

## **Syarat dan Ketentuan IKEA**

### **Pengembalian: Belanja Online**

#### **Tentang Kebijakan Pengembalian ini**

Syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam kebijakan pengembalian ini berlaku untuk semua barang yang dibeli dari IKEA Indonesia di Republik Indonesia, baik Anda membeli melalui situs web kami atau melalui telepon.

#### **Hak untuk membatalkan**

Anda dapat membatalkan pesanan Anda yang dibuat melalui IKEA Indonesia Online dalam waktu 24 jam setelah melakukan pemesanan. Kami akan memberikan pengembalian dana penuh dari harga barang dan pengiriman dan biaya lain yang telah Anda keluarkan. Anda dapat membatalkan pesanan Anda di situs IKEA tempat Anda memesan.

Mengikuti pembayaran barang (yaitu saat pesanan di antara kita terbentuk); Anda dapat membatalkan pesanan Anda hingga 30 hari setelah hari Anda menerima barang dengan memberi tahu kami. Ini berarti bahwa jika Anda berubah pikiran tentang barang atau karena alasan lain Anda memutuskan tidak ingin menyimpan barang tersebut; Anda dapat memberi tahu kami tentang keputusan Anda untuk membatalkan pesanan, dan kemudian mengembalikan barang kepada kami untuk pengembalian dana.

#### **Bagaimana cara membatalkan**

Jika Anda ingin membatalkan pesanan atau kontrak, Anda hanya perlu memberi tahu kami bahwa Anda telah memutuskan untuk membatalkan. Anda dapat melakukannya melalui telepon atau tertulis.

Hubungi Pusat Layanan Pelanggan kami di 021-29853900 atau email kami di CS@IKEA.co.id mohon agar email Konfirmasi Pesanan Anda dan nomor pesanan untuk diserahkan dan tentukan barang yang ingin Anda kembalikan.

Baik Anda mengirimkan pemberitahuan pembatalan melalui telepon atau online, pembatalan akan berlaku pada hari pengirimannya kepada kami.

Jika Anda membatalkan pesanan setelah barang dikirim, Anda setuju untuk mengembalikan barang kepada kami dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan di bawah ini.

#### **Mengembalikan barang Anda**

Jika barang telah dikirimkan kepada Anda sebelum Anda memutuskan untuk membatalkan pesanan Anda, Anda harus mengembalikan barang tersebut tanpa penundaan dan dalam hal apa pun tidak lebih dari 30 hari setelah hari Anda memberi tahu kami bahwa Anda ingin membatalkan pesanan.

Jika Anda ingin mengembalikan barang sendiri, Anda dapat membawanya ke toko IKEA mana pun di Republik Indonesia. Anda perlu mengambil semua barang yang Anda kembalikan, bersama dengan salinan email Konfirmasi Pesanan Anda, tanda terima pengiriman dan kartu pembayaran yang Anda gunakan untuk membayar barang tersebut.

Untuk pengurusan pengambilan barang yang tidak diinginkan silahkan hubungi Customer Service Center kami di 021-29853900. Harap siapkan nomor pesanan dan tanda terima pengiriman Anda.

Kami kemudian akan mengatur agar barang Anda yang tidak diinginkan diambil oleh perwakilan IKEA Indonesia.

Anda setuju untuk mengembalikan barang secara penuh, dalam kondisi yang dapat dijual kembali dan IKEA Indonesia juga meminta Anda mengembalikan kemasan dengan barang jika memungkinkan. Anda bertanggung jawab atas biaya pengembalian barang, kecuali barang rusak atau tidak seperti yang dijelaskan, dalam hal ini kami akan mengembalikan biaya wajar yang Anda keluarkan untuk mengembalikan barang tersebut kepada kami. Jika Anda mengembalikan barang Anda karena cacat atau tidak benar, tidak ada biaya penagihan yang akan dikenakan.

### **Merawat barang secara wajar**

Anda setuju untuk menjaga barang secara wajar sejak dikirimkan kepada Anda hingga waktu pengembaliannya.

### **Ketentuan Koleksi**

Pengambilan barang hanya akan dilakukan dari alamat pengiriman tujuan pengiriman barang dan tunduk pada ketentuan berikut:

1. Anda setuju untuk memberi kami sedetail mungkin fitur yang relevan dari alamat pengiriman di lantai mana barang akan diambil, apakah ada pintu sempit, dll.) Untuk membantu perwakilan kami mempersiapkan pengumpulan;
2. Anda setuju untuk memastikan bahwa ada akses yang sesuai ke lokasi pengambilan yang dipilih;
3. Jika perwakilan kami secara wajar menganggap bahwa pengambilan dari ruang pilihan Anda kemungkinan besar akan menyebabkan kerusakan pada barang atau properti Anda, mereka akan memberi tahu Anda dan mencatat kekhawatiran ini pada dokumen penagihan. Anda dapat menginstruksikan perwakilan kami untuk mengumpulkan barang meskipun ada kekhawatiran tersebut, tetapi kami tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan apa pun yang terjadi pada properti Anda atau barang sebagai akibat dari upaya kami untuk mengambil barang atas instruksi Anda (dengan ketentuan bahwa pengambilan yang wajar dilakukan dalam pengambilan barang);
4. Anda setuju untuk memberikan perwakilan kami semua barang yang akan dikembalikan, termasuk semua bagian komponen dari barang tersebut dan semua barang atau aksesoris terkait (dan jika mungkin kemasan aslinya) yang termasuk dalam harga barang yang dikembalikan;
5. Sebuah dokumen penagihan harus Anda tanda tangani sebagai konfirmasi bahwa pengambilan telah dilakukan. Dokumen pengambilan akan disediakan oleh perwakilan yang datang untuk mengambil barang Anda;
6. Jika Anda secara pribadi tidak bersedia menerima pengiriman barang, Anda dapat menunjuk perwakilan untuk melakukannya atas nama Anda. Perwakilan tersebut harus orang dewasa yang mampu mengawasi pengumpulan atas nama Anda, dan Anda setuju bahwa kami berhak mengandalkan instruksi perwakilan tersebut seolah-olah instruksi tersebut milik Anda sendiri.

### **Mengembalikan uang Anda**

Kami akan mengembalikan harga yang Anda bayarkan untuk barang dan mengkredit pengembalian dana Anda karena kredit tersebut, kartu debit yang Anda gunakan untuk melakukan pembayaran. Namun, harap diperhatikan bahwa kami dapat mengurangi pengembalian dana Anda untuk mencerminkan penurunan nilai barang, jika hal ini disebabkan oleh penanganan Anda dengan cara yang melampaui apa yang diperlukan untuk menetapkan sifat, karakteristik, dan fungsi barang.

### **Kami akan mengembalikan biaya pengiriman yang telah Anda bayarkan.**

Kami akan melakukan pengembalian dana karena Anda sesegera mungkin dan dalam hal apa pun dalam tenggat waktu yang ditunjukkan di bawah ini:

1. Jika Anda telah menerima barang dan kami belum setuju untuk mengambilnya dari Anda, 14 hari setelah hari kami menerima barang kembali dari Anda (atau jika sebelumnya, hari di mana Anda memberi kami bukti bahwa Anda memiliki mengirim barang kembali kepada kami); atau
2. Jika Anda belum menerima barang atau Anda telah menerimanya dan kami telah setuju untuk mengambilnya dari Anda, 14 hari setelah Anda memberi tahu kami tentang keputusan Anda untuk membatalkan pesanan.

### **Kebijakan tidak berlaku untuk**

Tidak sepenuhnya puas dengan produk IKEA Anda? Jangan khawatir. Cukup kembalikan produk yang tidak terpakai dalam paket aslinya dalam waktu 30 hari untuk mendapatkan pengembalian uang penuh. Kami akan mengembalikan dana Anda dengan cara yang sama seperti pembayaran awal. Ingatlah untuk membawa tanda terima Anda.

Kami ingin memastikan produk yang Anda kembalikan dapat dinikmati oleh orang lain. Itulah mengapa kami tidak dapat mengembalikan dana di beberapa produk:

- Produk yang dibuat sesuai pesanan seperti meja dapur
- Produk yang telah dirakit atau dirusak oleh Anda
- Produk makanan dan tanaman
- Produk As-Is.

### **Informasi tentang IKEA Indonesia dan cara menghubungi kami**

Jika Anda memiliki pertanyaan atau keluhan, silakan hubungi kami dengan menelepon Pusat Layanan Pelanggan kami di 021- 29853900 atau email kami di [CS@IKEA.co.id](mailto:CS@IKEA.co.id) yang dapat ditemukan di halaman hubungi kami di [www.IKEA.com/id/en/](http://www.IKEA.com/id/en/)

Jika Anda ingin menghubungi kami secara tertulis, atau jika ada bagian dalam syarat ini yang mengharuskan Anda untuk memberi tahu kami secara tertulis, Anda dapat mengirimkannya ke kantor terdaftar kami di Jl. Jalur Sutera Boulevard Kav. 45, Alam Sutera Serpong, Serpong, Kec. Tangerang, Banten, INDONESIA. Kami akan mengkonfirmasi penerimaan ini dengan menghubungi Anda secara tertulis. Jika kami harus menghubungi Anda atau memberi Anda pemberitahuan secara tertulis, kami akan melakukannya melalui email, secara langsung, atau melalui pos prabayar ke alamat yang Anda berikan kepada kami dalam Pesanan.

Syarat & Ketentuan IKEA Indonesia tanggal 1 Januari 2021, PT. Rumah Mebel Nusantara.