

# Canapés et fauteuils

## Conditions de garantie

Entrée en vigueur le 23 septembre 2022

10

25



10

25

La vie quotidienne à la maison impose des exigences élevées pour les canapés et les fauteuils. Nos canapés sont rigoureusement testés pour répondre à nos normes strictes en matière de qualité et de durabilité, ainsi qu'aux normes les plus strictes pour un usage domestique. IKEA vous offre une garantie de 10 ans contre les défauts de matériaux et de fabrication, qui couvre les cadres et les coussins de nos canapés. Pour STOCKHOLM, cette garantie est de 25 ans.

Pour connaître le détail des conditions de garanties, reportez-vous aux dispositions du présent livret de 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.



#### **Qui peut bénéficier des garanties commerciales IKEA ?**

Les garanties commerciales IKEA peuvent être mise en œuvre uniquement par les membres du Club IKEA Family et du Réseau IKEA Pro.

Pour bénéficier des garanties commerciales IKEA, vous devez avoir présenté votre carte membre (Club IKEA Family ou Réseau IKEA Pro) lors de votre achat concerné par la mise en œuvre de la garantie. A défaut, seules les garanties légales pourront être mises en œuvre par les clients consommateurs au sens du 1° de l'article liminaire du Code de la Consommation.

Pour les clients n'étant pas adhérent au club IKEA Family, vos produits restent couverts par les garanties légales. Pour en savoir plus consultez notre page dédiée : <https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/terms-conditions/garanties-legales-pube264a970>.

Les clients professionnels n'étant pas adhérent au Réseau IKEA Pro ne bénéficient d'aucune garantie.

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

La présente garantie est valable dix (10) ans pour tous nos canapés, à l'exception de STOCKHOLM qui est couvert jusqu'à 25 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 ?**

La garantie s'applique aux produits neufs vendus dans les magasins IKEA – hors modèles d'exposition et produits vendus à l'Espace seconde vie qui ont été correctement installés, régulièrement entretenus et ayant fait l'objet d'une utilisation normale.

La garantie s'applique dans le cadre d'un usage domestique uniquement et ce pour les coussins de l'assise et des dossiers lorsqu'ils sont utilisés avec les cadres prévus. 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 d'achat.

Tout défaut de construction ou de fabrication couvert dans les termes et conditions de cette garantie doit être signalé à IKEA dans les meilleurs délais suivant sa découverte afin de prévenir toute aggravation du défaut.

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

Sont exclus de la garantie commerciale les éléments suivants :

- housses en tissu
- housses en cuir
- housses en tissu enduit
- coussins POÄNG
- assises en rotin, bambou ou autres fibres naturelles
- certains inclinables
- pouf
- ainsi que les familles suivantes: AGEN, BUSKBO, GRÖNADAL, RÅDVIKEN, STOCKHOLM 2017, STORSELE, HOLMSTA, TÄNKVARD, ALBACKEN, et ULRIKSBERG.

Ces produits restent couverts par les garanties légales de deux (2) ans.

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.

La garantie commerciale ne s'applique pas aux produits qui ont été mal stockés ou montés, qui ont subi une mauvaise utilisation ou une modification, qui ont été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou produits, les produits qui ont été utilisés de manière inappropriée ou ont subi un usage abusif.

La garantie commerciale ne couvre pas non plus l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien, ni 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, un dégât des eaux ou les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive. La garantie ne couvre pas les dommages indirects ou fortuits.

### **Où s'applique la présente garantie ?**

Les garanties commerciales 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.

### **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 s'assurera que votre carte membre (club IKEA Family ou Réseau IKEA Pro) a bien été prise en compte lors de votre achat et, en cas d'éligibilité, 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 par 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.

## 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

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

## **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)

