

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 och online), 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 inköpsbevis (digitalt eller fysiskt kvitto) i samband med ditt köp. Moms enligt gällande lag ingår i produktpriset. Vi reserverar oss för eventuella tryckfel i samtliga våra säljkanaler, såväl digitala som fysiska. Vi reserverar oss även för att produkter som visas i våra säljkanaler eller i våra reklamutskick, såväl digitala som fysiska, kan komma att sälja slut eller utgå ur sortimentet.

Dessa villkor gäller även om du är *företagskund* (dvs. aktiebolag, enskild näringsverksamhet, handelsbolag, kommanditbolag, ekonomisk förening, ideell förening eller i övrigt inte kan betraktas som konsument) i tillämpliga delar, om du inte har ingått ett *särskilt avtal* med IKEA för ditt köp. I sådant fall gäller istället det särskilda avtalet för företagets relation med IKEA.

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. Garantier

För att du som kund ska känna dig trygg med ditt köp, lämnar IKEA 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 som gäller för garantin. Inom garantiperioden ersätts kostnader för att åtgärda fel på varan, t ex reparationer, reservdelar, arbete och resor för reparation, förutsatt att varan är tillgänglig för reparation utan särskilda kostnader. 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.

4. Cirkulärt sortiment

För varor som du har köpt ur vårt Cirkulära sortiment (Second hand och det som tidigare kallats Fynd) vill IKEA informera om följande: Produkterna i det Cirkulära sortimentet kan vara återbrukade och ibland motsvarar de kanske inte förväntningarna du som kund kan ha på en helt ny produkt. Om du 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.

5. Leverans

I kassan på IKEA.se 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. 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 bådas legitimation. Transportören kontaktar 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 dina golv inte är skyddade och skador uppstår hänvisar IKEA dig till ditt eget försäkringsbolag.

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.
- 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. Om du avbokar din beställning så annulleras din order och varuvärdet betalas tillbaka till dig. 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 vårt Cirkulära sortiment 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.

Annullering

Om du vill annullera din betalda order 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. Om serviceåtgärd i form av plock av order eller leverans har påbörjats 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 väggplattor kommer även en hanteringskostnad på 50 % av varuvärdet tas ut.

6. Ansvarsbegränsning m.m.

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. Därför är det viktigt att du kontrollerar godset däremellan.

I händelse av myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, ny lagstiftning, arbetsrättslig konflikt, krig eller krigsfara, större störning av allmän ordning, sabotage, extrema väderförhållanden, brand, explosion, naturkatastrof, olyckshändelser eller annan omständighet utanför IKEA:s kontroll och som IKEA inte skäligen kunnat övervinna eller förutse, har IKEA rätt att frånträda sina skyldigheter i detta avtal. Vid sådan händelse är IKEA inte skyldig att ersätta dig för eventuella ekonomiska skador.

För att skydda IKEA:s varumärke förbehåller IKEA sig rätten (i den utsträckning som svensk lag medger) att neka försäljning till återförsäljare av IKEA-produkter. Mot bakgrund av detta förbehåller sig IKEA rätten att be dig som kund om mer information vid ett köp. IKEA förbehåller sig även rätten att neka eller avbryta ett köp/en beställning om det anses nödvändigt för att skydda IKEA:s varumärke. Detta gäller för alla kunder, oavsett mängden beställda IKEA-produkter och var försäljningen eller leveransen sker.

7. Returnering av varor

Ångerrätt i 14 dagar vid Distan köp – gäller för privatpersoner

Vid beställning på telefon eller via Internet har du som kund (konsument) ångerrätt i 14 dagar enligt lag. Tiden räknas från den dag då du tog emot varan. För att kunna nyttja ångerrätten behöver du kunna uppvisa att du har ångrat dig inom denna tidsperiod och meddelat IKEA detta. 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 varan har returnerats eller från den dag då du visar att du har returnerat varan. Tänk på att om du har hanterat varan i större utsträckning än nödvändigt 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 Fynd-avdelning. Vid retur av del av order återbetalas inte leveranskostnad. Ångerrätten gäller inte för måttbeställda produkter, som bänkskivor och väggplattor, samt livsmedel och vitvaror som installerats. Använd IKEA Ångerblankett för ditt ärende. I blanketten finns mer information om ångerrätten. Du hittar den på IKEA.se, under Kundservice – Köp & leveransvillkor. Vid frågor, kontakta IKEA Kundservice.

Reklamation – gäller för privatpersoner

Om en produkt som du har köpt visar sig vara felaktig enligt konsumentköplagstiftningen har du möjlighet att reklamera produkten. 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. I de fall du inte själv kan ordna returen kontaktar du 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. Om du vill granska ditt ärende med en opartisk aktör kan du vända dig till konsumentvägledaren i din kommun. Om IKEA har motsatt sig ditt krav kan du som konsument ha rätt att få tvisten prövad av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). IKEA kommer att medverka i ett eventuellt tvistlösningsförfarande. För alternativ tvistlösning online vid gränsöverskridande köp finns även EU-kommissionens plattform för alternativ tvistlösning. Mer information finns bland annat på ARNs hemsida.

Öppet köp i 365 dagar

Vi har 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 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.

Kostnad för returer

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 returfraktskostnaden. Vid annullering av order med måttbeställda bänkskivor och väggplattor tillkommer returfraktskostnad.

Särskilt om returnering av varor - för företagskunden

Om en produkt som företaget har köpt visar sig vara felaktig har företaget möjlighet att reklamera produkten. *Vad som utgör fel i dessa sammanhang 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, då ansvaret för transporten till IKEA belastar företagskunden. Indirekta skador/följdskadorna (som t.ex. förlust av vinst eller förlust av affärsmöjligheter), som drabbat företaget p.g.a. felaktig eller försenad produkt, ersätts ej av IKEA. Ovan bestämmelser om *Öppet köp* och *Kostnad för returer* gäller även för företagskund.

8. Personuppgifter

IKEA Svenska Försäljnings AB (IKEA), org.nr. 556074-7569, är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som inhämtas och behandlas av IKEA. IKEA värnar om din personliga integritet och vi vill att du ska känna dig trygg när du lämnar dina uppgifter till oss. För oss på IKEA är det viktigt att vara öppna med hur IKEA behandlar dina personuppgifter och ge dig information på ett sätt som gör att du förstår hur vi kommer behandla 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 integritetspolicy. Du hittar den senaste versionen av integritetspolicy på [IKEA.se](https://ikea.se).