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de service provider of onze eigen IKEA bezorger de retour- en recycleservice juist, tijdig, veilig en volledig kan verrichten:
 - a. Wanneer je gebruik maakt van de matras retour- en recycleservice geldt het volgende: De matras retour- en recycleservice geldt voor maximaal twee matrassen van 80 of 90 cm of één matras van 140-180 cm breed. Je bent ervoor verantwoordelijk de matras(sen) te verpakken in de transportzak die je kan verkrijgen in onze vestigingen of bij de bezorging.
 - b. Wanneer je gebruik maakt van de 'elektrische of elektronische apparaten retour- en recycleservice', is het retour te nemen elektrische of elektronische apparaat uitgebouwd, afgekoppeld, leeg, schoon en droog.



- c. De te recycelen producten zet je op het moment van bezorging van jouw nieuwe product klaar bij de voordeur.
 - d. Je bent zelf aanwezig bij de uitvoering van de retour- en recyclservice.
 - e. Wanneer je gebruik wenst te maken van de retour- en recyclservice bij bezorging naar een eiland (zoals de Waddeneilanden, Kaag, Tiengemetten en De Woude), is paragraaf 9.2.5.2 onder 2 van overeenkomstige toepassing. Je draagt zelf zorg voor het aanwezig zijn van de te recycelen producten bij de pont of veerboot of bij de eilandvervoerder voorafgaand aan de aankomst van de bestelde producten.
4. Als je aan één of meer van de hierboven genoemde voorwaarden niet voldoet, is de service provider of onze eigen IKEA bezorger niet gehouden om de retour- en recyclservice te verrichten. Op het moment dat je wel aan de hierboven genoemde voorwaarden voldoet, kan je een nieuwe retour- en recyclservice afspraak met ons maken. Voor iedere geplande retour- en recycle afspraak betaal je de kosten voor de retour- en recyclservice.
 5. Je kan tot 48 uur van te voren de retour- en recyclservice annuleren of wijzigen zonder dat we kosten in rekening zullen brengen. Annuleer je binnen 48 uur voor het afgesproken servicemoment, dan brengen we de vooraf met jou overeengekomen kosten voor de service in rekening.

9.2.7. Terugkoopservice: IKEA vestiging of externe locatie

Met onze terugkoopservice kan je door ons geselecteerde IKEA producten inruilen voor een IKEA tegoedkaart of voucher. Dit kan bij een IKEA vestiging of bij een door ons aangewezen externe locatie. De voorwaarden verschillen per locatie.

1. IKEA vestiging
 - a. Je kan [hier](#) zien welke producten we accepteren en jouw inruilaanvraag doen.
 - b. We accepteren alleen originele, schone en in elkaar gezette IKEA producten met een originele IKEA productsticker.
 - c. Na jouw inruilaanvraag ontvang je eerst een indicatief prijsvoorstel. Dit prijsvoorstel laat zien welk bedrag je mogelijk als IKEA tegoedkaart ontvangt.
 - d. Met het prijsvoorstel en de IKEA producten ga je naar de klantenservice van een IKEA vestiging. Wij beoordelen de IKEA producten. Op basis van de beoordeling kunnen wij jou een aanbod doen of het product weigeren. Deze beoordeling is definitief; hierover voeren wij geen discussie of correspondentie.
 - e. Accepteer je ons aanbod? Dan lever je het product in en ontvang je een IKEA tegoedkaart.
2. Externe locatie
 - a. Je kan alleen deelnemen als je [lid bent van IKEA Family](#).
 - b. Je kan [hier](#) zien welke externe locaties zijn aangesloten en welke IKEA producten zij accepteren. Deze IKEA producten kunnen verschillen van die je bij een IKEA vestiging kan inleveren. Je hoeft vooraf geen inruilaanvraag te doen.
 - c. We accepteren alleen originele, schone en in elkaar gezette IKEA producten met een originele IKEA productsticker.
 - d. Met de IKEA producten ga je naar de externe locatie. De externe locatie beoordeelt de IKEA producten. Op basis van de beoordeling kan de externe locatie jou een aanbod doen of het product weigeren. Deze beoordeling is definitief; hierover voeren de externe locatie en wij geen discussie of correspondentie.
 - e. Accepteer je het aanbod? Dan lever je het product in en ontvang je een IKEA voucher. Je kan deze voucher bij IKEA inwisselen voor korting, behalve bij de Bistro, het Zweedse Restaurant en de Zweedse Delicatessen.

9.2.8. Persoonlijk advies: keuken, kledingkast, opbergmeubel, bank, badkamer, slaapkamer, babykamer, interieuradvies, IKEA for Business

Je kan bij ons een afspraak maken om jou te helpen met het plannen van jouw keuken, kledingkast, opbergmeubel, bank, badkamer, slaapkamer, babykamer, interieur of de inrichting van jouw bedrijf. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. De afspraak voor het persoonlijk advies kan je [hier](#) inplannen.
2. Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat wij het persoonlijk advies juist, tijdig, veilig en volledig kunnen verrichten. Je beschikt voorafgaand aan de afspraak over een accurate plattegrond met exacte maten en hoogte van de ruimte waarvoor je het persoonlijk advies wenst, inclusief eventuele deuren en ramen en de aanwezige of geplande aansluitingen van gas, water en elektriciteit, en jouw idee over de gewenste uitstraling en stijl. Wij baseren ons persoonlijk advies op de door jou opgegeven specificaties. Als je aan de hiervoor genoemde voorwaarde niet voldoet, zijn wij niet gehouden om het persoonlijk advies te verstrekken. Op het moment dat je wel aan de hiervoor genoemde voorwaarden voldoet, kan je een nieuwe persoonlijk advies afspraak met ons maken. Voor iedere geplande persoonlijk advies afspraak betaal je de kosten voor het persoonlijk advies.
3. Je kan tot 48 uur van te voren de service annuleren of wijzigen zonder dat we kosten in rekening zullen brengen. Annuleer je binnen 48 uur voor het afgesproken servicemoment, dan brengen we de vooraf met jou overeengekomen kosten voor de service in rekening.

9.2.9. Meubelmontageservice

Je kan een afspraak maken om bij ons gekochte meubels te laten monteren. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. De service provider kan extra kosten in rekening brengen voor vervoer en verblijf wanneer de meubelmontageservice op een eiland plaatsvindt (zoals de Waddeneilanden, Kaag, Tiengemetten en De Woude).
2. Het tijdstip van de meubelmontageservice kan je een dag voorafgaand aan de service [hier](#) inzien.
3. De service provider monteert alleen de IKEA meubelen waarvoor je de afspraak hebt gemaakt.
4. Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de service provider de meubelmontageservice juist, tijdig, veilig en volledig kan verrichten:



- a. Je controleert tijdig of alle voor de meubelmontageservice benodigde IKEA producten compleet en onbeschadigd aanwezig zijn.
 - b. Zorg dat je de gekochte IKEA producten voorafgaand aan de meubelmontageservice ongeopend in de verpakking op een zorgvuldige en daarvoor geschikte wijze opslaat, zodat deze in een ongewijzigde conditie blijven. De service provider opent de verpakking.
 - c. Zorg dat het te monteren meubel aanwezig is in de ruimte waar je het geplaatst wenst.
 - d. Zorg dat de ruimte waarin de service provider het meubel zal monteren schoon, droog, vlak, geventileerd en verlicht is, met genoeg ruimte voor de meubelmontageservice. De service provider dient veilig in de ruimte te kunnen werken.
 - e. Zorg dat de service provider het meubel in overeenstemming met de gebruiksaanwijzing kan monteren waaronder begrepen maar niet beperkt tot: het aanwijzen waar de service provider het meubel aan de muur kan bevestigen in verband met in muren verwerkt leidingwerk alsook het verwijderen van plinten.
 - f. Je dient zelf aanwezig te zijn bij de uitvoering van de meubelmontageservice.
5. Als je aan één of meer van de hierboven genoemde voorwaarden niet voldoet, is de service provider niet gehouden om de meubelmontageservice te verrichten. Op het moment dat je wel aan de hierboven genoemde voorwaarden voldoet, kan je een nieuwe meubelmontageservice afspraak met ons maken. Voor iedere geplande meubelmontageservice afspraak betaal je de kosten voor de meubelmontageservice.
6. Je kan tot 48 uur van te voren de meubelmontageservice annuleren of wijzigen zonder dat we kosten in rekening zullen brengen. Annuleer je binnen 48 uur voor het afgesproken servicemoment, dan brengen we de vooraf met jou overeengekomen kosten voor de service in rekening.

9.2.10. [Badkamerinstallatieservice](#)

Je kan een afspraak maken om bij ons gekochte badkamermeubels te laten installeren. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. De service provider kan extra kosten in rekening brengen voor vervoer en verblijf wanneer de badkamerinstallatieservice op een eiland plaatsvindt (zoals de Waddeneilanden, Kaag, Tiengemeten en De Woude).
2. De service provider installeert en/of monteert alleen de bij ons gekochte badkamermeubels waarvoor je de afspraak hebt gemaakt.
3. Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de service provider de badkamerinstallatieservice juist, tijdig, veilig en volledig kan verrichten:
 - a. Je controleert tijdig of alle voor de badkamerinstallatieservice benodigde IKEA producten compleet en onbeschadigd aanwezig zijn.
 - b. Zorg dat je de gekochte IKEA producten voorafgaand aan de badkamerinstallatieservice ongeopend in de verpakking op een zorgvuldige en daarvoor geschikte wijze opslaat, zodat deze in een ongewijzigde conditie blijven. De service provider opent de verpakking.
 - c. Zorg dat het te installeren en/of te monteren meubel aanwezig is in de ruimte waar je het geplaatst wenst.
 - d. Zorg dat de ruimte waarin de service provider het meubel zal installeren leeg, schoon, droog, vlak, geventileerd en verlicht is, met genoeg ruimte voor de badkamerinstallatieservice. De service provider dient veilig in de ruimte te kunnen werken.
 - e. Zorg dat de voor de installatie en/of montage benodigde water- en elektriciteitsaansluitingen op de juiste plaats in de ruimte aanwezig zijn. De wateraansluiting dient voorzien te zijn van een werkende stopkraan. De elektriciteit dient geaard te zijn. De service provider sluit de sifon en de stopkraan zonder aanpassingen op de bestaande afvoer en waterleiding aan.
 - f. Je bent zelf aanwezig bij de uitvoering van de badkamerinstallatieservice.
4. Als je aan één of meer van de hierboven genoemde voorwaarden niet voldoet, is de service provider niet gehouden om de badkamerinstallatieservice te verrichten. Op het moment dat je wel aan de hierboven genoemde voorwaarden voldoet, kan je een nieuwe badkamerinstallatieservice afspraak met ons maken. Voor iedere geplande badkamerinstallatieservice afspraak betaal je de kosten voor de badkamerinstallatieservice.
5. Je kan tot 48 uur van te voren de badkamerinstallatieservice annuleren of wijzigen zonder dat we kosten in rekening zullen brengen. Annuleer je binnen 48 uur voor het afgesproken servicemoment, dan brengen we de vooraf met jou overeengekomen kosten voor de service in rekening.

9.2.11. [Keukeninstallatieservice](#)

Je kan een afspraak maken om je bij ons gekochte keuken te laten installeren. Houd bij deze service rekening met het volgende:

1. De service provider kan extra kosten in rekening brengen voor vervoer en verblijf wanneer de inmeetservice en de keukeninstallatieservice op de Waddeneilanden plaatsvinden.
2. Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de service provider de inmeetservice en de keukeninstallatieservice juist, tijdig, veilig en volledig kan verrichten:
 - a. Voorafgaand aan de keukeninstallatieservice plan je de inmeetservice in met onze service provider. Tijdens de inmeetservice controleert de service provider de hieronder weergegeven voorwaarden voor de keukeninstallatieservice. Wij verstrekken geen technische tekening ten aanzien van de aansluitingen. Wij retourneren de kosten voor de inmeetservice, als je binnen 30 kalenderdagen na de inmeetservice de keukeninstallatieservice afneemt.
 - b. Je hebt de kosten in verband met de inmeetservice en de keukeninstallatieservice voorafgaand aan de inmeetservice en de keukeninstallatieservice betaald aan IKEA.



- c. Voorafgaand aan de keukeninstallatieservice heb je volledig en op juiste wijze opvolging gegeven aan alle bevindingen en actiepunten opgenomen in het inmeetrapport.
 - d. Zorg dat je de gekochte IKEA producten voorafgaand aan de inmeetservice en de keukeninstallatieservice ongeopend in de verpakking op een zorgvuldige en daarvoor geschikte wijze opslaat, zodat deze in een ongewijzigde conditie blijven. De service provider opent de verpakking.
 - e. Je controleert tijdig of alle voor de inmeetservice en keukeninstallatieservice benodigde IKEA producten compleet en onbeschadigd aanwezig zijn.
 - f. Zorg dat de te installeren keuken aanwezig is in een ruimte aangrenzend of zo dicht mogelijk bij de ruimte waar je deze geplaatst wenst.
 - g. Zorg dat de ruimte waarin de service provider de keuken zal installeren leeg, schoon, droog, geventileerd en verlicht is, met genoeg ruimte voor de keukeninstallatieservice. De vrije ruimte bedraagt ten minste drie bij drie meter ofwel zoveel als het keukeninstallatiebedrijf in redelijkheid inschat nodig te hebben. De service provider moet veilig in de ruimte kunnen werken.
 - h. De muren van de ruimte waar de inmeetservice en de keukeninstallatieservice plaatsvindt zijn finaal afgewerkt, waarbij geldt dat de muren recht zijn en de hoeken haaks. De muren hebben na stucwerk ten minste veertien kalenderdagen de mogelijkheid gehad te drogen.
 - i. De ruimte waar de inmeetservice en de keukeninstallatieservice plaatsvinden, beschikt over de definitieve vloer. De vloer is vlak en waterpas.
 - j. Zorg dat de voor de keukeninstallatieservice benodigde water-, gas- en elektriciteitsaansluitingen alsook de afvoer en riolering functioneren en op de juiste plaats en in de muur of onder de plint in de ruimte aanwezig zijn. De water- en gas aansluiting zijn voorzien van werkende stop- en gaskraan. De elektriciteit is geaard en afgestemd op het benodigde vermogen. De service provider sluit keukenapparatuur niet aan op verlengsnoeren of kroonsteentjes. De service provider sluit de sifon en de stopkraan zonder aanpassingen op de bestaande afvoer en waterleiding aan.
 - k. De service provider kan beschikken over geaarde elektriciteit (220 of 230 Volt), stromend water, een werkend nabijgelegen toilet en indien van toepassing verwarming.
 - l. Zorg dat in de ruimte tijdens de werkzaamheden geen andere personen aanwezig zijn.
 - m. Je bent zelf aanwezig bij de uitvoering van de inmeetservice en de keukeninstallatieservice.
3. Als je aan één of meer van de hierboven genoemde voorwaarden niet voldoet, is de service provider niet gehouden om de keukeninstallatieservice te verrichten. Op het moment dat je wel aan de hierboven genoemde voorwaarden voldoet, kan je een nieuwe keukeninstallatieservice afspraak met ons maken. Voor iedere geplande inmeetservice afspraak en/of keukeninstallatieservice afspraak betaal je de kosten voor de inmeetservice en/of de keukeninstallatieservice.
 4. Je kan tot 48 uur van te voren de inmeetservice annuleren of wijzigen zonder dat we kosten in rekening zullen brengen. Annuleer je binnen 48 uur voor het afgesproken servicemoment, dan brengen we de vooraf met jou overeengekomen kosten voor de service in rekening.
 5. Je kan tot en met zeven kalenderdagen van te voren de keukeninstallatieservice annuleren of wijzigen zonder dat we kosten in rekening zullen brengen. Annuleer je binnen zeven kalenderdagen voor het afgesproken servicemoment, dan brengen we de vooraf met jou overeengekomen kosten voor de service in rekening.

9.3. Overige voorwaarden services

1. Voor de uitvoering van onze services werken we met onderaannemers. Deze noemen we service providers.
2. Wil je dat de service provider extra werkzaamheden uitvoert? Denk aan werk dat buiten de IKEA service valt, of aanvullende werkzaamheden die nodig zijn om de IKEA service uit te kunnen voeren? Dan kan je de service provider gelijktijdig met het plannen van de service vragen een meerwerkofferte voor je te maken. Voor dit meerwerk sluit je een overeenkomst met de service provider. IKEA is hierbij geen partij en is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor deze extra werkzaamheden. Houd er rekening mee dat meerwerk bijna altijd invloed heeft op de planning.
3. Hebben wij of een van onze onderaannemers in de uitvoering van services schade veroorzaakt jouw eigendom? Meld dit dan zo snel mogelijk bij ons. Om de oorzaak goed te kunnen onderzoeken en de melding goed af te kunnen handelen, ontvangen wij je melding inclusief beschrijving en relevant bewijs graag uiterlijk binnen één week na constatering. Meld je de schade later? Dan kan dit ons onderzoek naar de oorzaak en het verband met de schade bemoeilijken of onmogelijk maken. Dit kan ertoe leiden dat wij de klacht niet in behandeling kunnen nemen en af moeten wijzen.
4. Eventuele door de service provider te maken parkeerkosten zijn voor jouw rekening.

10. IKEA Family

10.1. IKEA Family account

1. Je kan [hier](#) een IKEA Family account aanmaken om lid te worden van de IKEA Family. Als IKEA Family lid geniet je van verschillende voordelen. Meer informatie over de voordelen vind je [hier](#).
2. Je kan een Nederlands IKEA Family account alleen in Nederland gebruiken. Je kan punten, beloningen en andere IKEA Family voordelen alleen in Nederland sparen, inwisselen en gebruiken. Je kan een IKEA Family account uit een ander land en de daarbij behorende punten, beloningen en voordelen niet in Nederland gebruiken.



10.2. Nadere voorwaarden Sparen met IKEA Family

Ben je IKEA Family lid, dan kan je punten sparen met acties en aankopen bij onze Nederlandse IKEA winkels of online. Deze punten kan je inwisselen voor beloningen. Je vindt [hier](#) meer informatie over Sparen met IKEA Family: hoe je punten spaart, hoeveel punten je hebt, hoe je ze inwisselt en welke beloningen er voor je klaarstaan. De belangrijkste spelregels volgen hieronder:

1. Je spaart alleen punten op aankopen en acties die wij hebben geselecteerd. Het aantal punten dat je spaart per uitgegeven bedrag of actie, vind je online. Je spaart geen punten bij de aankoop van een IKEA cadeaukaart of als IKEA for Business lid.
2. Om punten te sparen, laat je vóór het afrekenen weten dat je IKEA Family lid bent in Nederland: scan je pas in de winkel of log in online. Ben je dit vergeten? Bij een online aankoop of pintransactie kan je contact opnemen met onze klantenservice om je aankoop alsnog aan je IKEA Family account te koppelen.
3. Je ontvangt de punten maximaal 48 uur nadat je jouw bestelling hebt ontvangen. De punten zijn achttien maanden vanaf de datum van toekenning geldig. Daarna vervallen ze automatisch. Je kan punten niet teruggeven, overdragen aan anderen of inwisselen voor geld. Is een product niet aanwezig in ons zelfbedieningsmagazijn, maar haalt een medewerker het voor je uit ons interne magazijn? Op de kassabon zie je één totaal bedrag, maar we verwerken jouw aankoop als verschillende bestellingen. Het aantal punten dat je ontvangt kan afwijken in verband met afronding per bestelling.
4. Je kan de punten inwisselen voor een beloning. Elke beloning heeft specifieke gebruiksvoorwaarden en een geldigheidsduur. Je kan iedere beloning slechts één keer gebruiken. Let op: gebruik je een beloning bij een aankoop die minder waard is dan de beloning, dan vervalt het restbedrag. Je ontvangt hiervoor geen tegoed. Alleen in onze winkels kan je meerdere beloningen tegelijkertijd inwisselen. Je beloning vervalt op het moment dat je jouw bestelling annuleert of als de geldigheidsduur is verlopen. Zodra je je punten hebt ingewisseld voor een beloning, verdwijnt deze tijdelijk uit je IKEA Family account. Als je deze beloning hebt gebruikt, wordt deze weer zichtbaar in je account. Een gekozen beloning kan je niet meer annuleren of retourneren.
5. Bij retourneren van met een beloning aangekochte producten ontvang je de daadwerkelijke prijs, verminderd met de toegepaste korting van de beloning. We trekken de punten voor het geretourneerde artikel af van je puntensaldo. Je puntensaldo kan daardoor negatief worden.
6. Wij kunnen het aantal te sparen punten, de aankopen en acties waarvoor je punten spaart aanpassen. Ook de beloningen kunnen veranderen, bijvoorbeeld als producten en diensten niet meer beschikbaar zijn. Daarom kunnen we niet garanderen dat een specifieke beloning beschikbaar is op het moment dat je deze wil kiezen.

10.3. Nadere voorwaarden IKEA Family account

1. Het IKEA Family account is niet overdraagbaar en strikt persoonlijk.
2. Het is jouw verantwoordelijkheid om de gegevens die op jouw IKEA Family account staan up-to-date te houden.
3. Je kan je IKEA Family lidmaatschap via jouw account op ieder moment opzeggen.
4. Wij hebben de mogelijkheid om jouw IKEA Family account te beëindigen wanneer:
 - a. je vier achtereenvolgende jaren niet op het IKEA Family account inlogt; en
 - b. je vier achtereenvolgende jaren geen aankopen meer doet via jouw IKEA Family account.Wanneer wij jouw IKEA Family account beëindigen betekent dat ook dat wij jouw bestelgeschiedenis en opgeslagen digitale aankoopbewijzen verwijderen.
5. Bij een redelijk vermoeden van misbruik, fraude of gebruik in strijd met deze voorwaarden kunnen wij een IKEA Family account blokkeren of beëindigen. In dat geval kunnen wij punten, beloningen en andere voordelen opschorten, laten vervallen of corrigeren, een aanvraag voor een nieuw IKEA Family account weigeren en andere maatregelen nemen die wij redelijkerwijs noodzakelijk achten ter bescherming van IKEA en het IKEA Family programma.

11. IKEA for Business

Je komt in aanmerking voor het IKEA for Business lidmaatschap wanneer je producten of services bij ons koopt in de uitoefening van jouw beroep of bedrijf. Voor IKEA for Business leden gelden naast de andere bepalingen in deze algemene verkoopvoorwaarden de onderstaande aanvullende voorwaarden. Bij verschil gaan de onderstaande voorwaarden voor.

11.1. IKEA Business Netwerk account

1. Met een IKEA Business Netwerk account kan je met jouw onderneming IKEA producten en/of services bij ons afnemen. Je vraagt [hier](#) een IKEA Business Netwerk account aan. Als IKEA Business Netwerk lid geniet je van verschillende voordelen. Meer informatie over de voorwaarden vind je [hier](#).
2. Wanneer wij jouw aanvraag goedkeuren, verstrekken wij jou een uniek, aan jouw onderneming gekoppeld IKEA Business Netwerknummer.
3. Wanneer je als IKEA Business Netwerk lid online aankopen doet, vul je jouw IKEA Business Netwerknummer in het daarvoor bestemde veld in. Doe je als IKEA Business Netwerk lid aankopen in een van onze vestigingen, dan scan je jouw IKEA Business Netwerk kaart aan de kassa.

11.2. IKEA for Business debiteurennummer.



Met een IKEA for Business debiteurennummer bieden wij jou de mogelijkheid om binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum te betalen in plaats van bij aankoop. Je vraagt [hier](#) het IKEA for Business debiteurennummer inschrijfformulier aan en voldoet aan de volgende voorwaarden:

1. Je beschikt over een IKEA Business Netwerk account;
2. Jouw onderneming staat langer dan één jaar ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel;
3. Jouw onderneming beschikt over een positief advies van Economic Data Resources B.V. (DAS Bedrijfsinformatie). IKEA verstrekt de gegevens van jouw onderneming aan DAS Bedrijfsinformatie om onderzoek te verrichten naar de kredietwaardigheid van jouw onderneming en eventuele negatieve bemerkingen. DAS Bedrijfsinformatie adviseert IKEA naar aanleiding van haar onderzoek. Klik [hier](#) voor meer informatie over de wijze waarop DAS Bedrijfsinformatie jouw persoonsgegevens gebruikt;
4. Wanneer wij jouw aanvraag goedkeuren, verstrekken wij jou een uniek aan jouw onderneming gekoppeld IKEA for Business debiteurennummer waarmee je per e-mail jouw bestelling plaatst bij een van onze IKEA for Business medewerkers. In de e-mail vermeld je in ieder geval je bedrijfsgegevens, je IKEA Business Netwerknummer, je IKEA for Business debiteurennummer, de desbetreffende IKEA artikelnummers en/of service specificatie(s). Wij stellen vervolgens een offerte voor jou op. Na jouw akkoord bevestigen wij jouw bestelling per e-mail.
5. Plaats je binnen twaalf maanden na jouw laatste bestelling geen nieuwe bestelling met jouw IKEA for Business debiteurennummer, dan vervalt de mogelijkheid om 30 kalenderdagen na factuurdatum te betalen. Wil je weer gebruik maken van de mogelijkheid om 30 kalenderdagen na factuurdatum te betalen, dan vragen wij jouw onderneming om opnieuw het aanvraagproces te doorlopen.
6. Wanneer je aan onderstaande voorwaarden voldoet, kunnen maximaal veertien personen binnen jouw onderneming gebruik maken van het IKEA for Business debiteurennummer. Voor deze personen vraag je fysieke IKEA Business Netwerk kaart(en) aan:
 - a. de kaart is voor een werknemer van dezelfde entiteit als waarop het IKEA for Business debiteurennummer staat geregistreerd;
 - b. je gebruikt IKEA for Business minimaal één jaar; en
 - c. je besteedt per kwartaal minimaal EUR 1.500,00 exclusief btw.Het kredietlimiet blijft ongewijzigd, ongeacht het aantal kaarten. Wanneer je niet langer aan de voorwaarden voldoet, hebben wij het recht om jouw IKEA for Business debiteurennummer in te trekken.

11.3. IKEA for Business e-catalog

1. Als IKEA for Business lid met een debiteurennummer kan je, als wij dat aanbieden, gebruik maken van de IKEA for Business e-catalog. Daarmee laad je een door ons aangeleverde IKEA productrange en prijslijst in jouw eigen inkoopstelsel en plaats je bestellingen direct vanuit dat stelsel. De IKEA productrange en prijslijst zijn geldig vanaf 1 september tot 31 augustus van een kalenderjaar, of een andere periode die IKEA en het IKEA for Business lid overeenkomen. Reguliere aanbiedingen en kortingen die IKEA aan haar klanten aanbiedt, gelden niet.
2. Wij bevestigen jouw order via het stelsel en per e-mail. Wanneer producten niet direct leverbaar zijn of wanneer er voorraadproblemen zijn, nemen wij contact met jou op.
3. Wij factureren via jouw IKEA for Business debiteurennummer. Je betaalt binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum.

11.4. Nadere voorwaarden IKEA for Business

1. Als IKEA for Business lid:
 - a. vul je bij een online aankoop jouw IKEA Business Netwerknummer in of scan je jouw IKEA Business Netwerk kaart aan de kassa. Doe je dat niet, dan kunnen wij na voltooiing van de aankoop die bestelling en eventuele kortingen niet meer aan jouw IKEA Business Netwerk account koppelen;
 - b. houd je de gegevens die op jouw IKEA Business Netwerk account en/of IKEA for Business debiteurennummer staan actueel;
 - c. blijf je verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden met jouw IKEA Business Netwerk account en/of IKEA for Business debiteurennummer.
2. In onze offertes en/of orderbevestigingen kunnen wij het recht op retourneren en/of ruilen beperken of uitsluiten
3. Voor IKEA for Business leden vormt de door ons gehanteerde betalingstermijn een fatale termijn. Betaal je niet op tijd, dan raak je zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en mogen wij wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten rekenen, onze vordering ter incasso uit handen geven, verdere leveringen en services opschorten, lopende orders annuleren en jouw IKEA Business Netwerk account en/of IKEA for Business debiteurennummer blokkeren of beëindigen.
4. Zolang je de producten nog niet volledig hebt betaald en de producten nog eigendom van IKEA zijn, vervreem je de producten niet en gebruik je ze niet als zekerheid, zorg je dat ze in onveranderde staat blijven en verzek je ze tegen schade, ontvreemding en brand.
5. Controleer de producten bij aflevering. Constateer je schade of ontbreken er producten? Meld dit binnen 14 kalenderdagen na aflevering aan onze klantenservice. Laat het ook vastleggen op het afleverformulier door de service provider. We organiseren kosteloos vervanging. Bij het niet tijdig melden van een gebrek vervalt je recht om je hierop te beroepen.
6. Onze producten zijn in de basis geschikt voor huishoudelijk gebruik, tenzij wij in de productomschrijving anders aangeven. Als IKEA for Business lid beoordeel je zelf of een product geschikt is voor jouw professionele of publieke toepassing.
7. Wij zijn tegenover IKEA for Business leden alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg vormt van een aan ons toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen of bedrijfs- en stagnatieschade.



8. Je kan jouw IKEA Business Netwerk account en IKEA for Business debiteurennummer op ieder moment opzeggen. Wij hebben de mogelijkheid om jouw IKEA Business Netwerk account en/of IKEA for Business debiteurennummer en IKEA for Business kaart(en) te beëindigen wanneer:
- je niet binnen de betaaltermijn van 30 dagen het openstaande bedrag aan ons voldoet;
 - je vier achtereenvolgende jaren niet hebt ingelogd op je IKEA Business Netwerk account;
 - je vier achtereenvolgende jaren geen aankopen meer hebt gedaan met jouw IKEA Business Netwerk account en/of twaalf achtereenvolgende maanden geen aankopen meer hebt gedaan met jouw IKEA for Business debiteurennummer.
- Wanneer wij jouw IKEA Business Netwerk account en/of IKEA for Business debiteurennummer beëindigen betekent dat ook dat wij jouw bestelgeschiedenis, opgeslagen digitale aankoopbewijzen en gebruikersprofielen verwijderen.
9. Bij een redelijk vermoeden van misbruik, fraude of gebruik in strijd met deze voorwaarden kunnen wij een IKEA Business Netwerk account en IKEA for Business debiteurennummer blokkeren of beëindigen. In dat geval kunnen wij hieraan verbonden rechten opschorten, laten vervallen of corrigeren, een aanvraag voor een nieuw IKEA Business Netwerk account weigeren en andere maatregelen nemen die wij redelijkerwijs noodzakelijk achten ter bescherming van IKEA en IKEA for Business.

12. Huisregels

Om je als klant een zo fijn mogelijke winkelervaring te bieden, ga je akkoord met onderstaande huisregels:

- Volg aanwijzingen en instructies gegeven door ons personeel en/of de beveiligingsmedewerkers op.
- Wij kunnen steekproefsgewijs je aankopen controleren bij het verlaten van de winkel.
- Het is niet toegestaan om andere ruimtes dan de voor de verkoop van onze producten ingerichte "verkoopvloer" te betreden.
- In geval van diefstal doen wij aangifte bij de politie en brengen wij de dader een schadevergoeding van € 181,- in rekening voor het veroorzaken van oponthoud en overlast.
- Wij bewaken onze eigendommen door middel van videocamera's.
- Binnen onze vestigingen geldt een rookverbod daaronder inbegrepen het roken van e-sigaretten.
- Dieren zijn verboden in onze vestigingen met uitzondering van blindengeleide- en hulphonden.
- Aan personen onder de 18 jaar verkopen wij geen alcoholhoudende dranken. Ben je onder de 25 jaar kunnen wij vragen jouw legitimatiebewijs te tonen.
- Aan personen onder de 16 jaar verkopen wij geen messen. Ben je onder de 25 jaar kunnen wij vragen jouw legitimatiebewijs te tonen.

Wanneer je onze huisregels niet naleeft, hebben wij het recht jou de vestiging uit te begeleiden, dan wel jou de landelijke toegang tot onze vestiging(en) voor een bepaalde tijd te weigeren.

13. Verbod op doorverkoop of distributie van IKEA Producten buiten het IKEA franchise systeem

Ter bescherming van het IKEA merk, verkoopt IKEA de IKEA producten exclusief aan eindgebruikers. Wanneer IKEA vermoedt dat een klant de IKEA producten koopt met de bedoeling om deze door te verkopen of op andere wijze over te dragen, behoudt IKEA zich het recht voor om de klant meer informatie te vragen, (aanvaarde) bestellingen te annuleren en/of te weigeren uit te voeren. Het voorgaande geldt voor alle klanten, ongeacht de hoeveelheid bestelde IKEA producten, de plaats van verkoop of de wijze van levering.

14. Wat gebeurt er met mijn gegevens?

Hoe we omgaan met jouw persoonsgegevens staat [hier](#). We behouden het recht voor om onze privacyverklaring te wijzigen. De gewijzigde privacyverklaring is van toepassing vanaf het moment dat we deze online publiceren.

15. Waar kan ik terecht als ik vragen of opmerkingen heb?

Mocht je vragen of opmerkingen hebben, dan kan je contact opnemen met onze [klantenservice](#).

Komen we onverhoopt niet uit een kwestie over een online of telefonische bestelling? Dan kan je deze voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Thuiswinkel. Meer informatie over de procedure en de voorwaarden vind je [hier](#).

16. Wat gebeurt er als deze algemene voorwaarden wijzigen?

We behouden het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat we de algemene voorwaarden online publiceren.

17. Overige onderwerpen



Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar mocht zijn, dan heeft dit geen invloed op de andere bepalingen in deze algemene voorwaarden. Wij zullen die nietige of vernietigbare bepaling dan vervangen door een geldige bepaling.

Als we specifieke voorwaarden gebruiken voor bepaalde producten of diensten die afwijken van deze algemene voorwaarden dan gelden die specifieke voorwaarden.

Bij verschil tussen Nederlandse en in een andere taal weergegeven tekst van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Op de (koop)overeenkomst met jou en op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 is niet van toepassing. Mocht onverhoopt een geschil ontstaan waar wij niet samen uit komen, dan zullen we dit geschil voorleggen aan de Nederlandse rechter.