

Köp- och leveransvillkor

1. Ditt köp på IKEA

Dessa köp- och leveransvillkor gäller när du som kund handlar varor på IKEA i Sverige (både i varuhus, online, via telefon och IKEA appen), och får varor levererade till dig i Sverige. Ditt köp omfattas av dessa Köp- och leveransvillkor i den version som är gällande vid tidpunkten när ditt köp görs. Tänk på att alltid spara ditt digitala eller fysiska kvitto i samband med ditt köp.

Dessa villkor gäller även om du representerar en *företagskund* (aktiebolag, enskild näringsverksamhet, handelsbolag, kommanditbolag, ekonomisk förening, ideell förening eller i övrigt inte kan betraktas som konsument) i tillämpliga delar, om ni som företagskund inte har ingått ett *särskilt avtal* med IKEA. I sådant fall gäller istället det särskilda avtalet för företagets relation med IKEA. Om du genomför ett köp som företagskund ingår du avtal och accepterar dessa villkor för företagets räkning och garanterar att du har behörighet att genomföra köpet.

När du har gjort en beställning får du en automatisk bekräftelse via e-post som bekräftar att vi kommer behandla din beställning. Ett bindande avtal ingås när du får besked från oss att din order är redo för leverans. Innan dess kan din beställning komma att nekas.

2. Kontaktinformation

Kontaktuppgifter till IKEA i Sverige:

IKEA Svenska Försäljnings AB

Box 200

260 36, Ödåkra-Väla

Organisationsnummer 556074-7569.

www.ikea.se

Kontaktuppgifter till IKEA kundservice:

IKEA.se/kundservice

E-post: customer.support.se@ikea.com

Telefon: 0775-700 500

Adress: IKEA Kundservice,

Ikeagatan 6, 343 81 Älmhult

3. Information och priser

Vid köp gäller de priser som framgår vid tidpunkten för köpet. Alla priser inkluderar gällande moms. Priserna inkluderar inte eventuella betalnings- och fraktagifter, som anges separat. Vi reserverar oss för eventuella tryckfel och att enskilda produkter kan komma att sälja slut, utgå ur sortimentet eller tillfälligt inte gå att beställa.

4. Garantier

Om en vara är felaktig kan du alltid reklamera den i enlighet med gällande konsumentköplag, läs mer om reklamation nedan. För att du som kund ska känna dig trygg med ditt köp, lämnar IKEA (utöver dina rättigheter enligt lag) garanti för vissa produkter. När du köper en produkt som omfattas av garantin, får du information om garantivillkoren vid köpet. Av garantivillkoren framgår hur lång garantiperioden är, samt vilka övriga villkor och eventuella begränsningar som gäller för garantin. Inom garantiperioden kommer den defekta varan att repareras eller ersättas med en ny likadan eller jämförbar vara, förutsatt att du gör varan tillgänglig för oss eller vår behöriga servicepartner. Om du är *företagskund* är det viktigt att kontrollera om garantin gäller när produkten används professionellt/i offentlig miljö eller liknande. Du kan läsa mer om våra garantier på IKEA.se.

5. Cirkulärbutiken/second hand

För varor som du har köpt ur vår Cirkulärbutik (Second hand och det som tidigare kallats Fynd) vill IKEA informera om följande: Produkterna i det Cirkulära sortimentet kan vara återbrukade, visningsexemplar eller utgående modeller som säljs till ett sänkt

pris med hänsyn till produktens skick. Produkterna kan ha skönhetsfel, slitage och inte motsvara helt nya produkter. Läs mer under "orsak till sänkt pris" i samband med ditt köp. Om du trots det upptäcker ett fel på en produkt ur det Cirkulära sortimentet som du inte anser vara godtagbar hjälper vi dig med retur och återbetalning av varuvärdet. Du är välkommen att vända dig antingen till det varuhus där du köpte produkten eller till IKEA kundservice för hjälp.

6. Leverans

IKEA erbjuder olika leveransalternativ inom Sverige från varuhus och vid köp online, via telefon och IKEA appen. I kassan på IKEA.se och IKEA appen ser du vilka leveransalternativ som finns just till din postadress, vad det kostar och datum för leverans. IKEA garanterar inte att alla leveransalternativ är möjliga för alla adresser/områden. Vissa leverans- och upphämningsalternativ, kräver en minsta ordersumma, för att leverans ska vara möjlig att beställa. Extra transportdagar kan tillkomma vid leverans till en ö. För mer information, vänligen kontakta IKEA Kundservice, eller läs mer om leveransalternativ på länken [Leveransalternativ](#) under Handla på IKEA på IKEA.se.

Vid leverans måste betalningen, eller angiven och påbörjad avbetalning, vara IKEA till handa senast det datum som står på din orderbekräftelse. Vid leverans ska du som kund uppvisa legitimation och bud visar bådass legitimation. Transportören kontakter dig innan de anländer till din adress. Du som kund är ansvarig för att kontrollera din orderbekräftelse så att våra kontaktuppgifter till dig är korrekta inför leverans. Vid leverans, eller i samband med eventuell leveransförsening meddelar IKEA dig detta genom dina kontaktuppgifter. Om dina kontaktuppgifter inte stämmer, kan IKEA inte säkerställa leveransens genomförande. Vid leverans till adresser med vägbommar ansvarar du som kund för att bomnyckel finns tillhanda.

Viktigt att du förbereder dig inför IKEA leveransen (gäller för Inburen leverans och för Trottoarleverans)

Ditt ansvar som kund är att:

- Ta emot leveransen. Vid leverans ska du som kund uppvisa legitimation och bud visar bådass legitimation.
- Säkerställa att du kan ta emot leveransen när den anländer. Även om du låter någon annan ta emot din leverans är det fortfarande du som ansvarar för att uppfylla villkoren i detta dokument eftersom det är du som ingått avtalet. Observera att risken för varorna övergår till dig som köpare vid avlämnandet.

För Inburen leverans gäller särskilt att du som kund är ansvarig för att:

- Bereda fri väg till och in i din bostad/lokal så att varorna enkelt kan lämnas på en angiven plats. Om vägbom finns, ansvarar du som kund för att nyckel finns tillgänglig vid leveranstillfället samt att tillstånd för att köra in med transportfordon finns.
- Säkerställa att din leverans går att bära in utan risk för att skada varor, person eller er egendom.
- Säkerställa att dina golv är ordentligt skyddade vid leverans, hela vägen in till anvisad plats. Om golven inte är skyddade fram till anvisad plats och det finns risk att skador uppstår kommer varorna att avlämnas innanför din dörr.

För Trottoarleverans gäller särskilt att

- Leveransen sker till trottoaren utanför din bostad om du bor i lägenhet, eller till din tomtgräns om du bor i villa. Om du har valt detta leveranssätt övergår risken för varorna till dig som köpare vid avlämnandet på trottoaren eller tomtgränsen.
- Tänk på att leverans endast kan ske där urlastning kan genomföras på ett lämpligt sätt, och att eventuella hinder för leveransfordonet kan påverka detta. IKEA ansvarar inte för denna typ av hinder eller dess påverkan på leveransen.

Vid leveransalternativen Inburen leverans och Trottoarleverans förbehåller sig IKEA rätten att bedöma om leverans kan ske utan risk för skada på person, varor eller egendom. Om leverans inte kan genomföras på grund av hinder hos dig tar IKEA leveransen i retur. För en ny leverans debiteras du ett belopp motsvarande din ursprungliga fraktkostnad, utöver din ursprungliga fraktkostnad.

Vid leverans – oavsett vilket leveransalternativ som du har valt - ber vi dig att så snart som möjligt efter att du mottagit varorna kontrollera att du mottagit rätt produkter och rätt antal samt att produkterna är hela. Om du upptäcker skada på emballage eller produkt, eller om du har fått en felaktig produkt eller felaktigt antal produkter, ber vi dig att omgående ta kontakt med IKEA Kundservice så att vi kan hjälpa dig på bästa möjliga sätt.

Postpaket - hemleverans / Stora postpaket

Ordern levereras till din hemadress. PostNord aviserar dig om förslagen leveransdag.

Click & Collect

Om du väljer att inte hämta ut din beställning inom rätt tid (ditt tidsfönster framgår av orderbekräftelsen) tar IKEA dina varor i retur. För ej uthämtad beställning återbetalas endast värdet av returnerade varor. Serviceavgift återbetalas ej.

Postpaket till ombud eller Postbox

När din beställning anlänt till valt ombud skickas ett sms eller en avi till dig. Om du har valt Postbox kan du följa leveransen i PostNords app. Om du väljer att inte hämta ut ditt paket återbetalas inte fraktkostnaden till dig.

Från varuhus

Om du vill ha levererat växter eller varor ur vår Cirkulärbutik i varuhus så måste du emballera produkten väl, och i tillämpliga fall även demontera produkten, så vi kan transportera dina varor utan skador. IKEA avgör om varorna är tillräckligt emballerade och i lämplig storlek innan leverans kan beställas.

Utomlands

Om du handlar varor för att ta med utomlands ansvarar du själv för att anlita ett speditörsföretag. IKEA tar ansvar för transporten fram till dess att varan är lämnad till speditörsföretaget, därefter övergår ansvaret till speditörsföretaget och IKEA har inget ansvar för transporten därefter. Därför är det viktigt att du kontrollerar godset däremellan.

Annullering

Om du vill annullera din betalda order innan leverans gör du det via Spåra och hantera min beställning på IKEA.se. Om alternativet för annullering saknas behöver du ta emot din order och sedan returnera den. Läs mer om returer nedan. Om serviceåtgärd i form av plock av order eller leverans har påbörjats vid köp som har gjorts i varuhus kommer kostnad för denna service tas ut, även om du annullerar din order. Observera att vid annullering av order som innehåller måttbeställda bänkskivor och måttbeställda vägglattor kommer en hanteringskostnad på 50 % av varuvärdet tas ut. Måttbeställda bänkskivor och vägglattor är undantagna från ångerrätt och öppet köp.

7. Betalning

På IKEA kan du välja bland flera olika betalningsalternativ. Information om betalningsalternativen och de villkor och eventuella kostnader som gäller framgår innan du genomför ditt köp och på IKEA.se, under Kundservice – Betalningsalternativ. Beroende på vilket betalningsalternativ du väljer kan du komma att ingå ett separat avtal med vår betaltjänstleverantör.

IKEA förbehåller sig äganderätten till produkterna intill dess att full betalning har erlagts. IKEA har rätt att återta produkterna om köpeskillingen inte erläggs i rätt tid i enlighet med vad som framgår av lag (1978:599) om avbetalningsköp mellan näringsidkare (om kunden är företagskund).

Våra presentkort gäller i alla Svenska IKEA varuhus och på IKEA.se. Du kan även handla med våra presentkort på IKEA varuhus i flera andra länder runt om i världen. Kortet har en obegränsad livslängd så länge kortet är i brukligt skick.

8. Returnering av varor

Ångerrätt i 14 dagar vid Distansköp – gäller för privatpersoner

Vid beställning på telefon, online eller via IKEA appen har du som kund (konsument) ångerrätt i 14 dagar enligt lag. Tiden räknas från den dag då du eller en person på uppdrag av dig tog emot varan. För att kunna nyttja ångerrätten behöver du kunna uppvisa att du har ångrat dig inom denna tidsperiod och meddelat IKEA detta. Du kan ångra dig i något av våra varuhus eller genom att kontakta IKEA kundservice. Du kan använda Konsumentverkets standardblankett för utövande av ångerrätt som du hittar [här](#). Begär ärendenummer/kvitto/returfraktsedel om du lämnar varan direkt till IKEA eller transportör. IKEA behöver registrera ditt nyttjande av ångerrätten innan returen kan hämtas/tas i retur, det är därför inte möjligt att returnera varor direkt vid leveranstillfället.

Återbetalning av det returnerade varuvärdet sker snarast och senast 14 dagar från det att du meddelade oss att du ångrar dig. IKEA har dock rätt att vänta med återbetalningen tills varan har returnerats eller du visar att du har returnerat varan. Tänk på att om du har hanterat varan i större utsträckning än vad som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion innan returnering så kan återbetalningen till dig bli reducerad med mellanskillnaden mellan vad du köpte varan för och vad IKEA bedömer sig kunna sälja den för på IKEA Cirkulärbutik (värdeminskningsavdrag).

Återbetalningen inkluderar kostnaden för frakt som du betalade i samband med köpet. Återbetalningen inkluderar inte förhöjda leveranskostnader som beror på att du valde ett dyrare leveransalternativ än standardfrakt i samband med köpet. Vid retur av del av order återbetalas inte leveranskostnad.

Ångerrätten gäller inte för måttbeställda produkter, som bänkskivor och väggplattor samt livsmedel som snabbt kan försämras eller bli för gamla.

Öppet köp i 365 dagar

Utöver ångerrätt som du har rätt till enligt lag har IKEA öppet köp i 365 dagar som en extra hjälp till dig om du skulle ångra dig eller om det inte riktigt blev som du tänkt dig. Öppet köp gäller oavsett om du handlat i varuhus, online, via telefon eller IKEA appen. Öppet köp ger dig pengarna tillbaka om du returnerar en *oanvänd* produkt med kvitto eller motsvarande inköpsbevis. Detta gäller allt utom måttbeställda produkter, som textilier, bänkskivor och väggplattor samt livsmedel och vitvaror som installerats. Återbetalningen vid öppet köp inkluderar inte eventuella fraktkostnader som du betalade i samband med köpet.

Kostnad för returer på grund av ångerrätt, öppet köp eller outhämtade paket

Återbetalning av varuvärdet till dig vid retur sker på likadant sätt som betalningen vid köpet, om inget annat har överenskommits. Om du vill returnera ditt köp eller om du inte tagit emot din leverans som avtalat, debiterar IKEA dig för returfrakten. Detta gäller även postpaket som inte hämtats ut. Se ovan vad som gäller för Click & Collect. Även vid nyttjande av ångerrätten står du som kund (konsument) för returfraktkostnaden. Kostnaden för returfrakten varierar beroende på vilken vara du returnerar och är densamma som den ursprungliga fraktkostnaden till dig. Däremot gäller den ordinarie fraktkostnaden för returförsändelsen, det vill säga kostnaden utan eventuella rabatter, förmåner eller kampanjpriser som kan ha tillämpats på din ursprungliga leverans.

Reklamation – gäller för privatpersoner

Om en produkt som du har köpt visar sig vara felaktig enligt konsumentköplagstiftningen har du möjlighet att reklamera produkten. Reklamationstiden är tre år från att du köpte produkten i butik eller när produkten avlämnades hos dig vid distanshandel. Vi är tacksamma om du tar kontakt med IKEA Kundservice så snart du upptäcker felet. Vid reklamation ska alltid produkten returneras till IKEA om inget annat överenskommits. Du returnerar enklast till närmaste IKEA varuhus. Du kan även kontakta IKEA Kundservice så hjälper vi dig. Returen ska vara oss tillhanda så snart som möjligt efter att du upptäckt att det är fel på varan. Tänk på att emballera varan väl, då du bär ansvaret för transporten till oss. Om du som kund har kommit överens med IKEA Kundservice om att returtransporten ska hanteras av IKEA/IKEA:s transportör, måste du emballera produkten väl för att undvika skador/nedsmutsning. Om varan inte är emballerad på tillräckligt sätt kan IKEA:s transportör komma att neka

returtransport och du som kund måste då ombesörja returtransporter av produkten på egen hand.

Särskilt om returnering av varor - för företagskunden

Om en produkt som företaget har köpt visar sig vara felaktig har företaget möjlighet att reklamera produkten i enlighet med vad som följer av köplagen. *Vad som utgör fel i dessa sammanhang och hur lång reklamations tiden är stadgas i Köplagen 17-21§§.* Vid en retur är du som företagskund skyldig att uppvisa eller tillgängliggöra kvitto/inköpsbevis eller faktura i kontakt med IKEA. Vi är tacksamma om du tar kontakt med IKEA Kundservice så snart felet upptäcks. Vid reklamation ska alltid produkten returneras till IKEA om inget annat överenskommits. Retur sker enklast till närmaste IKEA varuhus. I de fall företaget inte kan ombesörja retur ska IKEA Kundservice kontaktas för vidare hjälp med ärendet. Returen ska vara IKEA tillhanda så snart som möjligt efter att felet upptäckts. Tänk på att emballera varan väl. Företagskunden har ansvaret för transporten till IKEA. Indirekta skador/följdsador (som t.ex. förlust av vinst eller förlust av affärsmöjligheter), som drabbat företaget p.g.a. felaktig eller försenad produkt, ersätts inte av IKEA. Ovan bestämmelser om *Öppet köp* och *Kostnad för returer* gäller även för företagskund.

9. Servicetjänster

IKEA erbjuder olika servicetjänster till kunder (konsumenter) och företagskunder, såsom till exempel montering och installation. Vissa av dessa servicetjänster tillhandahålls av annan part än IKEA och du ingår i dessa fall ett separat avtal om servicetjänsten med tredje part i samband med köpet. I sådant fall ansvarar inte IKEA för sådan tredje part, utan du får vända dig till din avtalspart vid fel eller försening i servicetjänsterna.

Du kan läsa mer om samtliga servicetjänster och villkoren för dessa tjänster på [IKEA.se](https://www.ikea.se), under Kundservice – Servicetjänster.

10. Våra skyldigheter

Om det är något fel på din produkt eller om leveransen är försenad, ansvarar vi för skador som du drabbats av med anledning av felet eller förseningen enligt vad som följer av lag. Vi ansvarar dock bara för skador i den utsträckning som du har vidtagit rimliga åtgärder för att begränsa din skada. Vi ansvarar alltså inte för skador som du hade kunnat undvika på ett rimligt sätt.

Vi ansvarar inte för skador som orsakas av oförutsedda omständigheter utanför vår kontroll, till exempel men inte begränsat till krig, pandemi, naturkatastrofer, olyckor eller sabotage som vi inte skäligen kunnat förutse (force majeure). Om vi på grund av force majeure är förhindrad att fullgöra våra skyldigheter, har du rätt att frånträda avtalet i enlighet med vad som följer av lag.

IKEA har rätt att neka ett köp oavsett anledning, till exempel om IKEA anser det nödvändigt för att skydda IKEA:s varumärke. IKEA har även rätt att avbryta ett köp i vissa fall, till exempel om IKEA misstänker att köpet görs i syfte att kommersiellt återförsälja IKEA-produkter. Mot bakgrund av detta kan IKEA komma att be dig som kund om mer information vid ett köp.

11. Klagomål och tvistlösning

Du kan kontakta oss genom att besöka våra varuhus eller genom att kontakta vår Kundservice på de kontaktuppgifter som framgår i början av dessa villkor och på [IKEA.se](https://www.ikea.se). Du hittar adressen till närmaste varuhus för att framställa klagomål på [IKEA.se](https://www.ikea.se), under Varuhus & öppettider.

Om IKEA har motsatt sig ditt krav kan du som konsument ha rätt att få tvisten prövad av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Du kan kontakta ARN genom deras hemsida [www.ARN.se](https://www.arn.se) eller genom att skicka ett brev till Box 174, 101 23 Stockholm. IKEA kommer att medverka i ett eventuellt tvistlösningsförfarande. För alternativ tvistlösning online vid gränsöverskridande köp finns även EU-kommissionens plattform för alternativ tvistlösning som du hittar [här](https://ec.europa.eu/consumers/odr/). Mer information finns bland annat på ARNs hemsida.

12. Personuppgifter



IKEA Svenska Försäljnings AB (IKEA), org.nr. 556074-7569, är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. I den integritetspolicy som gäller för alla IKEA kunder i Sverige, ger vi dig information om hur vi hanterar dina personuppgifter i samband med att du besöker våra webbsidor, registrerar ett konto på IKEA Family och IKEA Företagsfaktura eller liknande, köper våra produkter eller tjänster eller vid andra kontakter med oss. IKEA arbetar löpande med integritetsfrågor och vi kan därför komma att uppdatera integritetspolicyn. Du hittar den senaste versionen av integritetspolicyn på [IKEA.se](https://www.ikea.se).