

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

« SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT SUR RENDEZ-VOUS EN LIGNE ET EN MAGASIN »

Les présentes conditions contractuelles régissent les droits et obligations de l'acheteur ou de son mandataire, ci-après dénommé « le client », « vous » ou « vos », et de Meubles IKEA France ci-après dénommé « IKEA », « nous » ou « nos », pour toute prise de rendez-vous d'un service de conception en ligne, ou en magasin, de cuisine ou d'espaces de rangement IKEA ou d'un service-après-vente auprès d'un magasin IKEA (ci-après le(s) « Service(s) ») dont l'exécution n'est pas immédiate. Le client déclare accepter les présentes conditions applicables qui sont celles en vigueur au moment de la validation de la commande de Service.

1. Prix et paiement

Les prix de nos services de conception en ligne et en magasin s'entendent T.T.C. (incluant la TVA au taux de droit commun en vigueur), hors produits, frais de livraison, de préparation et de montage de marchandises le cas échéant dont le coût est communiqué au client au moment de l'achat des produits et des services associés.

Le prix des services de conception en ligne et en magasin est un prix forfaitaire fixe, correspondant à un entretien individualisé avec un collaborateur IKEA, en magasin ou en ligne (la durée du rendez-vous est de 1h00 pour la conception de cuisine et 30 min pour la conception d'espaces de rangement).

Le prix applicable est celui mentionné sur le bon de commande de service validé et payé en ligne par le client. Tout changement postérieur à la validation et au paiement de la commande de service est sans effet sur celui-ci.

Toute commande ne sera prise en compte qu'après versement intégral du prix. Les sommes versées d'avance ne sont ni des arrhes ni un acompte.

Vous avez la possibilité de payer en ligne sur le site www.ikea.fr uniquement par carte bancaire (Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard).

La prise de rendez-vous à distance d'un service-après-vente auprès d'un magasin est entièrement gratuite.

2. Services

2.1 Conception de cuisine

Le Service consiste en un rendez-vous personnalisé d'une heure (1h) avec un collaborateur IKEA dans le but d'établir un schéma d'implantation de cuisine suivant les cotes prises et communiquées par le Client.

Vous avez le choix entre un rendez-vous dans le magasin IKEA de votre choix ou via un service à distance avec partage d'écran.

2.2 Conception d'espaces de rangement

Le Service consiste en un rendez-vous personnalisé de trente minutes (30 min) avec un collaborateur IKEA dans le but d'établir un plan d'armoire ou de meuble de rangement suivant l'assortiment sélectionné par le Client.

Vous avez le choix entre un rendez-vous dans le magasin IKEA de votre choix ou via un service à distance avec partage d'écran.

2.3 Service-après-vente

Le Service, entièrement gratuit, consiste en un rendez-vous téléphonique personnalisé de vingt minutes (20 min) avec un collaborateur IKEA du magasin de votre choix dans le but de répondre à vos réclamations relatives à une commande de produits (uniquement dans le cas de produit(s) manquant(s) ou endommagé(s)).

3. Commande

Après la prise de rendez-vous en ligne pour un Service de conception, vous serez redirigé vers le site de paiement sécurisé. Lorsque le rendez-vous est pris physiquement en magasin auprès d'un vendeur IKEA, vous recevez un lien de paiement soit par SMS soit par courrier électronique vous dirigeant vers le site de paiement sécurisé.

La validation définitive de votre commande de service intervient après la validation du paiement en ligne, par l'envoi d'un courrier électronique confirmant l'enregistrement de la commande de service, le récapitulatif de celle-ci, le jour et l'horaire du rendez-vous en magasin et contenant les présentes conditions générales de service.

Pour la prise de rendez-vous en ligne pour un service-après-vente, après validation du créneau horaire vous recevrez directement un mail de confirmation du rendez-vous.

4. Prise de rendez-vous et date d'exécution du Service

Dans le cadre des Services proposés, vous avez la possibilité de choisir le créneau horaire de rendez-vous en fonction des créneaux horaires disponibles qui vous seront proposés lors de la souscription en ligne du Service. La prise de rendez-vous en magasin est

possible le jour même tant que le créneau horaire n'est pas passé. Pour la prise de rendez-vous en ligne, elle est possible avant minuit pour le lendemain.

Nous rappelons que ce service étant acheté en ligne, à défaut de renonciation par le Client à son droit de rétractation, le Service ne pourra être exécuté qu'une fois le délai de 14 jours franc écoulé, aucune date de rendez-vous ne pourra être proposée avant.

5. Modalités de réalisation des Services

5.1 Préparation du rendez-vous de conception cuisine : Prise de cotes par le client

Lorsque vous prenez rendez-vous pour le Service de conception de cuisine visé à l'article 2.1, vous devrez vous assurer de prendre les cotes le plus précisément possible (hauteur du sol au plafond, distance entre les murs et des coins aux portes, indication des radiateurs, tuyaux, ventilations, angles spéciaux et autres détails importants, taille des portes et des fenêtres, prises interrupteurs etc....).

Une bonne prise de mesures est indispensable à la bonne réalisation du Service. IKEA ne saurait être responsable en cas de prise de cotes inexacte. La prise de cotes devra être faite avant le rendez-vous afin d'être consultable lors du rendez-vous de conception. Le rendez-vous ne pourra être honoré si vous ne disposez pas des côtes.

5.2 Services de conception en magasin

Pour les Services de conception visés aux articles 2.1 et 2.2 et réalisés physiquement en magasin, un plan (soit de cuisine, soit d'armoire ou de meuble de rangement) sera établi. Un seul plan peut être établi par rendez-vous. Si vous souhaitez établir plusieurs plans, plusieurs rendez-vous devront être pris et vous devrez vous assurer de prendre toutes les côtes nécessaires au préalable pour chaque rendez-vous.

Dans le cas d'une conception de cuisine, les principaux composants de votre cuisine (façades et finitions, plans de travail, boutons / poignées, pieds, plinthes, équipements et accessoires) seront également choisis pendant ce rendez-vous.

A l'issue du rendez-vous, sera émis un plan (soit d'implantation de votre cuisine, soit de l'armoire, soit du meuble de rangement) et des différents équipements, ainsi qu'un devis prévisionnel reprenant la liste des fournitures, et le cas échéant des services complémentaires (livraison, installation). Ce devis constitue une simple étude de prix préalable et ne peut être considéré avant signature du client comme un devis ferme et définitif.

S'agissant de toute installation de cuisine réalisée par l'un de nos prestataires, une prévisite obligatoire et payante doit être réalisée avant achat, laquelle permet de vérifier la compatibilité de l'aménagement avec la pièce. Suite à cette prévisite des modifications et/ou ajouts pourront être rendus nécessaires du fait de la configuration des lieux de pose. Cette prévisite donnera lieu à la proposition d'un devis définitif de pose de la part de notre prestataire.

5.3 Services de conception à distance

Pour les Services de conception visés aux articles 2.1 et 2.2 et réalisés à distance, un lien de connexion ainsi qu'un numéro de téléphone (appel non surtaxé) vous seront envoyés par email une fois le service commandé et payé.

Les Services sont identiques à une conception en magasin : un plan (soit de cuisine, soit d'armoire ou de meuble de rangement) sera établi. Un seul plan peut être établi par rendez-vous. Si vous souhaitez établir plusieurs plans, plusieurs rendez-vous en ligne devront être pris et vous devrez vous assurer de prendre toutes les côtes nécessaires au préalable pour les différents plans souhaités.

A l'issue du rendez-vous, sera émis un plan (soit d'implantation de votre cuisine, soit de l'armoire, soit du meuble de rangement) et des différents équipements, ainsi qu'un devis prévisionnel reprenant la liste des fournitures, et le cas échéant des services complémentaires (livraison, installation). Ce devis ne deviendra définitif qu'une fois validé, signé par vous.

6. Services de communication pour participer au rendez-vous

Afin de fournir les Services de conception à distance, IKEA vous propose de participer au rendez-vous via un service de communication.

Pour pouvoir accéder au rendez-vous, vous recevrez au plus tard une heure (1h) avant votre rendez-vous un lien par mail vous permettant de rejoindre votre rendez-vous en ligne.

Vous pouvez utiliser ce service sans créer de compte en utilisant la version Web.

Vous êtes libre d'activer ou non votre webcam. Si vous décidez d'activer votre webcam, vous et votre environnement serez visible auprès du collaborateur IKEA.

En tout état de cause, il vous appartient de :

- de ne pas réaliser d'enregistrements vidéos ou vocaux de l'entretien quel que soit le moyen utilisé (via l'application web, téléphone portable, caméra, etc.) ;

- de ne pas réaliser de capture d'écran ;
- de ne pas communiquer l'identité (nom et prénom) du collaborateur IKEA avec qui vous avez eu l'entretien, ni de réutiliser cette information de quelque manière que ce soit et en particulier sur les réseaux sociaux.

Vous êtes seul responsable de votre compte et de l'utilisation que vous en fait.

7. Retard ou non-exécution

Le Service de conception est réalisé à l'heure et au jour choisi par le client lors de la souscription en ligne du service.

7.1 Annulation du Service par le client

En cas d'annulation du Service par le client 24 heures avant la date et l'heure du rendez-vous, IKEA rembourse l'intégralité du prix du service.

En cas d'annulation du Service moins de 24 heures avant la date et l'heure du rendez-vous, et une fois le délai de rétractation écoulé (si le client n'a pas souhaité y renoncer), IKEA pourra conserver la totalité du prix du service.

Dans le cas où le client ne se présente pas au rendez-vous à l'heure convenue, IKEA pourra conserver la totalité du prix du service. Dans tous les cas, IKEA et le client pourront convenir de reporter le rendez-vous à une date et une heure ultérieure, ce nouveau rendez-vous sera considéré comme une nouvelle commande.

Tout remboursement s'effectuera dans les meilleurs délais sans que ceux-ci ne puissent dépasser 30 jours à compter de la date d'annulation de la commande.

7.2 Annulation du Service par IKEA

En cas de circonstances exceptionnelles empêchant ou retardant la réalisation du Service au jour ou au créneau horaire convenu, le client est informé sans délai par IKEA par courrier électronique ou téléphone (appel, SMS).

En cas d'annulation du Service par IKEA avant la date du rendez-vous, IKEA proposera, au choix du client :

- Soit un nouveau rendez-vous gratuit,
- Soit le remboursement de l'intégralité du prix du service.

Si le client se présente en magasin ou se connecte à la téléconférence le jour et à l'heure convenue, et se trouve contraint d'annuler le rendez-vous du fait d'un retard de IKEA, IKEA procèdera au remboursement total du Service.

Il est rappelé que tout contrat de prestation de service dont la réalisation n'est pas immédiate peut être dénoncé par le consommateur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en cas de dépassement de la date limite d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure. Le contrat de prestation de service peut également être dénoncé par le consommateur à l'expiration du délai supplémentaire tel que spécifié ci-dessus, si ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat.

Toute modification ou annulation de commande doit être signalée à IKEA dans les meilleurs délais.

Le changement d'avis sur les produits ou le plan faisant suite à un rendez-vous de conception ne donnera pas lieu à un nouveau rendez-vous gratuit. Tout changement devra faire l'objet d'une nouvelle commande de Service.

8. Fin d'exécution du Service de conception

A l'issue du rendez-vous de conception, un plan et un devis prévisionnels sont remis au client, sous la forme d'un dossier papier en cas de conception en magasin, et par mail dans le cas d'une conception en ligne.

Vous serez également recontacté par email afin de vous accompagner dans la finalisation de votre projet.

9. Droit de rétractation des services de conception

La passation de votre commande de service de conception en magasin ou en ligne se fait sur le site www.ikea.fr.

9.1 Exercice du droit de rétractation

Conformément à l'art. L221-18 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours ouvrables suivant la date de confirmation de votre commande de service, pour vous rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation dès la conclusion du contrat de service.

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

Meubles IKEA France S.A.S.

Centre Relation Clients - Service Consommateurs

TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

Vous pouvez aussi exercer votre droit de rétractation Par téléphone : 0969 36 20 06 (appel non surtaxé)

Ou par email :

http://ikeafrance.custhelp.com/app/ask_retractation

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

Il est précisé qu'aucune date de rendez-vous de conception ne pourra être proposée avant le 15ème jour suivant la confirmation de votre achat de service.

9.2 Renonciation au droit de retractation

Par exception à ce qui précède, et conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, si vous souhaitez que l'exécution des services débute avant la fin du délai de 14 jours, vous pourrez consentir à réserver une date de rendez-vous avant la fin de ce délai. Dans ce cas, dès que le service aura été exécuté, vous ne pourrez plus vous prévaloir de votre droit de rétractation. Le service est considéré comme exécuté si vous avez fait une réservation mais que vous n'avez pas profité du service (sauf en cas d'annulation conformément à l'article 9.1ci-dessous).

Dans ce cas précis, il vous est proposé, lors de la passation de votre commande de renoncer expressément à votre droit de rétractation en cliquant sur la case prévue à cet effet. En cliquant sur « Je renonce à mon droit de rétractation » vous acceptez :

- que la prestation soit exécutée avant la fin du délai de rétractation de 14 jours,
- de renoncer expressément à celui-ci pour ces prestations.

IKEA vous confirmera dans ce cas la prise en compte de votre demande dans l'email de confirmation qui vous sera envoyé suite à votre commande de service.

A défaut de renonciation par le Client à son droit de rétractation, la prestation ne pourra être exécutée qu'une fois le délai de 14 jours écoulé.

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, IKEA vous rembourse la totalité de votre commande de service. Sauf accord contraire, le remboursement est toujours effectué selon le mode de paiement initial utilisé au moment de l'achat.

Le remboursement des services s'effectuera sous 14 jours à compter de la réception du formulaire ou de la demande écrite de rétractation par IKEA.

10. Vos données personnelles

En adhérant aux présentes conditions, vous consentez à ce que Meubles IKEA France, en qualité de responsable de traitement, conserve et traite vos données pour la réalisation du contrat de prestations de services.

Ces données sont destinées uniquement à nos services internes et à nos prestataires de services (livraisons, installation et/ou montage) intervenant pour la finalité précédemment décrite. Elles seront conservées durant toute la durée nécessaire à la bonne exécution de votre commande, des prestations de services associées le cas échéant et dans le cadre d'un éventuel service après-vente, sauf dispositions légales contraires.

Conformément aux dispositions de la Loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et au nouveau Règlement Général de Protection des données du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, d'opposition, d'un droit à l'oubli et de suppression. Vous disposez également d'un droit à la limitation des traitements de vos données vous concernant.

Pour exercer les droits dont vous disposez, veuillez adresser un courrier, auquel vous aurez joint votre pièce d'identité, précisant votre demande à l'adresse suivante : **Meubles IKEA France SAS – département protection des données – 425 rue Henri Barbusse – 78370 Plaisir** ou par mail, à l'adresse suivante : cil.ikeafrance@ikea.com.

Pour connaître le détail de notre politique en matière de données personnelles et les conditions dans lesquelles IKEA collecte et utilise vos données personnelles lorsque vous utilisez le site Internet de IKEA (www.ikea.com/fr) ou l'application mobile IKEA (ensemble, notre « site »), veuillez-vous consulter la Charte des Données Personnelles sur notre site.

11. En cas de litige

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

- **pour tout achat sur www.ikea.com/fr** : Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue La Boétie – 75008 Paris – <https://www.mediateurfevad.fr>.

Afin de faciliter le traitement de votre réclamation, il est recommandé de ne saisir qu'un seul service de médiation. L'issue de la médiation interviendra, au plus tard, dans les 90 jours à compter de la notification de sa saisine par le Médiateur. En l'absence d'accord

entre les parties, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent du domicile du demandeur.

Nous vous rappelons que le recours à la médiation n'est possible qu'à la condition que votre réclamation n'ait pas été préalablement examinée par un juge ou un autre médiateur, et qu'elle ait déjà fait l'objet d'un recours auprès de notre Centre Relation Clients.

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

Informations sur le règlement en ligne des litiges: conformément à l'article 14 du règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne vous permet de résoudre vos litiges en ligne sur sa plateforme en cliquant sur ce lien.

12. Nous contacter

Par courrier:

Meubles IKEA France S.A.S.

Centre Relation Clients - Service Consommateurs

TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

Par téléphone :

0969 36 20 06 (appel non surtaxé)

Ouvert du lundi au samedi de 9h à 19h

Dimanche : 9h à 18h

Par email :

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

13. En savoir plus

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