

SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Varehusordre pr. 7. september 2018

1. Generelle betingelser

Kontroller din ordrebekræftelse

Ved modtagelse af ordrebekræftelsen skal du kontrollere, at den stemmer overens med din bestilling, og at dine kontaktoplysninger er korrekte. Hvis du opdager fejl i ordrebekræftelsen, eller hvis du har ændringer til din ordre, beder vi dig ringe til IKEA.

Betaling

Som privatkunde kan du betale din ordre kontant, Dankort, IKEA Shopping, VISA, MasterCard, Eurocard, Diners, American Express, VISA Electron og Maestro. Derudover kan der betales med IKEA gavekort, tilgodebeviser og værdikort. Hele din ordre samt leveringsomkostninger betales ved bestilling.

Pladsforhold ved levering

Du er ansvarlig for at leverancen kan komme frem til din adresse og at der er plads nok til at varerne kan bæres op af en eventuel trappe og ind i dit hjem, herunder at trappeopgang og døråbninger er brede og høje nok. Hvis varen ikke kan leveres af pladsmæssige årsager og der er behov for særligt materiel for at gennemføre leveringen, som fx lift, er det noget du selv skal arrangere og betale for. Bestiller du i stedet andre varer, skal du betale for en ny levering. Varer der ikke er omfattet af fortrydelsesretten vil ved snævre adgangsforhold, leveres uden for bygningen.

2. Særlige betingelser for bordplader efter mål.

Annullering og returret

Efter betaling er det ikke muligt at ændre eller annullere en bestilling af bordplade efter mål. Der er ingen returret på bordplader efter mål. Dog gælder IKEAs almindelige reklamationsret.

3. Levering fra IKEA centrallager

Generelt

Varer leveres med fragtbil hjem til dig eller som pakkelevering til pakkeboks eller Posthus. Vi leverer i hele Danmark, med undtagelse af Færøerne og Grønland. Opstår der leveringsproblemer med din ordre, vil du blive kontaktet af IKEA. Husk at du selv skal informere eventuelle håndværkere. Du kan altid følge din levering på IKEA.dk/ordrestatus.

Ændring eller annullering af din ordre

Vil du ændre dato eller tidsrum for levering, skal du ringe til IKEA senest 2 hverdage inden den aftalte leveringsdato. Leveringsdatoen kan maksimalt rykkes til en uge senere end den oprindelige leveringsdato. Hvis du vil have flere varer på din ordre eller ønsker at slette varer fra din ordre, skal du kontakte IKEA senest 5 hverdage før aftalt leveringsdato. Hvis du vælger at annullere din distributions-ordre med levering fra centrallageret, beder vi dig henvende dig til IKEA, senest 5 hverdage før den planlagte leveringsdato. Sker annulleringen senere end 5 hverdage før den planlagte leveringsdato modregnes et annulleringsgebyr på 500.- til dækning af returlevering. Er din samlede ordre på mindre end 500.- vil gebyret udgøre ordrens totale beløb. Vælger du at annullere din ordre, tilbagebetaler IKEA det beløb, som du har betalt for ordren fratrukket et evt. annulleringsgebyr.

Levering med fragtbil fra IKEA centrallager

Ordrer over 20 kg eller som er større end 120x60x60 cm leveres med fragtbil. Fragtmændene ringer inden levering og bærer dine varer helt ind i din bolig, i ét rum som du vælger. Når du afgiver din ordre skal du oplyse, hvilken etage varerne skal bæres op på. Er fragtmændene ikke kommet inden for det aftalte tidsrum, skal du ringe til IKEA hurtigst muligt. Hvis du ikke er hjemme når din ordre leveres, vil vi forsøge at kontakte dig. Kan vi ikke få fat på dig, tager fragtmændene ordren med retur og du bedes kontakte IKEA for at aftale genlevering. Du vil blive opkrævet betaling for genlevering. Hvis vi ikke hører fra dig inden 5 hverdage, annullerer vi din ordre.

Pakkelevering

Ordrer op til 20 kg og som ikke overstiger 120x60x60 cm leveres i pakkeboks eller posthus. Ved leveringer til ikke brofaste øer tillægges 1-2 dage til den oplyste leveringsdato. Så snart din pakke er ankommet, får du besked om hvor og hvornår den kan afhentes. Afhentningsstedet er fastsat på forhånd og kan ikke ændres. Når du henter din pakke i en pakkeboks skal du medbringe den kode du har modtaget via SMS eller e-mail. Afhenter du i Posthus skal du medbringe gyldigt billedlegitimation og information om forsendelsen. Du kan afhente din pakke op til 14 kalenderdage fra den dag din pakke ankommer til en pakkeboks eller Posthus. Hvis din ordre ikke afhentes indenfor 14 dage, vil den blive returneret og du bedes kontakte IKEA. Hvis du ønsker genlevering, skal du betale ny fragt.

4. Levering fra IKEA varehuset

Dine varer leveres med fragtbil. Du har mulighed for at vælge, om din ordre skal leveres med fuld indbæring eller om din ordre skal leveres til kantsten og du så selv sørger for indbæring. Det er vigtigt, du er hjemme i hele det aftalte tidsrum, hvor leveringen af din ordre skal finde sted. Hvis du ikke er hjemme, og fragtmændene derfor ikke har mulighed for at levere, skal du betale for genkørsel af din ordre. Du har ikke mulighed for at ændre din ordre efter du har forladt varehuset. Hvis du har bestilt Genbrugsservice hvor vi medtager din gamle sofa, lænestol eller madras, skal dine gamle møbler være klar til at chaufføren kan tage det med, uden yderligere adskillelse.

Annullering

Hvis du vælger at annullere din Indkøbs- og leveringsserviceordre med levering fra varehuset, beder vi dig henvende dig til IKEA, senest 1 time efter betalingen for fuld refundering. Sker annulleringen senere end 1 time efter betalingen, tilbagebetaler IKEA det beløb, som du har betalt for varerne, fratrukket et evt. fragtbetøb.

5. Retur, reklamation og garanti Skader eller mangler

Du skal gennemgå din ordre ved modtagelse. Hvis en vare er beskadiget eller lider af mangler, beder vi dig ringe til IKEA. Vi beder dig have ordrenummer, kvittering eller fragtbrev parat, når du ringer.

Ubegrænset returret

I IKEA har du ingen tidsfrist for at returnere eller ombytte ubrugte varer, så længe du medbringer kvitteringen. Du skal selv betale for fragtomkostningerne i forbindelse med tilbagelevering til varehuset. Returretten gælder dog ikke for: Metervarer, varer fra Rodebutikken, bordplader efter mål, planter og fødevarer.

5 års reklamationsret

Som forbruger hos IKEA har du altid 5 års reklamationsret på dine varer - husk blot din kvittering.

Garanti

Ved køb af udvalgte produkter yder IKEA en udvidet produktgaranti. IKEAs garantier er kun gældende mod forevisning af kvittering eller fragtbrev. Du kan læse mere om betingelserne for de udvidede produktgarantier i garantifolderne eller på [IKEA.dk/garanti](https://www.IKEA.dk/garanti).

Klageadgang

Hvis du vil klage over dit køb, skal du kontakte IKEA pr. telefon eller udfylde en kontaktformular på [IKEA.dk/kontaktos/Retur](https://www.IKEA.dk/kontaktos/Retur) og reklamation.

Hvis ikke det lykkes os at finde en løsning, har du mulighed for at indgive en klage til:

Center for klageløsning - Nævnenes Hus

Toldboden 2,

8800 Viborg

cfk@kfst.dk,

<https://www.forbrug.dk/>

Ved klager over bordplader og køkkenelementer:

Byggeriets Ankenævn

Nørre Voldgade 106, 1

358 København K.

info@byggerietsankenaevn.dk,

<https://www.byggerietsankenaevn.dk/>

6. Persondata, ophavsret og forbehold

IKEA A/S, Mårkærvej 15, 2630 Taastrup, CVR-nr: 50574911, er ansvarlig for de oplysninger du giver til IKEA. Vi gemmer de oplysninger du registrerer i forbindelse med dit køb (navn, adresse, telefon og e-mail). Dine personoplysninger videregives til vores eksterne fragtfirma, så de kan levere dine varer til dig. Oplysningerne opbevares i fem år, hvorefter de slettes.

IKEA

Hverdage 9-20

Weekend 9-18

Telefon: 70 15 09 09

Varehusenes forskellige åbningstider finder du på [IKEA.dk](https://www.IKEA.dk)

Yderligere oplysninger og svar kan du få på [IKEA.dk/kontakt](https://www.IKEA.dk/kontakt) os