

# Cuisines IKEA

Conditions de  
garantie

25

10

5

Appareils électroménagers, éviers,  
robinets, plans de travail, caissons,  
façades et aménagements intérieurs  
fixes



25

10

5

La vie quotidienne à la maison impose des exigences élevées sur les cuisines. C'est pourquoi nos éléments de cuisines sont rigoureusement testés pour s'assurer qu'ils répondent à de strictes exigences de qualité et de durabilité.

La garantie est valable dans le cadre d'un usage domestique uniquement et couvre la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication de matériaux apparaît pendant toute la période de garantie offerte à compter de la date d'achat.

Pour connaître le détail des conditions de garantie (étendue, limites et exclusions) reportez-vous aux dispositions du présent livret de garantie.

## Dispositions communes à cette garantie

### Que sont les garanties ?

Les garanties sont des gages de qualité des produits que nous vous vendons. Ces garanties peuvent être légales ou commerciales, ces dernières s'ajoutant à vos droits de disposer d'un bien conforme et exempt de vices conformément au code de la consommation et au code civil.

### Comment s'articulent les garanties légales avec les garanties commerciales IKEA ?

Les garanties légales s'appliquent sur l'ensemble des produits achetés chez IKEA pour une durée de deux (2) ans. Dès que vous mettez en œuvre la garantie, nous appliquerons prioritairement les garanties légales lorsque vos produits sont toujours couverts par celles-ci. A l'expiration des garanties légales, seule la garantie commerciale IKEA sera applicable.

Pour en connaître davantage sur vos droits au titre des garanties légales, reportez-vous au paragraphe « Dispositions légales » en fin de document.

### Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties IKEA s'appliquent uniquement sur le territoire de la France métropolitaine et les îles françaises qui dépendent du continent européen (Corse, île de Batz, île de Ré, etc.), hors DOM et TOM. Pour les îles françaises qui dépendent du continent européen (Corse, île de Batz, île de Ré, etc.), la mise à disposition s'entend au port sur le continent. Les garanties des articles IKEA utilisés dans un autre pays membres de l'Union Européenne pourront être exercées auprès de l'organisation IKEA locale du pays où le produit est utilisé sur tout le territoire de l'Union Européenne (hors DOM et TOM), sous réserve de conformité aux spécifications techniques et réglementations applicables et propres à chaque pays le cas échéant. Les conditions de garantie, étendues et limites, sont celles applicables sur le marché local. Il est recommandé de se les procurer auprès de l'organisation IKEA locale.

La garantie électroménagers reste applicable aux appareils ayant fait l'objet d'une adaptation dans le respect des règles de l'art par un spécialiste qualifié avec des pièces d'origine du fabricant pour une mise en conformité de l'appareil aux spécifications techniques d'un autre pays membre de l'Union européenne.

## METHOD systèmes de cuisine

### Tiroirs, caissons, façades, plans de travail et éviers

#### Quelle est la durée de validité de la garantie ?

La garantie sur les systèmes de cuisine METHOD est valable vingt-cinq (25) ans à compter de la date d'achat chez IKEA.

La garantie sur les systèmes de cuisine ENHET est valable dix (10) ans à compter de la date d'achat chez IKEA.

La garantie sur l'ouverture à pression électrique UTRUSTA est valable cinq (5) ans à compter de la date d'achat chez IKEA.

L'original du ticket de caisse, de la facture ou du bon de livraison en cas de vente à distance est exigé comme preuve d'achat.

#### Qu'est ce qui est couvert par cette garantie ?

Les éléments suivants du système de cuisine METHOD sont couverts :

- Caissons (exceptés VADHOLMA et TORNVIKEN\*)
- Façades
- Charnières UTRUSTA
- Tiroirs MAXIMERA
- Tiroirs EXCEPTIONELL avec ouverture pression
- Tablettes UTRUSTA en verre trempé ou mélaminé
- Pieds et plinthes

- Finitions latérales
- Bandeaux décor / corniches
- Plans de travail
- Eviers (sauf FYNDIG)

Les éléments suivants du système de cuisine ENHET sont couverts :

- Caissons
- Façades
- Finitions latérales
- Charnières
- Tiroirs
- Etagères
- Pieds

\* Les corbeilles en fil UTRUSTA, les rangements TORNIVIKEN et VAHOLMA sont couverts par une garantie de dix (10) ans.

#### **Qu'est-ce qui n'est pas couvert par la garantie ?**

Sont exclus de la garantie commerciale les boutons, poignées, cuisines KNOXHULT, cuisines SUNNERSTA et éviers FYNDIG. Ces produits restent couverts par les garanties légales de deux (2) ans.

La garantie ne couvre pas l'usure normale et graduelle inhérente aux produits, compte tenu de la durée de vie et du comportement communément admis pour des produits semblables.

Tout utilisation des produits en environnement non domestique ainsi qu'en extérieur est également exclue de la garantie, en particulier l'usage professionnel ou collectif ou dans un établissement recevant du public.

Les produits mal stockés ou montés, qui ont subi une mauvaise utilisation ou une modification, qui ont été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou produits, aux produits qui ont été utilisés de manière inappropriée ou ont subi un usage abusif, qui ont par exemple été utilisés à l'extérieur. Les produits dont les dommages résultent du non-respect des consignes d'utilisation, d'une mauvaise installation non conforme aux instructions de IKEA et/ou aux règles de l'art.

La garantie ne couvre pas non plus les dommages tels que, entre autres, le vol, la chute ou le choc d'un objet, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive ou toute autre condition environnementale anormale, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, les réactions chimiques ou électrochimiques, la rouille, la corrosion, ou un dégât des eaux résultant entre autres, d'un taux de calcaire trop élevé dans l'eau d'approvisionnement.

#### **Que fera IKEA pour remédier au problème ?**

IKEA examinera le produit et, après vérification, s'il est conclu que votre

réclamation est couverte par la garantie, il sera procédé soit à la réparation du produit défectueux, soit à son remplacement par le même article ou par un article comparable.

En cas de mise en œuvre, IKEA prendra en charge les frais de réparation, de pièces de rechange, de main d'œuvre et de déplacement du personnel à domicile que le service implique, dans la mesure où les frais à engager pour la réparation n'excèdent pas la valeur du produit et où le produit est accessible à la réparation sans coût supplémentaire. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux réparations non autorisées par IKEA. Les pièces remplacées deviennent la propriété de IKEA.

Lorsque vous mettez en œuvre les garanties légales ou commerciale, IKEA suspendra la durée de la garantie restant à courir pendant toute période d'immobilisation de votre produit, et ce jusqu'à la délivrance de votre produit remis en état. Les matériaux et accessoires remplacés ou réparés seront, par conséquent, couverts pour la durée de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation, sans préjudice de l'application des garanties légales de deux (2) ans.

Dans le cas où l'article n'est plus vendu chez IKEA, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par IKEA ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, IKEA fournira à sa seule discrétion un article de remplacement approprié.

La réparation et/ou le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de la garantie commerciale sur le produit réparé ou remplacé.

## **Robinets de cuisine**

#### **Quelle est la durée de validité de la garantie ?**

La présente garantie est valable dix (10) ans à compter de la date d'achat chez IKEA. L'original du ticket de caisse, de la facture ou du bon de livraison en cas de vente à distance est exigé comme preuve de l'achat.

#### **Qu'est-ce qui est couvert dans le cadre de cette garantie ?**

La garantie s'applique à tous les robinets de l'assortiment cuisine IKEA neuf vendus dans les magasins IKEA – hors modèles d'exposition et produits vendus au Circular Hub (anciennement Bonne Trouvaille) – qui ont été correctement installés, régulièrement entretenus et ayant fait l'objet d'une utilisation normale. La garantie couvre la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication des matériaux apparaît pendant toute la période de garantie offerte à compter de la date l'achat.

#### **Qu'est-ce qui n'est pas couvert par la garantie ?**

Le mitigeur LAGAN et le mitigeur d'extérieur KALLSJÖN sont uniquement couverts par la garantie légale de 2 ans, sous réserve de la preuve d'achat. La garantie n'est pas valable si le produit a été soumis à des substances

corrosives. La garantie ne couvre pas l'usure normale et graduelle inhérente aux produits, compte tenu de la durée de vie et du comportement communément admis pour des produits semblables.

Toute utilisation des produits en environnement non domestique ainsi qu'en extérieur est également exclue de la garantie, en particulier l'usage professionnel ou collectif ou dans un établissement recevant du public. Les produits mal stockés ou montés, qui ont subi une mauvaise utilisation ou une modification, qui ont été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou produits, aux produits qui ont été utilisés de manière inappropriée ou ont subi un usage abusif, qui ont par exemple été utilisés à l'extérieur. Les produits dont les dommages résultent du non-respect des consignes d'utilisation, d'une mauvaise installation non conforme aux instructions de IKEA et/ou aux règles de l'art.

La garantie ne couvre pas les dommages tels que, entre autres, le vol, la chute ou le choc d'un objet, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive ou toute autre condition environnementale anormale, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, les réactions chimiques ou électrochimiques, la rouille, la corrosion, ou un dégât des eaux résultant entre autres, d'un taux de calcaire trop élevé dans l'eau d'approvisionnement.

#### **Que fera IKEA pour remédier au problème ?**

IKEA examinera le produit et, après vérification, s'il est conclu que votre réclamation est couverte par la garantie, il sera procédé soit à la réparation du produit défectueux, soit à son remplacement par le même article ou par un article comparable.

En cas de mise en œuvre, IKEA prendra en charge les frais de réparation, de pièces de rechange, de main d'œuvre et de déplacement du personnel à domicile que le service implique, dans la mesure où les frais à engager pour la réparation n'excèdent pas la valeur du produit et où le produit est accessible à la réparation sans coût supplémentaire. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux réparations non autorisées par IKEA. Les pièces remplacées deviennent la propriété de IKEA.

Lorsque vous mettez en œuvre les garanties légales ou commerciale, IKEA suspendra la durée de la garantie restant à courir pendant toute période d'immobilisation de votre produit, et ce jusqu'à la délivrance de votre produit remis en état. Les matériaux et accessoires remplacés ou réparés seront, par conséquent, couverts pour la durée de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation, sans préjudice de l'application des garanties légales de deux (2) ans.

Dans le cas où l'article n'est plus vendu chez IKEA, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par IKEA ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, IKEA fournira à sa seule discrétion un article de remplacement approprié.

La réparation et/ou le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de la garantie commerciale sur le produit réparé ou remplacé.

## **Electroménagers**

#### **Quelle est la durée de validité de la garantie ?**

La présente garantie est valable cinq (5) ans à compter de la date d'achat chez IKEA d'un appareil électroménager de l'assortiment cuisines, hors modèles d'exposition et produits vendus au Circular Hub (anciennement Bonne Trouvaille), qui ont été correctement installés, régulièrement entretenus et ayant fait l'objet d'une utilisation normale.

L'original du ticket de caisse, de la facture ou du bon de livraison en cas de vente à distance est exigé comme preuve de l'achat.

#### **Que couvre la garantie ?**

La garantie couvre les défauts de construction et de fabrication susceptibles de nuire à une utilisation normale, à compter de la date d'achat chez IKEA par le client. Elle ne s'applique que dans le cadre d'un usage domestique. Les présentes conditions de garantie couvrent les frais de réparation, de pièces de rechange, de main d'œuvre et de déplacement du personnel à domicile pendant une période de cinq (5) ans, à l'exclusion de la série LAGAN et TILLREDA, à compter de la date d'achat chez IKEA, sous réserve que les défauts soient couverts et à condition que l'appareil soit disponible pour réparation sans occasionner de dépenses spéciales. Les pièces remplacées deviennent la propriété de IKEA.

Cette garantie s'applique à un usage domestique uniquement. Les exceptions sont spécifiées sous le paragraphe "exclusion spécifique aux électroménagers"

#### **Quels sont les électroménagers non couverts par la garantie ?**

Les électroménagers TILLREDA et LAGAN sont uniquement couverts par la garantie légale de deux (2) ans à compter de la date d'achat chez IKEA par le client

#### **Qu'est-ce qui n'est pas couvert par la garantie ?**

- Les dommages résultant du non-respect des consignes d'utilisation, d'une mauvaise installation non conforme aux instructions du fabricant et/ou aux règles de l'art, notamment en matière de raccordement au réseau électrique, ou aux arrivées d'eau ou de gaz qui requièrent l'intervention d'un professionnel qualifié.
- Les dommages aux éléments non fonctionnels et décoratifs qui n'affectent pas l'usage normal de l'appareil, notamment les rayures, coupures, éraflures, décolorations.
- Les dommages accidentels causés par des corps ou substances étrangers et par le nettoyage et déblocage des filtres, systèmes d'évacuation ou compartiments pour détergent.
- Les dommages causés aux pièces suivantes : verre céramique, accessoires, paniers à vaisselle et à couverts, tuyaux d'alimentation et d'évacuation, joints, lampes et protections de lampes, écrans, boutons et

poignées, châssis et parties de châssis.& Les dommages résultant du non-respect des consignes d'utilisation, d'une mauvaise installation non conforme aux instructions du fabricant et/ou aux règles de l'art, notamment en matière de raccordement au réseau électrique, ou aux arrivées d'eau ou de gaz qui requièrent l'intervention d'un professionnel qualifié.

- Les frais de transport de l'appareil, de déplacement du réparateur et de main-d'œuvre relatif à un dommage non garanti ou non constaté par le réparateur agréé.
- Les réparations effectuées par un prestataire de service et/ou un partenaire non agréés, ou en cas d'utilisation de pièces autres que des pièces d'origine, toute réparation de fortune ou provisoire restant à la charge du client qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.
- Les dommages liés au transport lorsque l'appareil est emporté par le client lui-même ou un prestataire de transport qu'il a lui-même désigné. Lorsque l'appareil est livré par IKEA, les dommages résultant du transport seront pris en charge par IKEA.
- Les coûts d'installation initiaux. Toutefois, si le prestataire de service ou son partenaire agréé procède à une réparation ou un remplacement d'appareil selon les termes de la présente garantie, le prestataire de service ou son partenaire agréé réinstalleront le cas échéant l'appareil réparé ou remplacé.
- Cas où aucun défaut n'a pu être constaté lors de la visite d'un technicien.
- Les réparations effectuées par un prestataire de service et/ou un partenaire non agréés, ou en cas d'utilisation de pièces autres que des pièces d'origine, toute réparation de fortune ou provisoire restant à la charge du client qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.
- L'utilisation d'électroménager en dehors d'un usage domestique, par exemple, pour un usage professionnel
- Dommages liés au transport : si le client transporte lorsque l'appareil est emporté par lui-même chez lui ou à une adresse, IKEA n'est pas responsable des dommages éventuels pendant le transport. Lorsque l'appareil est livré par IKEA, les dommages résultant du transport seront pris en charge par IKEA (uniquement dans le cadre de cette prestation). Pour toute réclamation en dehors de cette dernière condition particulière, le client doit contacter le service client IKEA sur [www.IKEA.fr](http://www.IKEA.fr)
- Coûts pour l'installation initiale de l'appareil : ces restrictions ne s'appliquent pas aux travaux effectués dans les règles de l'art par un spécialiste qualifié utilisant nos pièces d'origine afin d'adapter l'appareil aux spécifications techniques de sécurité d'un autre pays de l'union européenne.

### **Que fera IKEA pour remédier au problème ?**

IKEA examinera le produit et, après vérification, s'il est conclu que votre réclamation est couverte par la garantie, il sera procédé soit à la réparation du produit défectueux, soit à son remplacement par le même article ou par un article comparable.

En cas de mise en œuvre, IKEA prendra en charge les frais de réparation, de pièces de rechange, de main d'œuvre et de déplacement du personnel à domicile que le service implique, dans la mesure où les frais à engager pour la réparation n'excèdent pas la valeur du produit et où le produit est accessible à la réparation sans coût supplémentaire. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux réparations non autorisées par IKEA. Les pièces remplacées deviennent la propriété de IKEA.

Lorsque vous mettez en œuvre les garanties légales ou commerciale, IKEA suspendra la durée de la garantie restant à courir pendant toute période d'immobilisation de votre produit, et ce jusqu'à la délivrance de votre produit remis en état. Les matériaux et accessoires remplacés ou réparés seront, par conséquent, couverts pour la durée de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation, sans préjudice de l'application des garanties légales de deux (2) ans.

Dans le cas où l'article n'est plus vendu chez IKEA, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par IKEA ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, IKEA fournira à sa seule discrétion un article de remplacement approprié.

La réparation et/ou le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de la garantie commerciale sur le produit réparé ou remplacé.

### **Comment nous joindre ?**

Pour faire une réclamation dans le cadre de ces garanties, contactez le service après-vente de votre magasin le plus proche (voir liste des magasins sur [IKEA.fr](http://IKEA.fr)) ou contactez le Service Relations Clients :

Par courrier:  
Meubles IKEA France S.A.S.  
Centre Support Clients - Service Consommateurs  
TSA 11081 - 91008 Evry Cedex

Par téléphone:  
09 69 36 20 06 (appel non surtaxé)  
Service ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h30, le samedi de 8h à 19h et le dimanche de 9h à 18h.

## Dispositions légales

Indépendamment de la garantie commerciale, IKEA reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur:

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil. Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

« Garantie légale de conformité » (extrait du Code de la consommation)

- Art. L. 217-4. « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- Art. L. 217-5. « Le bien est conforme au contrat :

1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2. Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

- Art. L. 217-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

- Art. L. 217-16. « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

« De la garantie des défauts de la chose vendue » (extrait du Code civil)

- Art. 1641. « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »
- Art. 1648 (1er alinéa). « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

## **Conservez les documents suivants :**

- Votre preuve d'achat (ticket de caisse, facture ou bon de livraison)
- Les présentes conditions de garantie.

Meubles IKEA France S.A.S.  
Centre Support Clients - Service  
Consommateurs  
TSA 11081 - 91008 Evry Cedex  
09 69 36 20 06 (appel non surtaxé)

