

SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Onlineordrer pr. 22. januar 2019

1. Generelle betingelser

Alle aftaler indgås på dansk.

e-mærket

e-handelsfonden har tildelt IKEA e-mærket.

Kontroller din ordrebekræftelse

Når du har afgivet en ordre på IKEA.dk vil du automatisk modtage en e-mail, hvoraf det fremgår, hvilke varer du har bestilt. Du vil modtage en ordrebekræftelse den førstkomende hverdag.

Husk at kontrollere at kontakt og adresseoplysningerne i din ordre er korrekte og kontakt IKEA med det samme på telefon 70 15 09 09 hvis du opdager fejl. Husk at have dit ordrenummer parat når du ringer.

Betaling

Ved levering fra centrallageret kan du gebyrfrit betale din ordre med Dankort, Visa kort, Visa Electron, Mastercard, Maestro, American Express, gavekort og tilgodebevis. Købesummen hæves fra din konto, når din ordre bliver sendt fra IKEA.

Ved levering fra varehuset og Klik & Hent kan du gebyrfrit betale din ordre med Dankort, Visa kort, Visa Electron, Mastercard, Maestro, American Express, gavekort og tilgodebevis. Du skal aktivt godkende, at købesummen bliver trukket fra din konto, så snart du godkender og betaler din ordre på IKEA.dk.

Ændring af ordre

Det er desværre ikke muligt at tilføje eller fjerne varer eller ændre leveringstid og dato på pakkeleveringer, Klik & Hent ordrer samt på ordrer leveret fra varehuset.

På lastbilordrer fra IKEA Centrallager kan du ændre dato, tidsrum eller adresseoplysninger på din levering, ved at kontakte 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.

2. Levering

Generelt

Varer fra centrallageret leveres med fragtbil hjem til dig, eller som pakkelevering til pakkeboks eller posthus. Vi leverer i hele Danmark, med undtagelse af Færøerne og Grønland. Vær opmærksom på at der på pakkeleveringer til ikke brofaste øer bliver tillagt 1-2 ekstra leveringsdage udover den oplyste leveringsdato.

Er dine varer på lager, tilbyder vi også en hurtig levering fra dit nærmeste varehus. Du kan vælge om du vil have leveret til kantsten eller båret helt ind i din bolig, i ét rum som du vælger. Du kan se om en hurtig levering fra varehuset er mulig når du indtaster dit postnummer i indkøbskurven.

Opstår der leveringsproblemer med din ordre, vil du blive kontaktet af IKEA. Husk du skal selv informere eventuelle håndværkere.

Levering med fragtbil

Ordrer over 20 kg. eller større end 120 x 60 x 60 cm leveres med fragtbil.

Ved levering fra IKEA varehuset har du mulighed for at vælge, om din ordre skal leveres til kantsten og du så selv sørger for indbæring eller om din ordre skal leveres med fuld indbæring til ét rum som du vælger.

Ved levering fra centrallageret er fuld indbæring inkluderet. Dine varer bæres 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. Fragtmændene ringer inden levering.

Du er ansvarlig for, at leverancen kan komme frem til din adresse, og 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.

Er fragtmændene ikke kommet inden for det aftalte tidsrum, beder vi dig ringe til IKEA på telefon 70 15 09 09 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 varerne med retur, og du bedes kontakte IKEA 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 på posthus. Ved levering til ikke brofaste øer tillægges 1-2 ekstra leveringsdage til den oplyste leveringsdato.

Du kan spore din pakkelevering via PostNord appen. Appen fås til iPhone og Android og kan downloades via App Store eller Google Play. For at kunne få tracking informationer på din ordre i appen skal du have registreret samme e-mail og telefonnummer i appen som der er registreret på din ordre.

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 modtager 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.

Du vil løbende modtage SMS'er der minder dig om at afhente din pakke. Hvis din ordre ikke afhentes indenfor 14 dage, vil den blive returneret. Hvis du vil have varen leveret på ny, skal du kontakte IKEA. Du skal selv betale for en ny levering.

3. Afhentning

Klik & Hent ordrer i varehuset (kun i Aalborg, Aarhus, Odense og Taastrup)

Når din ordre er klar til afhentning, sender vi en SMS til dig. Du kan afhente din ordre i vareudleveringen tidligst 3 timer efter bestilling, indenfor varehusets åbningstid. Har du bestilt efter kl. 17, kan du hente dine varer næste dag efter kl. 13. Du skal senest afhente dine varer 2 dage efter bestilling.

Medbring gyldig billed ID samt ordrebekræftelsen, du har fået tilsendt pr. e-mail. Det er tilstrækkeligt at vise den på din telefon.

Du kan give en fuldmagt til en anden som skal afhente for dig. Fuldmagten skal indeholde dit ordrenummer, dit fulde navn og det fulde navn på den som afhenter ordren. Den person som afhenter for dig skal huske at medbringe gyldig billed ID.

Afhenter du ikke din ordre indenfor 2 dage, vil din ordre blive annulleret og du vil få refunderet hele købsbeløbet. Tilbagebetalingen sker til samme betalingskort som du brugte ved betaling af din ordre indenfor 3-5 dage, afhængig af din bank.

4. Retur, reklamation og garanti

Annullering af online ordre

Hvis du vil annullere din ordre, skal du altid kontakte IKEA. Annullerer du efter ordren er afsendt, er det ikke sikkert at ordren kan standses. På pakkeordrer kan du risikere stadig at modtage e-mail og SMS som opfordrer dig til at hente pakken. Det kan du blot ignorere.

Annullerer du en større ordre der leveres med fragtbil, efter den er afsendt fra lageret, kan du nægte modtagelse. Det er vigtigt at du husker at kontakte os inden du nægter modtagelse.

Vælger du at annullere din ordre, tilbagebetaler IKEA det beløb, som du har betalt for ordren inkl. det oprindelige fragtbeløb.

Skader eller mangler

Vi anbefaler at du gennemgår din ordre ved modtagelse. Hvis en vare er beskadiget eller lider af mangler eller du ikke har modtaget alle dine varer beder vi dig kontakte IKEA hurtigst muligt.

Fortrydelsesret ved online handel

I henhold til dansk lovgivning har du 14 dages fortrydelsesret når du handler online. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag du modtager dine varer. Bliver din ordre leveret over flere omgange, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, du får sidste del af din ordre leveret.

Hvis du fortryder dit køb og vil sende dine varer retur med post eller fragtfirma, skal du kontakte IKEA på telefon 70 15 09 09, skrive en e-mail til ehandeldk@ikeaemail.com eller udfylde fortrydelsesformularen og sende den retur til dit nærmeste IKEA varehus, og give besked om at du vil sende dine varer retur.

E-mail skal mærkes "Fortrydelseskøb online handel". Hvis du kontakter os via e-mail, vil du modtage en e-mail retur der bekræfter modtagelsen af din henvendelse.

Det er vigtigt at du kontakter os så vi kan registrere din returnering og give dig et sagsnummer. Husk at vedlægge sagsnummeret sammen med de varer du sender retur.

Returnerer du selv dine varer i varehuset skal du ikke give besked om fortrydelse på forhånd.

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen uden samtidig at give os meddelelse om dette.

Du skal sende din ordre retur til os uden unødigt forsinkelse, senest 14 dage efter du har meddelt os, at du ønsker at fortryde dit køb.

Du skal selv stå for omkostningen i forbindelse med varens returforsendelse. Nogle varer kan i kraft af deres størrelse ikke returneres med normal post, og vil i stedet skulle returneres med fragtfirma. Dette gælder for de fleste møbler, f.eks. skrive-, sofa- og spiseborde, stole, sofaer, hvidevarer etc.

Prisen for returnering med fragtbil starter typisk på 300-400 kr. Returfragtprisen afhænger dog af varernes vægt og volumen samt det antal km. varerne skal fragtes. Der er typisk en fast pris per km. Vær opmærksom på at der kan være prisforskel afhængig af hvilken transportør du vælger at bruge. Du kan indhente et tilbud på pris for returnering af dine varer ved at kontakte et transportfirma.

Manglende original emballage kan muligvis udgøre en værdiforringelse, så for at være sikker på at kunne modtage alle pengene retur, anbefales det, at varen returneres i original emballage.

Tilbagebetaling af købsbeløbet

Hvis hele ordren fortrydes, tilbagebetales beløbet for de varer du returnerer samt de oprindelige fragt- og serviceomkostninger. Fortryder du dele af en ordre får du et beløb retur tilsvarende de varer du returnerer samt en eventuel difference i forhold til den oprindelige fragt.

Tilbagebetalingen sker uden unødigt forsinkelse, senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde aftalen. Tilbagebetalingen sker til samme betalingskort som du brugte ved betaling af din ordre. IKEA kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller til du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne.

Varens stand, når du sender den retur

Du hæfter selv for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at teste varen på almindelig vis, som du ville gøre i IKEA varehuset. Er varen brugt eller beskadiget kan du ikke forvente at få det fulde beløb retur. Hvis du vil returnere dine varer efter de 14 dages fortrydelsesfrist gælder reglerne for ubegrænset returret.

Ubegrænset returret

Hvis du ikke er helt tilfreds med dit IKEA køb, kan du returnere det og få pengene tilbage. IKEA har ingen tidsfrist for at returnere eller ombytte dine ubrugte varer, så længe du medbringer din ordrebekræftelse eller dit fragtbrev. Du skal selv betale fragtomkostningerne i forbindelse med tilbagelevering til varehuset. Hvis varerne returneres efter fortrydelsesretten er udløbet, refunderes de oprindelige fragtomkostninger ikke. Fortrydelses- og 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 - gem blot din kvittering eller dit fragtbrev og tag kontakt til IKEA ved eventuel reklamation.

Hvis du returnerer en vare, skal du, så detaljeret som muligt, beskrive hvad der er galt med varen. Hvis varen skal returneres med fragt eller post skal varen altid være pakket i forsvarlig emballage. Vedlæg en kopi af din ordrebekræftelse eller dit fragtbrev, og husk at få en kvittering for afsendelse når du sender dine varer retur. Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller lignende.

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 på IKEA.dk/garanti.

Klageadgang

Hvis du vil klage over dit køb, skal du kontakte IKEA på telefon 70 15 09 09, eller udfylde en kontaktformular på 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
<http://www.forbrug.dk/>

Ved klager over bordplader og køkkenelementer:

Byggeriets Ankenævn
Nørre Voldgade 106
1358 København K.
info@byggerietsankenaevn.dk
<http://www.byggerietsankenaevn.dk/>

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du har bopæl i et andet EU-land.

Hvis du vil benytte EU-Kommissionens online klageportal, kan du bruge dette link: <http://ec.europa.eu/odr>
Ved indgivelse af en klage, skal du oplyse denne e-mail adresse: ehandeldk@ikeaemail.com

5. Persondata, cookies, ophavsret og forbehold

Persondata

IKEA A/S er ansvarlig for de oplysninger, du giver til os i forbindelse med dit køb. Vi registrerer og gemmer dine oplysninger (navn, adresse, telefon og e-mail) udelukkende for at kunne levere de varer, du køber på vores hjemmeside til dig. Dine oplysninger videregives derfor kun til vores fragtfirma, som skal levere dine varer. Oplysningerne opbevares så længe det er nødvendigt for at sikre reglerne i den danske lovgivning, hvorefter de automatisk bliver slettet. Som registreret hos IKEA A/S, har du altid ret til at sende os dine indvendinger mod registreringen. Du har også ret til indsigt i hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter persondataloven. Henvendelse i den forbindelse sendes til: ehandeldk@ikea.com. Du kan læse mere om vores brug af persondata på IKEA.dk

Cookies

Når du besøger IKEA.dk og m.IKEA.dk gemmes der cookies på din enhed. En anvendt cookie identificerer ikke den enkelte bruger, men giver os informationer om den enkeltes adfærd på vores hjemmeside. De giver os mulighed for at forbedre din købsoplevelse, da vi får informationer om, hvordan du bruger vores hjemmeside. Du kan læse mere om vores brug af cookies på IKEA.dk

Immaterielle rettigheder

Indholdet på denne hjemmeside er ophavsretligt beskyttet og til IKEA © og Inter IKEA Systems B.V. Det gælder bl.a. funktioner, software, tekster, billeder, videoer lyd, samt design. Du må ikke kopiere, ændre, offentliggøre eller gendugge materiale fra vores hjemmeside. Indholdet på hjemmesiden må ikke reproducere eller gemmes, dog gerne til privat brug. Hvis du ønsker at bruge dele af vores indhold, skal du have tilladelse af IKEA før eventuel brug.

Eneret til logoer og varemærker

Navnet "IKEA" og alle relaterede navne, logoer og produkter, samt design og slogans er ejet af Inter IKEA Systems B.V. Du må ikke bruge ovenstående, medmindre du har fået udtrykkelig tilladelse til dette fra IKEA.

Forbehold

Informationerne på IKEA.dk kan indeholde tekniske eller typografiske fejl. Informationerne på IKEA.dk kan ændres uden varsel. Desuden kan informationer som publiceres på IKEA.dk indeholde referencer eller krydsreferencer til IKEA produkter, tjenester mm. som ikke er tilgængelige i Danmark.

IKEA A/S
Mårkærvej 15,
2630 Taastrup
CVR: 50574911

Kontakt IKEA:
Hverdage 9-20
Weekend 9-18
Telefon: 70 15 09 09
Helligdage lukket

Du finder svar på det meste på [www.IKEA.dk/kontakt os](http://www.IKEA.dk/kontakt).

E-mail adresse udelukkende for kontakt vedr. online handel: ehandeldk@ikeaemail.com



Fortrydelseskøb – Online handel

(Udfyldes og returneres kun, hvis varerne skal sendes retur med post etc.)

Sendes retur til dit nærmeste varehus:

IKEA Gentofte
Nybrovej 2
2820 Gentofte

IKEA Taastrup
Mårkærvej 15
2630 Taastrup

IKEA Odense
Ørbækvej 91
5220 Odense SØ

IKEA Aarhus
Graham Bellsvej 7-11
8200 Aarhus N

IKEA Aalborg
Krebsen 40
9200 Aalborg SV

Eller via e-mail til:

ehandeldk@ikeamail.com

Mærk brev eller e-mail *"Fortrydelseskøb online handel"*

Jeg fortryder købet af følgende varer:

Artikelnummer	Antal	Artikelnummer	Antal

Ordrenummer:

Sagsnummer:

Navn:

Adresse:

Reg. & kontonummer: