

## 365 Tage Rückgaberecht

Uns ist wichtig, dass dir die Produkte gefallen, die du bei IKEA gekauft hast. Gib die Produkte einfach innerhalb von 365 Tagen an IKEA zurück, falls du nicht ganz zufrieden bist oder deine Meinung änderst. Für Produkte, die mit dem Kassenbon und falls möglich der Verpackung zurückgegeben werden, erstatten wir dir den vollen Kaufbetrag zurück.

IKEA erstattet dir den Betrag so zurück, wie du für die Produkte bezahlt hast. Du kannst jedes Produkt in unbenutztem und einwandfreiem Zustand zurückgeben, auch wenn du es montiert hast. Erfüllt ein Produkt die oben genannten Kriterien nicht, können wir die Rücknahme ablehnen oder einen Umtausch oder eine Guthabekarte anbieten.

Dieses Rückgaberecht gilt, falls du deine Meinung änderst, und berührt deine gesetzlichen Ansprüche und IKEA Garantien nicht.

Dieses Rückgaberecht gilt für IKEA Produkte, die du entweder in einem IKEA Einrichtungshaus oder im IKEA Online Shop gekauft hast. IKEA Serviceleistungen (Lieferung, Montage usw.) sind von diesem Rückgaberecht ausgenommen. In diesen Fällen gelten die entsprechenden Geschäftsbedingungen.

## Fragen & Antworten

Die Geschäftsbedingungen zu diesem Rückgaberecht gelten für alle Produkte, die du bei IKEA Schweiz entweder im Einrichtungshaus, im Online Shop oder per Telefon gekauft hast.

### **Kann ich meine Bestellung annullieren?**

Ja, natürlich! Wenn du bei IKEA ein Produkt bestellst, kannst du deine Bestellung immer bis höchstens zwei Tage vor dem Lieferdatum annullieren. Wir erstatten den vollen Kaufpreis und die Lieferkosten zurück.

Du kannst deine Bestellung auch weniger als zwei Tage vor der Lieferung annullieren. Allerdings werden dir dann die Lieferkosten nicht zurückerstattet.

Nachdem du alle Produkte deiner Bestellung erhalten hast, kannst du die Produkte innerhalb von 365 Tagen zurückgeben und erhältst den vollen Kaufpreis zurück, unabhängig von den Gründen für deine Rückgabe.

### **Kann ich meine bestellten Serviceleistungen annullieren?**

Wenn du Serviceleistungen, z. B. den Montageservice, bestellt hast, kannst du deine Bestellung ohne Angabe von Gründen bis zwei Tage vor dem Ausführungsdatum annullieren.

Wenn du jedoch vorgängig deine ausdrückliche Zustimmung zum Beginn der Serviceleistungen gegeben und bestätigt hast, dass du auf dein Recht auf Annullation der ausgeführten Serviceleistungen verzichtest, kannst du die Serviceleistungen nicht annullieren. Wir erstatten dir die Kosten für Serviceleistungen zurück, die zum Zeitpunkt der Annullation noch nicht ausgeführt worden sind.

### **Wie kann ich meine Bestellung annullieren?**

Ruf uns einfach an oder schreibe uns ein E-Mail.

- Dies ist die Telefonnummer: 0848 801 100 (max. CHF 0.08/Minute im Festnetz). Bitte halte das E-Mail bereit, mit der wir deine Bestellung bestätigt haben, denn wir benötigen von dir die Bestellnummer und eine genaue Angabe, was du annullieren möchtest.
- Schick uns ein E-Mail und benutze dazu das Kontaktformular auf [http://www.ikea.com/ch/de/customer\\_service/contact\\_us/contact.html](http://www.ikea.com/ch/de/customer_service/contact_us/contact.html). Bitte erwähne unbedingt die Bestellnummer und gib genau an, was du annullieren möchtest.

Deine Annullation gilt ab dem Tag, an dem du uns dein E-Mail schickst.

**Wie weiss ich, dass die Annullation meiner Bestellung verarbeitet wurde?**

Wenn du deine Bestellung bei uns annullierst, erhältst du von uns eine Bestätigung per E-Mail.

**Kann ich Produkte, die ich bei IKEA bestellt habe, testen und ausprobieren?**

Ja, du kannst das Produkt oder die Produkte sogar montieren, damit du sie bei dir zu Hause testen und ausprobieren kannst! Wenn du deine Produkte dann zurückgeben möchtest, wäre es gut, wenn du sie in der Originalverpackung zurückbringen oder zurückschicken könntest. Wenn das Produkt in seiner Natur, Eigenschaft oder Funktion stärker beschädigt wurde, als es durch normales Ausprobieren passieren kann, behalten wir uns das Recht vor, aufgrund dieser Wertminderung nicht den vollen Kaufpreis des Produkts zurückzuerstatten.

**Wie gebe ich meine Produkte zurück?**

Wir bieten dir drei Möglichkeiten an:

1. Du kannst die Produkte jederzeit zu irgendeinem IKEA Einrichtungshaus in der Schweiz bringen. Bitte bring den Kassenbon mit und falls zutreffend die Zahlkarte, mit der du die Produkte bezahlt hast.
2. IKEA bietet dir auch die Möglichkeit, unerwünschte Produkte abholen zu lassen. Für das Abholen wird eine Gebühr in der Höhe der Lieferkosten erhoben. Siehe dazu die Geschäftsbedingungen für unsere Liefer- und Montage-Serviceleistungen auf [IKEA.ch](http://IKEA.ch) und wende dich an den Kundenservice 0848 801 100 (max. CHF 0.08/Minute im Festnetz). Bitte gib uns dabei die Bestellnummer und die Lieferbestätigung an. Hinweis: Unverpackte oder montierte Produkte müssen in transportierbarem Zustand sein.
3. Kleinere Produkte, die du gekauft hast, kannst du auf eigene Kosten per Post an folgende Adresse zurückschicken: IKEA AG – Kundenservice, IKEA Spreitenbach - Müslistrasse 16 – 8957 Spreitenbach. Bitte gib unbedingt deinen Namen und die Bestellnummer an, damit wir deine Rücksendung rasch und korrekt bearbeiten können.

Du erklärst dich damit einverstanden, dass die Produkte in unbenutztem und einwandfreiem Zustand und, wenn möglich, originalverpackt sind. Du erklärst dich ebenso damit einverstanden, die Produkte vom Zeitpunkt der Lieferung an bis zum Zeitpunkt der Rückgabe an IKEA sorgfältig zu behandeln.

**Welche Bedingungen gelten für das Abholen?**

Um das Abholen zu erleichtern, bitten wir dich, uns so viele Angaben zur Lieferadresse wie möglich zu machen, z. B. in welchem Stockwerk sich die abzuholenden Produkte befinden, ob es enge Türen gibt usw. Du erklärst dich auch einverstanden damit, dass der Abholort gut zu erreichen und zugänglich ist.

Wenn unser Servicepartner der Ansicht ist, dass die Produkte oder dein Zuhause beschädigt werden könnten, wird er dich informieren und diesen Umstand im Abholdokument vermerken. Falls du dennoch wünschst, dass unser Vertreter die Produkte abholt, sind wir für Schäden nicht haftbar (unter der Voraussetzung, dass die Abholung mit der nötigen Sorgfalt erfolgte).

Der Servicepartner wird dir ein Abholdokument zur Unterschrift übergeben, mit welchem du bestätigst, dass die Produkte abgeholt wurden. Wenn du bei der Abholung nicht selbst anwesend sein wirst, kannst du eine andere erwachsene Person bestimmen, die in deinem Namen die Abholung bestätigt.

**Wie viel wird mir zurückerstattet?**

Für Produkte, die innerhalb von 365 Tagen mit dem Kassenbon zurückgegeben werden, erstatten wir dir den vollen Kaufbetrag zurück. Wenn du die Produkte so behandelt hast, dass sie in ihrer Natur, Eigenschaft oder Funktion stärker beschädigt wurden, als dies durch normales Ausprobieren passiert, behält IKEA sich das Recht vor, den Rückerstattungsbetrag entsprechend zu kürzen.

**Wie erhalte ich die Rückerstattung?**

Wir erstatten dir den Betrag auf dieselbe Weise zurück, wie du für das Produkt bezahlt hast.

**Wann erhalte ich die Rückerstattung?**

Du erhältst die Rückerstattung, sobald wir die Produkte erhalten haben oder sobald wir eine Bestätigung erhalten haben, dass du die Produkte an uns geschickt hast.