Contrat de garantie commerciale IKEA

DRESSING & AMENAGEMENTS INTERIEURS

Version 3 mars 2025

Durée de garantie incluant 2 ans de garanties légales

ARTICLE 1. QUELLES SONT MES GARANTIES ?

Article 1.1. Les garanties légales

En tant que consommateur, vous bénéficiez de garanties légales sur les produits achetés auprès de IKEA à savoir :

- La garantie légale de conformité *(2 ans à compter de la délivrance du produit),* et ce dans les conditions prévues aux articles 217-3 et suivants du Code de la consommation.
- La garantie des vices cachés, *(2 ans à compter de la découverte du vice)* et ce dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

En tant que professionnel, vous bénéficiez d'une garantie légale sur les produits achetés auprès de IKEA à savoir la garantie des vices cachés, et ce dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Pour en connaître davantage sur vos droits au titre des garanties légales, reportez-vous au paragraphe « Dispositions légales » en fin de document.

Article 1.2. Les garanties commerciales IKEA

1.2.1. En complément et/ou à l'expiration des garanties légales décrites à l'article 1.1, IKEA permet à ses membres IKEA Family et à son Réseau IKEA Pro de bénéficier de garanties commerciales (ci-après la/les « **Garantie(s) IKEA** ») sous réserve que leur carte de membre ait été présentée ou enregistrée en caisse lors de l'achat du produit objet de la demande de garantie. A défaut, l'acheteur pourra uniquement se prévaloir des garanties légales précitées.

Les Garanties IKEA s'appliquent sans préjudice des droits auxquels l'acheteur pourrait prétendre au titre des garanties légales visées à l'article 1.1.

1.2.2. Les Garanties IKEA s'appliquent uniquement sur le territoire de la France métropolitaine et les îles françaises qui dépendent du continent européen (Corse, île de Batz, île de Ré, etc.), hors DOM et TOM. Pour les îles françaises qui dépendent du continent européen (Corse, île de Batz, île de Ré, etc.), la mise à disposition s'entend au port sur le continent.

1.2.3. Les Garanties IKEA sont fournies à titre gratuit.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION DE LA GARANTIE IKEA SUR LES DRESSINGS ET AMENAGEMENTS INTERIEURS

Sous réserve des dispositions de l'article 1.2, la Garantie IKEA est valable dix (10) ans (incluant 2 ans de garantie légale) à compter de la date d'achat des éléments suivants :

- Les caissons et armoires de la gamme PAX
- Les composants des portes coulissantes de la gamme SKYTTA suivants : Cadre et rails pour porte coulissante, panneaux de finition, pièce de rattrapage hauteur sous plafond, barre d'arrêt, kits de fixation.
- Les portes et panneaux des gammes AULI, BERGSBO, BJÖRNESKOGEN, BJÖRNÖYA, FARDAL, FLISBERGET, FORSAND, FÄRVIK, FYRUDDEN, GRIMO, HASVIK, HOKKSUND, KAMMARTORP, MEHAMN, MERÅKER,

MISTUDDEN, PAX, REINSVOLL, REPVÅG, SVARTISDAL, TJÖRHOM, TYSSEDAL, VIKANES, VINTERBRO, ÅHEIM.

- Les éléments d'aménagement d'intérieurs suivants de la gamme KOMPLEMENT : Les tiroirs, étagères, tringles, corbeilles en fil, mécanismes de glissière pour portes coulissantes et corbeilles, charnières, et plateaux coulissants.

La Garantie IKEA s'applique aux produits neufs vendus dans les magasins IKEA et sur Ikea.fr et qui ont été (i) correctement installés (ii) régulièrement entretenus (iii) utilisé normalement (iv) exclusivement dans le cadre d'un usage domestique.

La Garantie IKEA permet la réparation ou le remplacement du produit dans les conditions décrites à l'Article 4.2, si un défaut de fabrication apparaît pendant la période de Garantie IKEA précitée

ARTICLE 3. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE IKEA

3.1.Ne peuvent bénéficier de la Garantie IKEA :

- Les produits non listés à l'article 2 comme notamment les articles en feutrines de la gamme KOMPLEMENT *(boîte, séparateur pour plateau coulissant, tapis de tiroir, rangements pour bijoux, inserts chaussures*)
- Les modèles d'exposition
- Les produits vendus à l'Espace seconde vie.

Ces produits restent couverts par les garanties légales décrites à

l'article 1.1.

3.2. La Garantie IKEA ne pourra pas être appliquée dans les situations suivantes :

- En cas d'utilisation des produits en extérieur et dans le cadre d'un usage professionnel;
- En cas d'usage collectif ou par le biais d'un établissement recevant du public ;
- Aux produits qui ont été mal stockés ou montés, qui ont subi une mauvaise utilisation ou un usage abusif, une modification ou qui ont été utilisés de manière inappropriée, qui ont été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou produits.
- Aux usures normales du produit dès lors qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien,
- Aux dommages tels que, entre autres, le vol, la chute ou le choc d'un objet, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive ou toute autre condition environnementale anormale, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, les réactions chimiques ou électrochimiques, la rouille, la corrosion, un dégât des eaux ou les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.

ARTICLE 4. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE IKEA

Article 4.1. Comment se prévaloir de la Garantie IKEA ?

Pour mettre en œuvre la Garantie IKEA:

- Contactez le service après-vente de votre magasin le plus proche (voir liste des magasins sur IKEA.fr) ou le Centre Support Clients :

  Par courrier :
  Meubles IKEA France S.A.S.
  Centre Support Clients - Service Consommateurs
  TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

  Par téléphone :
  09 69 36 20 06 (appel non surtaxé)
  Service ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h30, le samedi de 8h à 19h et le dimanche de 9h à 18h.

- Et transmettez la preuve d'achat du produit objet de la demande de Garantie IKEA à savoir votre ticket de caisse (papier ou digital), la facture ou le bon de livraison en cas de vente à distance.

A noter : Afin de prévenir toute aggravation du défaut objet de votre demande de mise en œuvre de la Garantie IKEA, veuillez-nous le signaler dans les meilleurs délais suivant sa découverte.

Après avoir vérifié votre éligibilité à la Garantie IKEA (voir Article 1.2), IKEA vous transmettra la procédure à suivre selon vos besoins et/ou la typologie du produit concerné (voir Article 4.2) :

- **Si le retour du produit n'est pas nécessaire (réparation) :**
  Rendez-vous au service après-vente de votre magasin IKEA

le plus proche pour récupérer votre pièce de rechange. Si vous n'êtes pas en mesure de vous rendre en magasin, signalez-le à notre service client qui organisera leur livraison près de chez vous (Article 4.2).

- **Si le retour du produit est nécessaire (remplacement) :**
    - ***Retour en magasin*** : Avec votre preuve d'achat, rendez-vous à l'espace service client de votre magasin IKEA le plus proche pour y rapporter le produit, objet de votre demande de Garantie IKEA ;
    - ***Retour par voie postale*** (produit non volumineux). Si vous n'êtes pas en mesure de retourner le produit en magasin, signalez-le à notre service client qui vous adressera une étiquette prépayée Mondial Relay pour nous retourner le produit. A réception vous aurez 14 jours pour remettre votre colis au transporteur.
    - ***Collecte à domicile*** (*Produits volumineux (Max 30 kg, longueur max 120 cm, ceinture 150 cm (longueur + largeur + hauteur))* : Si vous n'êtes pas en mesure de retourner le produit en magasin, signalez-le à notre service client IKEA qui organisera la collecte dudit produit à votre domicile.

Article 4.2. Que fera IKEA pour remédier au problème ?

Si les conditions de mise en œuvre de la Garantie IKEA sont remplies conformément au présent contrat de, IKEA procédera soit :

a. A la réparation du produit, et ce sous réserve que la réparation soit possible et/ou que les frais correspondants n'excèdent pas la valeur du produit. A défaut, IKEA fournira un produit de remplacement conformément au point b).

   En cas de réparation du produit, IKEA prendra en charge les frais liés à la réparation, aux pièces de rechange, à la main-d'œuvre et, si applicable, au déplacement du personnel au domicile de l'acheteur si la réparation le nécessite.

b. Au remplacement du produit par un produit identique ou similaire si:
   - Le produit n'est plus vendu par IKEA ;
   - IKEA considère le produit comme irréparable ;
   - Les frais liés à la réparation excèdent la valeur du produit ;

   Dans cette hypothèse, le produit original devra être préalablement retourné à IKEA (voir Article 4.1). S'il est constaté que, conformément aux dispositions de l'Article 3 des présentes, le produit retourné ne peut pas bénéficier de la Garantie IKEA, IKEA sera en droit de refuser son remplacement et vous contactera afin de définir les suites à donner audit produit.

Lorsque vous mettez en œuvre les garanties légales ou la Garantie IKEA, IKEA suspendra la durée de la garantie restant à courir pendant toute période d'immobilisation de votre produit, et ce jusqu'à la délivrance de votre produit remis en état.

Les matériaux et accessoires remplacés ou réparés seront, par conséquent, couverts pour la durée de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation, sans préjudice de l'application des garanties légales de deux (2) ans.

***

Dispositions légales

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la

découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Conservez les documents suivants :

- **Votre preuve d'achat ticket de caisse (papier ou digital), facture ou bon de livraison ;**
- **Le présent contrat de garantie.**

En cas de problème ou d'insatisfaction, vous pouvez contacter IKEA:

- À l'adresse suivante: Meubles IKEA France S.A.S. Centre Support Clients - Service Consommateurs TSA 11081 - 91008 Evry Cedex
- Au numéro de téléphone suivant: 9 69 36 20 06 (appel non surtaxé)
- Sur IKEA.fr