

365 jours pour changer d'avis

L'important pour nous, c'est que tu sois content-e de tes achats IKEA. Si tu n'es pas pleinement satisfait-e, ou simplement si tu as changé d'avis, il te suffit de nous retourner les produits dans un délai de 365 jours. Sur présentation d'une preuve d'achat et, si possible, de l'emballage, nous te remboursons la totalité du prix d'achat.

IKEA te remboursera avec le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat. Tu peux nous retourner tout produit, même assemblé, dans la mesure où il n'a pas été utilisé et est en parfait état. Si la marchandise ne satisfait pas aux critères ci-dessus, nous nous réservons le droit de refuser le retour ou de proposer un échange ou un bon d'achat.

Cette politique s'applique aux retours de marchandises suite à un changement d'avis. Elle s'ajoute à tes droits statutaires ainsi qu'aux garanties commerciales IKEA.

Cette politique s'applique aux retours de produits IKEA que tu as achetés dans un magasin IKEA ou dans l'IKEA Online Shop. Les services proposés par IKEA (la livraison, le montage, etc.) ne sont pas couverts par la politique de retour. Ce sont, en l'espèce, les Conditions générales qui s'appliquent.

Questions & réponses

Les conditions exposées dans cette politique s'appliquent à tous les produits d'IKEA Suisse, que tu les aies achetés en magasin, en ligne ou par téléphone.

Est-ce que je peux annuler ma commande?

Oui, bien sûr! Quand tu commandes un produit chez IKEA, tu peux annuler ta commande à tout moment jusqu'à deux jours avant la date de livraison. Nous te rembourserons la totalité du prix des marchandises et de nos frais de livraison.

Tu peux aussi annuler ta commande dans les deux jours qui précèdent la date de livraison, simplement, les frais de livraison ne te seront pas remboursés.

Une fois le dernier article de ta commande réceptionné, tu peux retourner les produits pendant 365 jours et te faire intégralement rembourser le prix d'achat des produits, peu important les raisons de ta décision.

Est-ce que je peux annuler ma commande de services?

Si tu as commandé des services, comme le montage, tu peux annuler ta commande jusqu'à 2 jours avant l'exécution de la prestation, quelle qu'en soit la raison.

Tu ne seras pas en droit d'annuler les services effectués si tu as expressément consenti à ce que les travaux commencent et que tu as reconnu que tu ne serais pas autorisé-e à annuler les services fournis. Nous te rembourserons les frais des services qui n'ont pas été réalisés au moment de ton annulation.

Comment puis-je annuler ma commande?

Il te suffit de nous prévenir par téléphone ou par écrit.

- Appelle-nous au 0848 801 100 (max. CHF 0.08/min depuis une ligne fixe). Merci d'avoir ton e-mail de confirmation de commande à portée de main, d'être prêt-e à indiquer ton numéro de commande et ce qui doit être annulé.
- Envoie-nous un message en ligne en te servant du formulaire de contact sur http://www.ikea.com/ch/fr/customer_service/contact_us/contact.html
Tu dois préciser ton numéro de commande dans le message et indiquer ce que tu veux annuler.

Ton annulation prendra effet à la date à laquelle elle nous a été envoyée.

Comment saurai-je si l'annulation de ma commande a été traitée?

Si tu annules ta commande chez nous, nous te confirmerons la réception de ton annulation par e-mail.

Est-ce que je peux tester les produits achetés chez IKEA?

Oui, tu peux même les monter pour être en mesure de les tester chez toi. Si tu décides de les retourner, nous préférons toutefois que tu les rapportes ou les renvoies dans leur emballage d'origine. Si tu endommages le produit au-delà de ce qui est nécessaire pour tester sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement, nous nous réservons le droit de ne pas te rembourser l'intégralité du prix d'achat en raison de la perte de valeur.

Comment puis-je retourner mes produits?

Nous proposons trois options selon ce qui t'arrange:

1. Tu peux rapporter les produits dans n'importe quel magasin IKEA de Suisse. Présente-toi au magasin avec la preuve d'achat et, le cas échéant, la carte de crédit avec laquelle tu as payé.
2. IKEA propose aussi l'enlèvement des produits non souhaités. Des frais d'enlèvement équivalents aux frais de livraison s'appliqueront alors au renvoi des marchandises. Merci de te référer aux Conditions générales des services de livraison et de montage sur [IKEA.ch](https://www.ikea.ch) et d'appeler le service clientèle au 0848 801 100 (max. CHF 0.08/min depuis une ligne fixe). Merci de transmettre ton numéro de commande et ton bon de livraison. Note: les articles déballés ou montés doivent être transportables.
3. Les produits de petite taille achetés peuvent être renvoyés par la Poste à tes frais à IKEA SA – Service clientèle IKEA Spreitenbach, Müslistrasse 16 – 8957 Spreitenbach. Merci de veiller à indiquer ton nom et ton numéro de commande, pour que nous puissions traiter ton retour rapidement et correctement.

Tu acceptes de retourner les produits non utilisés, en parfait état et, si possible, dans leur emballage d'origine. Tu acceptes aussi de prendre raisonnablement soin des produits du moment de la livraison au moment où tu les retournes à IKEA.

Quelles sont les conditions d'enlèvement?

Pour faciliter l'enlèvement, nous te demandons de nous indiquer tous les éléments pertinents de l'adresse de livraison, comme l'étage où les produits doivent être enlevés, la présence de portes étroites, etc. Tu acceptes aussi de veiller à ce qu'il y ait un accès approprié au lieu d'enlèvement choisi.

Si notre mandataire estime que l'enlèvement est susceptible d'endommager les produits ou ta propriété, il t'en informera et notera ces réserves sur le document d'enlèvement. Si tu souhaites qu'il enlève malgré tout la marchandise, nous ne pourrions pas être tenus responsables de dégâts quels qu'ils soient (sous réserve que l'enlèvement ait été effectué avec un soin raisonnable).

Notre mandataire te présentera un document à signer pour confirmer que l'enlèvement a bien eu lieu. Si tu ne peux pas être personnellement sur place lors de l'enlèvement, tu peux charger une personne majeure de te représenter.

De combien serai-je remboursé-e?

Nous te rembourserons la totalité du prix d'achat des produits qui nous sont retournés sous 365 jours avec une preuve d'achat. IKEA est en droit de réduire le montant du remboursement en fonction des pertes de valeur subies par les produits suite à des manipulations de ta part qui vont au-delà de ce qui est nécessaire pour tester leur nature, leurs caractéristiques et leur fonctionnement.

Comment serai-je remboursé-e?

Nous te rembourserons avec le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Quand serai-je remboursé-e?

Tu seras remboursé-e lorsque nous aurons reçu les produits ou la preuve de leur envoi.