

# KETENTUAN BELANJA ONLINE

## KETENTUAN BELANJA ONLINE

### 1. PENDAHULUAN

Berikut adalah syarat dan ketentuan pembelian (Ketentuan Pembelian) yang berlaku pada produk yang di beli dari Belanja Online, melalui website IKEA di [www.IKEA.co.id](http://www.IKEA.co.id) dan aplikasi ponsel IKEA Indonesia

Layanan Belanja Online dan produk perabotan disediakan oleh PT. RUMAH MEBEL NUSANTARA (yang di sini disebut sebagai “kami”). Saat kami menyebut “Anda” maka yang dimaksud adalah pengguna Layanan Belanja Online dan pembeli produk.

Seperti halnya Ketentuan Pembelian, ketentuan hukum penting lainnya ditetapkan dalam Kebijakan Pengembalian. Dengan menyetujui Ketentuan Pembelian, Anda juga menyetujui Kebijakan Pengembalian, yaitu semua bentuk kontrak yang mengikat secara hukum antara IKEA dan Anda. Anda harus membaca Ketentuan Pembelian dan Kebijakan Pengembalian dengan teliti sebelum membeli produk dari Belanja Online.

Selengkapnya, Ketentuan Pembelian terdiri dari beberapa bagian berikut ini:

- Bagian 1 – Informasi mengenai Layanan Belanja Online dan produk.
- Bagian 2 – Pembelian Produk
- Bagian 3 – Pembatalan pesanan dan pengembalian produk
- Bagian 4 – Istilah umum yang berkaitan dengan kesepakatan

Kami berhak untuk mengubah Ketentuan Pembelian dan Kebijakan Pengembalian sewaktu- waktu. Segala perubahan dalam Ketentuan Pembelian atau Kebijakan Pengembalian akan berlaku untuk semua pemesanan baru setelah perubahan dipublikasikan di website dan aplikasi ponsel IKEA. Anda harus memeriksa Ketentuan Pembelian dan Kebijakan Pengembalian yang tercantum di website and aplikasi ponsel IKEA sebelum melakukan pemesanan – yang mungkin saja berubah sewaktu-waktu. Jika Anda memiliki pertanyaan tentang Ketentuan Pembelian, Kebijakan Pengembalian, produk atau Belanja Online, silakan hubungi kami di 021-2985 3900 atau [cs@ikea.co.id](mailto:cs@ikea.co.id).

## INFORMASI TENTANG BELANJA ONLINE

### 2. INFORMASI YANG TERSEDIA DI WEBSITE DAN APLIKASI PONSEL IKEA

- 2.1. Ketentuan Penggunaan berlaku saat Anda menggunakan website dan aplikasi ponsel IKEA. Dengan menggunakan website dan aplikasi ponsel IKEA (baik saat Anda membeli produk atau tidak), Anda juga setuju untuk terikat dengan Ketentuan Penggunaan. Jika terjadi perbedaan antara Ketentuan Pembelian dan Ketentuan Penggunaan, maka Ketentuan Pembelian yang harus digunakan.
- 2.2. Kami berusaha memastikan bahwa semua informasi di website dan aplikasi ponsel IKEA, termasuk deskripsi produk dan harga yang tercantum sudah benar. Namun, terkadang terjadi kesalahan. Oleh karena itu, kami akan mencoba memperbaiki semua kesalahan informasi di website dan aplikasi ponsel IKEA sesegera mungkin dan jika kami merasa bahwa kesalahan tersebut telah mempengaruhi pemesanan Anda, maka kami akan segera

memberitahukan Anda.

2.3. Mohon diperhatikan bahwa berbelanja produk secara online memberikan pengalaman yang berbeda dengan berbelanja langsung di toko. Khususnya Anda harus menyadari bahwa:

- Warna produk yang ditampilkan di website dan aplikasi ponsel IKEA akan bergantung dengan banyak faktor – termasuk setting tampilan layar Anda;
- Ukuran dan bentuk produk mungkin berbeda dengan aslinya tergantung tampilan produk pada layar Anda. Kami menyediakan ukuran dan pengukuran dalam setiap deskripsi produk dan Anda bertanggung jawab untuk memeriksa ukuran yang benar dari setiap produk yang Anda butuhkan.
- Gambar di website dan aplikasi ponsel IKEA hanya ditujukan untuk ilustrasi saja. Untuk keterangan deskripsi produk yang lebih akurat dan rincian yang disertakan bersama produk, Anda harus membaca keterangan tertulis yang terkait;
- Semua produk tergantung pada ketersediaan dan ada kemungkinan kami tidak dapat menyediakan pesanan Anda. Kami berhak untuk menarik produk cacat produksi yang dijual sewaktu-waktu, dan kewajiban kami kepada Anda saat menarik produk cacat produksi hanyalah melakukan pengembalian biaya yang telah Anda bayarkan sehubungan dengan ketidaktersediaan produk.
- Kami akan melakukan yang terbaik untuk mengantarkan produk pesanan Anda sesuai dengan perkiraan pengantaran yang diberikan secara online atau sebagaimana yang diinformasikan oleh Bagian Belanja Online, namun perkiraan dan tanggal pengantaran dapat bervariasi. Silakan baca Bagian 10 di bawah ini untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang pengantaran;
- Tidak semua produk dan promosi yang ditawarkan oleh Belanja Online tersedia di toko IKEA, dan sebaliknya. Pada prinsipnya, harga produk yang dijual online sesuai dengan harga produk di katalog dan toko IKEA. Terkadang Anda akan menemukan perbedaan harga. Hal ini bisa saja terjadi baik terkait promosi di toko maupun promosi online.

2.4. Kami akan memeriksa virus yang mungkin ada dalam website dan aplikasi ponsel IKEA namun kami tidak dapat menjamin bahwa website dan aplikasi ponsel IKEA bebas dari virus atau konten berbahaya lainnya. Demi keamanan Anda sendiri, Anda harus memastikan bahwa Anda memiliki perangkat lunak yang tepat dan sistem untuk memeriksa virus dan konten berbahaya lainnya di internet.

### **3. KETERSEDIAAN PRODUK**

Kami berhak mengubah atau menghentikan Belanja Online dan penjualan beberapa atau semua produk apapun baik secara temporer maupun permanen dan dengan atau tanpa pemberitahuan. Kami tidak bertanggung jawab atas perubahan, penangguhan atau penghentian ketersediaan Belanja Online.

### **4. KEAMANAN**

Anda bertanggung jawab untuk memastikan bahwa detail login, password dan semua detail lainnya yang berkaitan dengan akun Anda tetap selalu rahasia. Anda setuju untuk memberi tahu kami sesegera mungkin jika Anda mengetahui atau terdapat dugaan bahwa keamanan akun Belanja Online Anda dalam resiko.

## **5. PERSYARATAN PEMESANAN PRODUK**

- 5.1. Anda hanya dapat melakukan pembayaran untuk Belanja Online jika Anda berusia 18 tahun atau lebih. Meskipun kami menjual produk anak, penjualan produk ini tetap ditujukan untuk orang dewasa saja. Anda juga diwajibkan memiliki alamat email yang aktif dan nomor telepon yang dapat dihubungi.
- 5.2. Dari waktu ke waktu, Anda mungkin diminta untuk memberikan informasi pribadi kepada kami. Jika Anda memilih untuk tidak memberikan informasi tersebut, hal ini dapat menyebabkan Anda tidak dapat mengakses bagian tertentu dari situs web atau aplikasi ini, atau kami tidak dapat memproses permintaan, aplikasi, maupun menyediakan produk atau layanan kepada Anda.
- 5.3. Apabila Anda berusia di bawah 18 tahun, Anda harus memperoleh persetujuan dari orang tua atau wali sebelum memberikan informasi pribadi kepada kami.

## **PEMBELIAN PRODUK**

### **6. MELAKUKAN PEMESANAN**

- 6.1. Silakan lihat bagian Belanja Online untuk informasi mengenai langkah-langkah pemesanan produk. Produk yang Anda pesan menunjukkan bahwa Anda berminat untuk membeli produk dari kami. Di mana jika Anda memesan lebih dari satu produk, maka pemesanan Anda akan terdiri dari serangkaian produk yang Anda minati untuk dibeli.
- 6.2. Halaman Konfirmasi Pemesanan dan email menetapkan rincian akhir pesanan Anda di Belanja Online.
- 6.3. Halaman Konfirmasi Pemesanan dan email terdiri dari detail produk yang telah Anda pesan dan harga keseluruhan pemesanan produk. Jika Anda telah setuju melakukan pembayaran produk dan biaya pengantaran maka total biaya keseluruhan akan muncul di halaman tersebut.
- 6.4. Mohon diingat bahwa Konfirmasi Pemesanan hanyalah sebuah pengakuan bahwa pesanan Anda telah diterima oleh Belanja Online; hal ini tidak menunjukkan bahwa kami telah menerima pesanan Anda dan tidak terikat dengan kontrak.

### **7. PENERIMAAN PEMESANAN**

- 7.1. Kecuali sebagaimana yang diatur dalam Bagian 7.2 di bawah, pemesanan Anda akan diterima hanya saat kami mengirimkan produk kepada Anda. Tidak terdapat kontrak yang mengikat sebelum kami mengirimkan produk kepada Anda.
- 7.2. Dalam masalah produk yang dibuat sesuai pesanan (seperti daun meja), pemesanan akan diterima hanya jika kami telah menerima pembayaran terlebih dahulu. Perlu diketahui bahwa hak pembatalan yang berbeda berlaku untuk produk yang dibuat sesuai pesanan, silakan lihat Kebijakan Pengembalian kami.
- 7.3. Meskipun kami berharap dapat mengirimkan semua produk pesanan Anda, IKEA berhak, atas kebijakan IKEA sendiri dan tanpa perlu memberikan alasan untuk tidak menerima pemesanan apapun sebelum pesanan diterima. Jika kami menolak pesanan Anda, kami akan menginformasikan Anda sesegera mungkin.

## 8. PEMBAYARAN

- 8.1. Anda dapat membayar pesanan produk dengan metode pembayaran yang tertera pada halaman Pembayaran dan Pengantaran.
- 8.2. Pada dasarnya, kami akan mengambil biaya pembayaran dari kartu kredit Anda pada saat Anda melakukan pemesanan secara online.
- 8.3. Penerimaan biaya pembayaran bukan berarti kami telah menerima pesanan Anda, sehingga disarankan agar Anda melakukan pembayaran setelah Anda menerima email konfirmasi pemesanan dari kami dan jika kami memutuskan untuk tidak menerima pemesanan Anda, maka biaya pembayaran akan kami kembalikan penuh sesegera mungkin (dan dalam tempo 90 hari kalender Anda akan menerima pemberitahuan dari kami bahwa pesanan Anda belum dapat diterima). Sehubungan dengan pasal ini Anda setuju bahwa kami memiliki hak untuk tidak menerima dan membatalkan pemesanan anda dalam hal terdapat, namun tidak terbatas pada, indikasi penyalahgunaan alat pembayaran yang digunakan oleh Anda atau indikasi tindakan lain yang dilakukan oleh Anda yang menurut hukum Negara Republik Indonesia dinyatakan sebagai pelanggaran. Setiap pembatalan dikarenakan alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini maka kami akan mengembalikan biaya pembayaran secara penuh segera setelah pembatalan dilakukan (dan dalam tempo 90 hari kalender Anda akan menerima pemberitahuan dari kami bahwa pesanan Anda belum dapat diterima). Anda setuju untuk menerima pembatalan tersebut dan membebaskan kami dari segala tuntutan atau ganti rugi dalam bentuk apapun sebagai akibat dari pembatalan.
- 8.4. Kecuali dinyatakan sebaliknya, semua harga yang ditampilkan di Belanja Online sudah termasuk PPN.
- 8.5. Kecuali dinyatakan dalam Ketentuan Penjualan, harga yang harus dibayarkan untuk produk yang Anda pesan adalah harga yang ditetapkan oleh Belanja Online pada saat Anda memesan.
- 8.6. Pada dasarnya biaya pengantaran yang akan Anda bayar untuk Belanja Online adalah biaya yang ditetapkan secara online atau oleh Belanja Online pada saat Anda melakukan konfirmasi pemesanan dan kami menerima pembayaran tersebut. Biaya pengantaran dihitung berdasarkan berat, ukuran dan jumlah produk yang Anda pesan serta tujuan alamat pengantaran. Namun, Anda menyetujui bahwa kami dapat menambahkan biaya pengantaran jika pemesanan Anda memerlukan beberapa proses pengantaran, atau jika nilai pesanan atau jumlah atau ukuran produk yang dikirimkan memerlukan penambahan biaya secara total atau sebagian bila kami rasa itu diperlukan untuk pengantaran produk tersebut. Kami akan selalu mengirimkan pemberitahuan jika terdapat perubahan biaya pengantaran, dan jika Anda tidak ingin melanjutkan memesan produk dan membayar biaya pengantaran yang baru, Anda dapat membatalkan pesanan dan menerima biaya pengembalian penuh.
- 8.7. Untuk memproses pesanan Anda, kami memastikan bahwa informasi pribadi dan keuangan yang Anda berikan adalah akurat, untuk itu kami menggunakan sistem pembayaran dengan menggunakan pihak ketiga (pihak yang menyimpan data Anda saat proses pembayaran) yang terpercaya untuk memastikan bahwa pembayaran Anda aman dan bahwa rincian informasi pribadi serta keuangan Anda tidak sedang digunakan untuk kecurangan.

## 9. KESALAHAN HARGA

- 9.1. Sementara kami mencoba untuk memastikan bahwa semua harga di website dan aplikasi ponsel IKEA sudah benar, kesalahan mungkin terjadi. Jika kami menemukan kesalahan dalam harga produk yang telah Anda pesan, kami akan memberi tahu Anda sesegera mungkin. Anda akan diberi pilihan untuk mengonfirmasi kembali pesanan Anda atau membatalkannya.
- 9.2. Jika kami tidak dapat menghubungi Anda menggunakan detail kontak yang telah Anda berikan selama proses pemesanan, kami akan menganggap bahwa pemesanan tersebut dibatalkan dan memberi tahu Anda melalui email.
- 9.3. Jika Anda memutuskan untuk membatalkan pesanan setelah kami memberi tahu Anda bahwa terdapat kesalahan harga dan Anda sudah melakukan pembayaran untuk produk pesanan Anda, kami akan mengembalikan biaya sepenuhnya yang telah Anda bayarkan sesegera mungkin (dan dalam tempo sembilan puluh (90) hari kalender sejak tanggal pembatalan).

## 10. PENGANTARAN

- 10.1. Produk akan dikirimkan sebagaimana yang tertera dalam halaman Konfirmasi Pemesanan dan konfirmasi email. Biaya pengiriman tergantung sepenuhnya pada jenis produk yang Anda pesan dan alamat tujuan produk diantarkan.
- 10.2. Anda setuju bahwa Anda dapat menerima produk pada saat tanggal kedatangan produk pesanan Anda. Jika Anda tidak berada di tempat saat produk akan dikirimkan, silakan melakukan permintaan pengantaran yang baru sesegera mungkin dengan menghubungi 021-2985-3900 atau WhatsApp: 0811-1300-2242 dan dalam tempo tidak lebih dari 48 jam sebelum tanggal pengiriman produk. Biaya pengantaran tambahan akan berlaku jika tak seorangpun yang menerima kedatangan produk pesanan. Lihat Ketentuan 10.3.3.
- 10.3. Pengantaran akan ditujukan sesuai dengan alamat pengiriman yang Anda cantumkan selama proses pengiriman, dan akan tunduk pada kondisi berikut;
  - 10.3.1 Meskipun kami memperbolehkan Anda untuk menentukan alamat pengiriman yang berbeda dengan alamat penagihan, Anda bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kami dapat mengantarkan produk ke alamat yang Anda inginkan dan bahwa Anda bersedia untuk menerima pengantaran produk di alamat yang Anda inginkan pada tanggal pengiriman;
  - 10.3.2 Silakan periksa kembali ukuran produk pesanan Anda untuk memastikan bahwa terdapat cukup ruang sesuai ukuran produk pada alamat pengiriman yang Anda inginkan;
  - 10.3.3 Jika pengantaran tidak dapat dilakukan karena keadaan lokasi, akses kurang memadai atau untuk alasan apapun yang tidak berada dalam kendali kami (termasuk ketidakhadiran Anda di lokasi pada saat pengiriman), Anda setuju untuk membayar biaya tambahan untuk penyimpanan dan pengantaran ulang, serta biaya administrasi untuk mengatur ulang pengantaran produk. Kami akan menginformasikan biaya tambahan sesegera mungkin, dan Anda berhak memilih untuk mengonfirmasi kembali pesanan Anda termasuk biaya

tambahan, atau membatalkannya. Jika Anda membatalkan pesanan, kami akan melakukan pengembalian biaya sejumlah harga produk, namun Anda setuju bahwa kami berhak untuk menarik biaya pengantaran awal yang dikenakan untuk waktu dan biaya yang dikeluarkan akibat kegagalan pengantaran;

- 10.3.4 Saat produk diantarkan, Anda harus menandatangani lembar pengantaran untuk mengkonfirmasi bahwa pengantaran produk pesanan telah dilakukan. Penandatanganan lembar pengantaran ini tidak akan mempengaruhi hak-hak Anda di bawah hukum saat Anda melaporkan bahwa terdapat kecacatan pada barang pesanan kepada kami. Jika Anda menolak menandatangani lembar pengantaran, Anda akan dianggap menolak produk pesanan diantarkan ke lokasi yang Anda inginkan.
- 10.3.5 Agen pengantaran tidak diperkenankan untuk melakukan pembongkaran kemasan atau merakit produk sebagai bagian dari layanan pengantaran;
- 10.3.6 Setelah produk telah diantarkan ke lokasi yang Anda inginkan, Anda menjadi pemilik sah produk tersebut dan menjadi tanggung jawab Anda. Artinya Anda bertanggung jawab untuk setiap kerusakan atau kehilangan produk; dan
- 10.3.7 Jika Anda sendiri tidak dapat menerima pesanan saat produk diantar, Anda boleh menunjuk seorang perwakilan atas nama Anda. Perwakilan harus orang dewasa yang mampu bertanggungjawab dan menerima produk saat diantarkan atas nama Anda, dan Anda setuju bahwa kami berhak mengikuti petunjuk perwakilan Anda seolah-olah perwakilan Anda adalah Anda sendiri.
- 10.4 Saat perusahaan pengantaran rekanan kami akan mengantar produk pesanan Anda, kami akan berusaha mengantarkan produk ke lokasi yang Anda pilih dalam alamat pengantaran dengan cara yang mudah, praktis dan aman dilakukan, serta tunduk dengan ketentuan berikut ini:
  - 10.4.1 Anda setuju untuk memberi detail sebanyak dan selengkap mungkin tentang Alamat Pengantaran untuk membantu proses pengantaran produk. Misalnya apakah terdapat akses atau parkir yang terbatas untuk kendaraan pengantaran kami, di lantai berapa produk akan diantarkan, dan apakah terdapat pintu yang sempit atau tangga yang memutar. Informasi ini harus disediakan saat kami menghitung biaya pengantaran kepada Anda, jika tidak, kami berhak untuk menarik biaya pengantaran tambahan.
  - 10.4.2 Sangat penting untuk memeriksa bahwa semua tangga dan lift menyediakan akses yang mudah dijangkau;
  - 10.4.3 Jika perwakilan dari IKEA mempertimbangkan bahwa pengantaran menuju ruangan yang Anda pilih tampaknya dapat mengakibatkan kerusakan produk atau properti Anda, mereka akan menginformasikan dan mencatatnya dalam lembar pengantaran produk yang akan ditandatangani oleh Anda atau perwakilan Anda sebagai bentuk persetujuan bahwa Anda telah mengetahui informasi tersebut. Anda dapat meminta perwakilan kami untuk tetap mengantarkan produk namun kami tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang ditimbulkan pada properti atau produk sebagai konsekuensi atas permintaan Anda (asalkan terdapat alasan wajar yang diambil dalam mengantarkan produk); dan
  - 10.4.4 Saat produk diantarkan, Anda diharuskan untuk memeriksa kondisi kemasan dan nomor kemasan yang diantarkan. Jika terdapat kerusakan atau produk hilang atau kesalahan, Anda harus mencatatnya dalam lembar pengantaran produk. Produk yang

hilang akan dipesan kembali dan produk yang rusak/salah akan dikembalikan dan, dengan kondisi pengantaran seperti ini, penggantian dan pengantaran produk tidak akan dikenakan biaya. Anda harus menginformasikan kepada kami mengenai setiap kerusakan, kehilangan dan/atau kesalahan produk dalam jangka waktu wajar dan patut setelah Anda berkesempatan memeriksa produk.

## **PEMBATALAN PESANAN DAN PENGEMBALIAN PRODUK**

### **11. PRODUK"DIBUAT SESUAI PESANAN"**

Pesanan produk yang dibuat sesuai pesanan, misalnya meja dapur, tidak dapat dibatalkan setelah melakukan pembayaran. Produk yang telah diantarkan hanya dapat dikembalikan jika Anda tidak puas dengan kualitas produk atau untuk alasan yang wajar dan patut, dan kami tidak dapat memperbaiki kesalahan yang menimbulkan ketidakpuasan Anda terhadap produk kami. Produk juga tidak dapat dikembalikan hanya karena Anda berubah pikiran.

### **12. PRODUK"DISPLAY"**

Anda dapat membatalkan pesanan untuk semua produk sewaktu-waktu hingga kami menerima pesanan sesuai dengan BAGIAN 2 – MEMBELI PRODUK pada Ketentuan Pembelian.

## **KETENTUAN UMUM TERKAIT ANDA DENGAN IKEA**

### **13. TENTANG IKEA**

- 13.1. PT. RUMAH MEUBEL NUSANTARA yang berdiri di Indonesia merupakan pemegang waralaba dan penyelenggara konsep IKEA di Indonesia.
- 13.2. Jika Anda ingin mengetahui lebih banyak informasi tentang IKEA, silakan hubungi: Toko IKEA Alam Sutera: 021-2985 3900 atau melalui Whatsapp: +62811-1300-2242 atau email [cs@ikea.co.id](mailto:cs@ikea.co.id).

### **14. KEWAJIBAN KAMI**

- 14.1. Kewajiban kami berdasarkan Ketentuan Pembelian dan Kebijakan Pengembalian adalah tidak akan melebihi harga yang dibayarkan untuk produk yang Anda beli melalui Belanja Online selama kami menjaga produk pesanan Anda hingga saat produk diantarkan ke lokasi yang Anda pilih.
- 14.2. Kami tidak akan bertanggung jawab atas hilangnya pendapatan, laba, tabungan, jasa baik maupun peluang bisnis, untuk setiap reputasi yang rusak atau untuk setiap kerugian yang tidak wajar oleh kedua belah pihak pada saat pesanan Anda diterima.
- 14.3. Kami tidak bertanggung jawab atas kerugian yang Anda atau pihak ketiga alami dalam hal kerugian tersebut diakibatkan oleh keadaan memaksa, kesalahan, kelalaian Anda, penyalahgunaan akun oleh pemilik akun atau pihak lain, pengunggah yang dengan sengaja memasukkan, informasi yang tidak benar dan/atau melanggar hukum.
- 14.4. Saat Anda membeli sebagai pelanggan, Ketentuan Pembelian dan Kebijakan Pengembalian tidak akan mempengaruhi hak Anda di bawah hukum yang tidak dapat ditolak.



## **15. GARANSI**

Jika Anda menemukan kecacatan produk, garansi akan memberi Anda hak untuk mengembalikan kasur dan kitchen set (tidak termasuk peralatan dapur) hingga dua puluh lima (25) tahun sejak tanggal pembelian, dan tentunya tunduk pada ketentuan yang berlaku. Untuk detail lebih lanjut mengenai hak garansi akan disediakan di samping deskripsi produk di website dan aplikasi ponsel IKEA dan disertakan dengan produk saat diantarkan.

## **16. KEJADIAN DI LUAR KENDALI KAMI**

Kami tidak akan bertanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan untuk mematuhi Ketentuan Pembelian atau Kebijakan Pengembalian jika keterlambatan atau kegagalan tersebut ditimbulkan oleh setiap kejadian yang berada di luar kendali kami. Beberapa kejadian tersebut adalah (namun tidak hanya terbatas pada) kebakaran, banjir, gempa bumi, badai, bencana alam, perang, kerusakan, tindak terorisme atau kerusakan berbahaya atau pengrusakan terhadap lokasi kami, perlengkapan atau produk.

## **17. PEMBEBASAN**

Jika Anda melanggar Ketentuan Pembelian atau Kebijakan Pengembalian namun kami tidak mengambil tindakan, maka kami masih berhak menggunakan hak dan memperbaiki dalam waktu dan kondisi lain saat Anda melanggar Ketentuan Pembelian atau Kebijakan Pengembalian.

## **18. KETIDAKABSAHAN**

Jika terdapat satu ketentuan atau lebih dalam Ketentuan Pembelian atau Kebijakan Pengembalian yang telah ditetapkan dianggap tidak sah oleh pejabat berwenang atau peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, maka ketentuan lainnya masih dianggap berlaku dan Anda tetap terikat dengan ketentuan tersebut.

## **19. PRIVASI**

Segala informasi pribadi, seperti nomor kontak yang Anda berikan kepada kami selama proses pemesanan akan kami simpan dan gunakan sesuai dengan Kebijakan Privasi yang dapat Anda lihat di website dan aplikasi ponsel IKEA.

## **20. KECAKAPAN DALAM MELAKUKAN BELANJA ONLINE**

Transaksi hanya dapat dilakukan jika Anda telah dewasa dan cakap melakukan tindakan hukum. Jika terdapat transaksi yang dilakukan oleh Anda yang tidak memenuhi kualifikasi tersebut, maka Anda telah memastikan dan menjamin bahwa transaksi yang Anda lakukan telah diawasi dan disetujui oleh orang tua atau wali Anda. Kami dibebaskan dari tanggungjawab atas terjadinya transaksi, kerugian yang dialami oleh Anda dan/atau pihak ketiga akibat transaksi dan/atau penggunaan akun yang dibuat berdasarkan data dan informasi yang tidak benar.



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

Jika terdapat pertanyaan atau keluhan, silakan hubungi kami dengan menelepon Pusat Layanan Pelanggan di 021-29853900 atau melalui Whatsapp: +62811-1300-2242 atau email ke CS@IKEA.co.id yang dapat Anda temukan di halaman Hubungi Kami di [www.IKEA.co.id/in/](http://www.IKEA.co.id/in/).

Jika Anda ingin menghubungi kami secara tertulis, atau jika bagian apapun dalam hal ini mengharuskan Anda memberikan pemberitahuan 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 mengonfirmasinya dengan membalasnya dalam bentuk tulisan. Jika kami harus menghubungi Anda atau memberikan pemberitahuan secara tertulis, kami akan melakukannya dengan mengirim melalui email, menulisnya dengan tangan atau dengan pos prabayar ke alamat yang Anda berikan kepada kami.

## **22. CARA MENGHUBUNGI KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

Bila Anda ingin mengajukan pengaduan konsumen, Anda dapat menghubungi Kementerian Perdagangan bagian Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga di nomor:

- Direktorat Tertib Niaga: 0811-9888-891
- Direktorat Perlindungan Konsumen: 0853-1111-1010

*Syarat dan Ketentuan IKEA Indonesia Tanggal 1 Januari 2021– PT. Rumah Mebel Nusantara.*

