

**Conditions générales de vente d'IKEA SA** Page 2

**Conditions générales de vente de l'Online Shop IKEA Suisse** Page 5

**Conditions générales pour les prestations de livraison et de montage d'IKEA SA** Page 7

### **1. Champ d'application**

Les présentes Conditions générales de vente d'IKEA SA ("CGV") sont applicables pour les achats d'articles IKEA dans les magasins IKEA en Suisse.

Les CGV sont consultables sur [http://www.ikea.com/ms/fr\\_CH/customer-service/about-services/index.html](http://www.ikea.com/ms/fr_CH/customer-service/about-services/index.html). Seule la version en vigueur au moment de l'achat fait foi.

### **2. Conclusion du contrat**

Le contrat relatif à l'achat de l'article IKEA est conclu au moment du paiement à la caisse. Les clients acceptent ainsi les CGV.

### **3. Indications de prix**

Les prix indiqués s'entendent TVA et autres taxes légales incluses, mais sans frais de livraison et montage – sauf mention contraire expresse.

Les prix pratiqués dans les magasins IKEA peuvent varier de ceux affichés dans l'Online Shop IKEA Suisse.

### **4. Modes de paiement**

IKEA accepte les paiements en espèces en francs suisses ou en euros, les cartes cadeau et bons IKEA, la IKEA MONEYCARD, la carte de débit Maestro, les cartes de crédit VISA, MasterCard et American Express ainsi que la Postcard.

Pour les clients professionnels, IKEA accepte par ailleurs les achats sur facture au moyen de la IKEA BUSINESS Card.

Lorsque les cartes cadeau et bons IKEA sont utilisés pour des paiements à l'étranger et depuis l'étranger, des frais de change sont prélevés. Ils sont actuellement de 3% du montant converti. Tout versement en espèces ou remboursement du montant des cartes est exclu.

### **5. Vérification de la marchandise / Réclamation**

Dès la réception des articles IKEA, les clients vérifient s'ils sont au complet et non endommagés. Les défauts constatés ultérieurement (p. ex. lors de l'assemblage) doivent être signalés à IKEA immédiatement après leur découverte.

### **6. Droit de garantie et responsabilité d'IKEA**

Le droit de garantie des clients se prescrit à l'expiration des deux ans suivant la réception des articles IKEA (le ticket de caisse faisant foi).

IKEA décline toute responsabilité pour les défauts que les clients ont constatés ou auraient pu constater lors de la réception respectivement du retrait de la marchandise et qu'ils n'ont pas immédiatement signalés dès leur découverte et dans le délai de garantie d'IKEA.

Les clients sont déchus de leur droit à la garantie s'ils assemblent les articles IKEA sans respecter les instructions de montage ou s'ils manipulent les articles IKEA de manière inappropriée.

Dans le cas d'un défaut imputable à IKEA, IKEA se réserve le droit de remplacer la marchandise défectueuse ou de la réparer. Si IKEA décide de remplacer ou de réparer la marchandise défectueuse, les clients ne peuvent prétendre ni à la réhabilitation du contrat de vente, ni à une réduction du prix d'achat, ni à des dommages-intérêts.

Indépendamment du fondement des prétentions, la responsabilité d'IKEA se limite au dol et à la négligence grave.

IKEA décline toute responsabilité pour les erreurs ou omissions dans le catalogue ou sur le site Internet IKEA.

### **7. Conditions de garantie**

Pour certains articles IKEA, IKEA peut accorder des délais de garantie plus longs que ceux mentionnés au chiffre 6 (garanties).

Pour ces garanties spéciales, seules les conditions de garantie et délais figurant dans le catalogue IKEA au moment de l'achat sont applicables.

En l'absence de mentions contraires dans les conditions de garantie, les dispositions des chiffres 5 et 6 ci-dessus sont applicables par analogie pour les vérifications et réclamations incombant aux clients.

Si IKEA remplace des articles IKEA défectueux soumis à garantie par des articles neufs, les délais de garantie spéciaux ne recommencent pas à courir dès le début suite au remplacement.

En complément des dispositions de garantie, les règles suivantes s'appliquent pour les meubles capitonnés :

Pour les meubles capitonnés en cuir : le cuir est une matière première naturelle authentique. Chaque peau tannée présente des marques et des plis qui lui sont propres et qui la rendent unique. La structure et les plis naturels de la peau peuvent provoquer des différences de teinte totalement naturelles. Ces différences de teinte naturelles ne constituent pas un défaut et ne peuvent faire l'objet d'une réclamation.

En cas de commandes complémentaires ou supplémentaires de meubles capitonnés, une différence de teinte par rapport à la commande initiale ne peut être exclue. Les différences de teinte ne constituent pas un défaut et ne peuvent faire l'objet d'une réclamation.

En cas de commandes complémentaires ou supplémentaires, les modifications de modèles ou le retrait du commerce d'un modèle particulier sont réservés.

## **8. Échange et retour**

Les articles IKEA peuvent être retournés ou échangés sans indication de motifs dans les 365 jours, même s'ils ont déjà été assemblés/montés, à condition qu'ils n'aient pas été utilisés et qu'ils soient dans un état impeccable. Le ticket de caisse ou le bulletin de livraison est indispensable pour l'échange ou le retour.

Les matelas sont soumis à un droit d'essai de 90 jours, période durant laquelle le matelas peut être échangé contre un nouveau s'il ne convient pas.

IKEA rembourse le prix d'achat par le même mode de paiement que celui utilisé au moment de l'achat. Si un article ne remplit pas les critères de retour, IKEA se réserve le droit de refuser le retour ou de proposer un échange ou un bon d'achat.

Les articles IKEA que le client ne souhaite pas conserver peuvent être enlevés par le partenaire de service IKEA. Dans ce cas, ce sont les tarifs actuellement en vigueur selon le chiffre 5 des CG relatives au service de livraison et de montage qui s'appliquent.

Les dispositions actuelles sont consultables sur [www.IKEA.ch](http://www.IKEA.ch).

## **9. Bon Filon**

IKEA n'accorde aucun droit de garantie, d'échange ou de retour sur les articles du Bon Filon.

## **10. Matériel d'emballage, appareils électriques, ampoules et piles**

L'ensemble du matériel d'emballage des articles IKEA ainsi que les appareils électriques, les ampoules et les piles peuvent être déposés gratuitement dans n'importe quel magasin IKEA.

## **11. Commandes dans l'Online Shop IKEA Suisse**

Pour les commandes d'articles IKEA dans l'Online Shop IKEA Suisse, les Conditions générales de vente de l'Online Shop IKEA Suisse ("CGV de l'Online Shop") sont applicables en complément des CGV. Les CGV de l'Online Shop sont consultables sur [http://www.ikea.com/ms/fr\\_CH/customer-service/about-services/index.html](http://www.ikea.com/ms/fr_CH/customer-service/about-services/index.html).

## **12. Service de livraison et de montage**

Des Conditions générales spéciales ("CG relatives au service de livraison et de montage") sont applicables pour les prestations de livraison et de montage, et ce, en complément des CGV et des CGV de l'Online Shop. Les CG relatives au service de livraison et de montage sont consultables sur [http://www.ikea.com/ms/fr\\_CH/customer-service/about-services/index.html](http://www.ikea.com/ms/fr_CH/customer-service/about-services/index.html).

## **13. Protection des données**

La déclaration de protection des données chez IKEA est applicable pour la conservation et le traitement des données clients. Elle est consultable sur [http://www.ikea.com/ms/fr\\_CH/privacy\\_policy/privacy\\_policy](http://www.ikea.com/ms/fr_CH/privacy_policy/privacy_policy).

## **14. Service à la clientèle / Réclamations**

Le service à la clientèle des magasins IKEA en Suisse ou le service à la clientèle central d'IKEA est compétent pour toutes les questions et réclamations concernant les articles IKEA et leur livraison et montage:

IKEA Customer Support Centre  
Industriestrasse 186  
8957 Spreitenbach

E-mail:

[http://www.ikea.com/ch/fr/customer\\_service/contact\\_us/contact.html](http://www.ikea.com/ch/fr/customer_service/contact_us/contact.html)

Tél. : 0848 801 100 (max. CHF 0.08/min. par le réseau fixe)

#### **15. Site IKEA**

Les routes, espaces de stationnement et chemins pour piétons du site IKEA constituent un espace

public. Ils sont soumis au droit correspondant et au règlement intérieur d'IKEA.

#### **16. Droit applicable et for juridique**

Seul le droit suisse est applicable, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et du droit d'achat viennois. Le for est à Spreitenbach. IKEA et ses clients sont également en droit de déposer une demande au lieu du domicile des clients.

## 1. Champ d'application

L'Online Shop IKEA Suisse ("Online Shop") ne peut être utilisé que par les clients dont l'adresse de livraison se situe en Suisse et au Liechtenstein.

Les présentes Conditions générales de vente ("CGV de l'Online Shop") sont applicables pour les achats et les commandes d'articles IKEA dans l'Online Shop, et ce, en complément des Conditions générales de vente d'IKEA SA ("CGV"). Lorsque les CGV de l'Online Shop ne prévoient pas de réglementation particulière, les CGV sont applicables.

En cas de divergence, les CGV de l'Online Shop prévalent sur les CGV.

Les CGV de l'Online Shop sont consultables sur [www.IKEA.ch/services](http://www.IKEA.ch/services). Seule la version en vigueur au moment de l'achat ou de la commande fait foi.

## 2. Conclusion du contrat

En validant leur commande en ayant préalablement accepté les présentes CGV de l'Online Shop via l'Online Shop, les clients soumettent une offre pour la conclusion d'un contrat qui les oblige juridiquement. IKEA confirme la réception de la commande par e-mail immédiatement après la réception de celle-ci.

La conclusion du contrat est soumise à la condition que les articles IKEA commandés sont disponibles.

## 3. Offre

Les accessoires et les décorations figurant sur les photos des produits ne font pas partie de l'offre, à moins qu'ils soient expressément inclus.

Des écarts mineurs en termes de couleur, de finition et de structure des articles IKEA proposés dans l'Online Shop sont réservés.

## 4. Droit de rétractation

Il est possible d'annuler une commande par écrit (lettre ou e-mail) ou par téléphone en indiquant le numéro de commande, et ce, jusqu'à 2 jours avant la date de livraison ou de montage.

Si la commande est annulée plus tard, IKEA est en droit de facturer des frais de traitement de CHF 100 ainsi que d'éventuelles dépenses devenues inutiles à concurrence d'un maximum de 100% du prix de livraison et de montage.

## 5. Prix

Les prix indiqués s'entendent TVA et autres taxes légales incluses, mais sans frais de livraison et montage – sauf mention contraire expresse.

Les prix de l'Online Shop peuvent varier des prix affichés dans les magasins IKEA.

## 6. Conditions de paiement et modes de paiement

Paiement par carte de crédit, PostFinance, PayPal ou carte-cadeau IKEA

Lors des achats en ligne, toutes les marchandises et prestations doivent être payées par les client-e-s dans leur intégralité par carte de crédit (VISA, MasterCard), PostFinance, PayPal ou carte-cadeau IKEA au moment de finaliser la commande en ligne.

Achat sur facture

Avec le mode de paiement «Achat sur facture», la transaction du paiement est réalisée en collaboration avec notre partenaire externe BillPay GmbH, à qui nous cédon's le traitement du paiement. Les conditions générales de vente et les dispositions de protection des données de BillPay GmbH (<https://www.billpay.ch/fr/api-agb-ch/>) s'appliquent. Elles doivent être explicitement acceptées par le client ou la cliente avant la finalisation du processus d'achat. L'achat sur facture n'est pas disponible pour toutes les offres et requiert notamment un examen de solvabilité par BillPay GmbH.

Nous vous prions de vous assurer qu'en cas d'achat sur facture, les adresses de livraison et de facturation sont identiques. Lors des achats sur facture via BillPay GmbH, IKEA reste responsable de toutes les demandes de client-e-s d'ordre général (p. ex. concernant les marchandises, les délais de livraison, l'expédition), ainsi que des retours, des réclamations, des déclarations et envois de révocation et des avoirs.

## **7. Échange et retour**

Les dispositions des CGV sont applicables pour les possibilités d'échange et de retour.

Les CGV sont consultables sur [www.IKEA.ch/services](http://www.IKEA.ch/services).

## **8. Service de livraison et de montage**

Les Conditions générales pour les prestations de livraison et de montage ("CG relatives au service de livraison et de montage") sont applicables pour les prestations de livraison et de montage, et ce, en complément des CGV et des CGV de l'Online Shop. Les CG relatives au service de livraison et de montage sont consultables sur [www.IKEA.ch/services](http://www.IKEA.ch/services).

## **9. Protection des données**

La déclaration de protection des données chez IKEA est applicable. Elle est consultable sur [www.IKEA.ch/confidentialite](http://www.IKEA.ch/confidentialite).

## **10. Service à la clientèle / Réclamations**

Le service à la clientèle des magasins IKEA en Suisse ou le service à la clientèle central d'IKEA est compétent pour toutes les questions et réclamations concernant les articles IKEA et le service de livraison et de montage:

IKEA Customer Support Centre  
Industriestrasse 186  
8957 Spreitenbach

E-mail: [www.IKEA.ch/contact](http://www.IKEA.ch/contact)

Tél. : 0848 801 100 (max. CHF 0.08/min. par le réseau fixe)

## **11. Droit applicable et for juridique**

Seul le droit suisse est applicable, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et du droit d'achat viennois.

Le for est à Spreitenbach. IKEA et ses clients sont également en droit de déposer une demande au lieu du domicile des clients.



## **Conditions générales pour les prestations de livraison et de montage d'IKEA SA** Avril 2018

### **1 Champ d'application**

Les présentes Conditions générales ("CG relatives au service de livraison et de montage") sont applicables pour la livraison et le montage d'articles IKEA chez les clients IKEA, et ce, en complément des Conditions générales de vente d'IKEA SA ("CGV") et des Conditions générales de vente de l'Online Shop IKEA Suisse ("CGV de l'Online Shop"). Lorsque les CG relatives au service de livraison et de montage ne prévoient pas de réglementation spéciale, les CGV, voire les CGV de l'Online Shop sont applicables.

En cas de divergence, les CG relatives au service de livraison et de montage prévalent sur les CGV ou les CGV de l'Online Shop.

Les CG relatives au service de livraison et de montage sont consultables sur [http://www.ikea.com/ms/fr\\_CH/customer-service/about-services/index.html](http://www.ikea.com/ms/fr_CH/customer-service/about-services/index.html). Seule la version en vigueur au moment de l'achat ou de la commande fait foi.

### **2 Zone de livraison et de montage**

IKEA fournit uniquement des prestations de livraison et/ou de montage aux clients dont l'adresse de livraison se situe en Suisse ou au Liechtenstein.

IKEA livre par ailleurs la marchandise commandée dans un magasin IKEA en Suisse ou à des Pick-up Points (adresses : [www.ikea.ch/adresses](http://www.ikea.ch/adresses)), où les clients peuvent venir la retirer par leurs propres moyens. Les dispositions spéciales suivantes s'appliquent (chiffres 18 et 19).

### **3 Conclusion du contrat**

Les clients commandent une prestation de livraison et/ou de montage auprès d'un collaborateur d'un magasin IKEA en Suisse ou par le biais de l'Online Shop IKEA Suisse.

La commande devient obligatoire lors de la confirmation de la commande par IKEA (par e-mail ou par remise d'une confirmation de commande) ou lors du paiement à la caisse.

### **4 Droit de rétractation**

Il est possible d'annuler une commande par écrit (lettre ou e-mail) ou par téléphone en indiquant le numéro de commande, et ce, jusqu'à 2 jours avant la date de livraison ou de montage.

Si la commande est annulée plus tard, IKEA est en droit de facturer des frais de traitement de CHF 100 ainsi que d'éventuelles dépenses devenues inutiles à concurrence d'un maximum de 100% du prix de livraison et de montage.

### **5 Prix**

Les tarifs actuels des prestations de livraison et de montage sont consultables sur [http://www.ikea.com/ms/fr\\_CH/customer-service/about-services/index.html](http://www.ikea.com/ms/fr_CH/customer-service/about-services/index.html). Les tarifs en vigueur au moment de la commande sont applicables.

Pour les volumes de livraison supérieurs à 3 tonnes ou 18 m<sup>3</sup>, IKEA calcule les frais de livraison sur demande.

Les indications de prix pour les prestations de livraison et de montage s'entendent TVA et autres taxes légales incluses.

### **6 Conditions de paiement et modes de paiement**

Les prestations de livraison et de montage doivent être payées dans leur intégralité au moment de la commande.

Pour les modes de paiement acceptés par IKEA, les dispositions du chiffre 4 des CGV ou du chiffre 6 des CGV de l'Online Shop sont applicables.

### **7 Délais de livraison et de montage**

Les délais de livraison et de montage sont communiqués aux clients avec la confirmation de la commande.

Un créneau horaire de quatre heures s'applique pour le délai de livraison et de montage. Les montages peuvent durer plus de quatre heures.

L'heure de livraison des colis est communiquée par SMS aux clients un jour avant la livraison.



Les clients sont informés de tout retard de livraison conséquent. Les retards de livraison ou dépassements du délai de livraison ne donnent pas droit aux clients de résilier le contrat ou de demander le remboursement total ou partiel du prix d'achat.

#### **8. Livraisons et montage uniquement en présence de personnes majeures**

Les articles IKEA ne peuvent être livrés qu'à des personnes majeures et montés qu'en leur présence.

#### **9. Absence des clients et refus de réception**

Si les clients ne sont pas présents à l'adresse de livraison à la date de livraison ou de montage, ou s'ils refusent la réception des articles, un nouveau délai de livraison ou de montage leur est communiqué le plus rapidement possible. Dans ce cas, IKEA est en droit de facturer des frais de traitement de CHF 100 ainsi que des frais pour toute livraison ou déplacement supplémentaire du partenaire de service, conformément aux tarifs de livraison et de montage applicables. Les tarifs actuels sont consultables sur [www.IKEA.ch](http://www.IKEA.ch) ainsi qu'au guichet de transport des magasins.

Si la livraison ne peut être effectuée pour une raison imputable aux clients, IKEA est en droit de facturer à ces derniers la somme de CHF 5 par jour pour l'entreposage des articles IKEA à partir du 11<sup>e</sup> jour suivant la date de mise à disposition annoncée.

#### **10. Conditions de livraison**

La livraison s'effectue en principe jusque dans une chambre d'intérieur du logement dans la mesure où le chemin d'accès est praticable pour le transport en camion et que la structure du bâtiment le permet (p. ex. taille de la porte ou cage d'escalier). Il incombe aux clients de clarifier à temps si les conditions précitées sont réunies et à défaut, d'en informer IKEA en temps utile.

Les colis sont livrés jusque devant la porte d'entrée.

Si la livraison nécessite du matériel supplémentaire (p. ex. monte-meuble) ou si l'accès est difficile (p. ex. longs trajets à pied), les clients doivent en informer IKEA au préalable. Les coûts qui en résultent sont facturés séparément aux clients.

Si l'adresse de livraison se situe dans une zone interdite à la circulation, IKEA ne livrera que jusqu'à la station de vallée ou au lieu le plus proche accessible en camion.

IKEA ne livre pas les articles du «Bon Filon» ni les plantes.

#### **11. Conditions de montage**

L'assemblage des articles IKEA est réalisé conformément aux instructions de montage jointes à chaque article IKEA.

Le montage au mur ou au plafond nécessite une structure appropriée de la construction murale ou du plafond. Il n'est réalisé qu'à la demande expresse des clients et à leurs seuls risques.

Les raccordements électriques et sanitaires ne sont pas réalisés pour des raisons légales. Les câblages et la mise en place de l'électronique de divertissement sont également exclus des prestations de montage proposées.

#### **12. Cuisines intégrées et cuisines modulaires**

Lors de l'achat d'une cuisine, le montage n'est pas inclus. IKEA est seulement responsable pour la fabrication et la livraison des cuisines.

Pour l'installation d'une cuisine, IKEA propose un partenaire de service. Un contrat d'installation est alors conclu individuellement entre le client et ledit partenaire de service (contrat d'entreprise).

IKEA décline toute responsabilité pour les éventuels dommages résultant de cette relation contractuelle.

#### **13. Obligation de vérification et réclamation**

Au moment de la livraison ou après le montage effectué par le partenaire de service, les clients doivent vérifier si les articles IKEA sont au complet et s'ils ne présentent pas de défauts. En cas de défauts/problèmes, il convient d'en faire part immédiatement au partenaire de service sur place et de le mentionner sur le bulletin de livraison.

Pour le surplus, les dispositions des chiffres 5 à 7 des CGV s'appliquent s'agissant des défauts et de la responsabilité d'IKEA.

#### **14. Responsabilité pour les retards de livraison ou de montage**

IKEA n'est responsable des retards de livraison ou de montage qui lui sont imputables que s'ils ont été provoqués intentionnellement ou par une négligence grave, mais dans tous les cas seulement jusqu'à concurrence du montant facturé pour les articles IKEA concernés.

IKEA décline toute responsabilité pour tout retard ou toute impossibilité de fournir une prestation qui ne lui est pas imputable.

#### **15. Retour des emballages**

Les clients IKEA peuvent rendre au partenaire de service tout le matériel d'emballage des articles IKEA livrés, à condition que le temps d'attente n'excède pas cinq minutes. Sinon, les emballages peuvent être rapportés gratuitement dans n'importe quel magasin IKEA.

Si les clients ont passé une commande de montage, le partenaire de service reprendra dans tous les cas les emballages des articles IKEA assemblés.

#### **16. Élimination des meubles usagés**

Lorsqu'ils bénéficient des prestations de livraison, les clients IKEA peuvent remettre au partenaire de service d'IKEA les meubles usagés pour élimination. A cette fin, les meubles doivent être démontés et en état d'être transportés.

Des tarifs particuliers sont applicables pour l'élimination. Ils sont consultables sur [http://www.ikea.com/ms/fr\\_CH/customer-service/about-services/index.html](http://www.ikea.com/ms/fr_CH/customer-service/about-services/index.html).

#### **17. Restrictions en cas de livraisons et montages express directement au départ du magasin**

Les livraisons et montages express sont effectués dans les limites d'un trajet de 30 minutes environ au départ du magasin IKEA concerné ("zone express"). Des renseignements détaillés sont disponibles au guichet de transport du magasin IKEA.

La livraison doit être possible jusqu'à la porte du domicile des clients sans entraves, ni recours à du matériel supplémentaire (p. ex. monte-meuble). Les

produits fragiles comme la vaisselle, les miroirs etc. ne sont pas livrés.

La date de livraison ou de montage est communiquée aux clients au guichet de transport. Les clients sont avertis par téléphone 30 minutes avant la livraison.

La livraison a lieu dans les 36 heures après l'octroi de la commande de livraison. Si la commande de livraison est octroyée la veille d'un dimanche ou d'un jour férié, la livraison a lieu au plus tard le 2<sup>e</sup> jour ouvrable suivant.

Le service de montage express n'est possible qu'en combinaison avec une livraison express et est réalisé dans la zone express sous 72 heures maximum après l'achat des articles IKEA.

#### **18. Dispositions spéciales pour le retrait par le client dans un magasin IKEA**

##### **18.1. Nature de la prestation et champ d'application**

Le service "Retrait par le client dans un magasin IKEA" comprend la livraison dans un magasin IKEA en Suisse de la marchandise commandée et le stockage de celle-ci dans ledit magasin jusqu'à sa remise au client sur place.

Pour le reste, ce sont les présentes CG relatives au service de livraison et de montage qui s'appliquent en substance.

##### **18.2. Horaires de retrait et frais de stockage**

La marchandise commandée peut être retirée durant les horaires d'ouverture du magasin IKEA choisi. Les adresses et horaires d'ouverture sont consultables sur : [www.ikea.ch/adresses](http://www.ikea.ch/adresses).

Si la marchandise commandée n'est pas retirée à la date convenue, une deuxième date de retrait est fixée par téléphone avec le client dans un délai de 3 jours maximum. Si ce deuxième délai n'est une nouvelle fois pas respecté, le chiffre 18.3 ci-après s'applique.

##### **18.3. Non-retrait**

Le non-retrait par le client de la marchandise commandée dans la limite du délai convenu est considéré comme refus de la marchandise. Celle-ci est alors remise en stock et les frais de service sont à

la charge du client. La valeur de la marchandise lui est remboursée.

## **19. Dispositions spéciales pour le retrait par le client à un Pick-up Point**

### 19.1. Nature de la prestation et champ d'application

Le service "Retrait par le client à un Pick-up Point» comprend la livraison par IKEA de la marchandise commandée à un partenaire de service (Pick-up Point), le stockage de celle-ci dans ledit Pick-up Point pendant 10 jours maximum ainsi que la remise de la marchandise au client sur place.

L'établissement du partenaire de service n'étant pas un site IKEA, il n'est pas possible d'y bénéficier des prestations "Montage" (chiffre 11), "Retour des emballages" (chiffre 15), "Élimination des meubles usagés" (chiffre 16) et "Livraison express" (chiffre 17).

Pour le reste, ce sont les présentes CG relatives au service de livraison et de montage qui s'appliquent en substance.

### 19.2. Horaires de retrait et frais de stockage

La marchandise commandée peut être retirée durant les horaires d'ouverture du partenaire de service. Les adresses et horaires d'ouverture sont consultables sur : [www.ikea.ch/adresses](http://www.ikea.ch/adresses).

Lorsqu'un délai de retrait est fixé au-delà des 10 jours, le partenaire de service est en droit de facturer des frais d'un montant de CHF 5.00 par jour de stockage supplémentaire.

### 19.3. Non-retrait

Le non-retrait par le client de la marchandise commandée dans la limite du délai convenu est considéré comme refus de la marchandise. Celle-ci est alors réacheminée vers un site IKEA et les frais de livraison deviennent caducs. La valeur de la marchandise lui est remboursée.

## **20. Service à la clientèle / Réclamations**

Le service à la clientèle des magasins IKEA en Suisse ou le service à la clientèle central d'IKEA est compétent pour toutes les questions et réclamations concernant les articles IKEA et le service de livraison et de montage :

IKEA Customer Support Centre  
Industriestrasse 186  
8957 Spreitenbach

E-mail :

[http://www.ikea.com/ch/fr/customer\\_service/contact\\_us/contact.html](http://www.ikea.com/ch/fr/customer_service/contact_us/contact.html)

Tél. : 0848 801 100 (max. CHF 0.08/min. par le réseau fixe)

## **21. Droit applicable et for juridique**

Seul le droit suisse est applicable, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et du droit d'achat viennois.

Le for est à Spreitenbach. IKEA et ses clients sont également en droit de déposer une demande au lieu du domicile des clients.