

IKEA Indonesia – Syarat dan Ketentuan Layanan Perakitan & Pemasangan

Terakhir diperbarui: 23 Mei 2025

Informasi Umum

Syarat dan Ketentuan Perakitan ini (“Syarat”) mengatur semua layanan perakitan produk yang disediakan oleh IKEA Indonesia (“IKEA”) kepada pelanggan, baik yang dibeli di toko, secara daring, maupun melalui aplikasi IKEA Indonesia.

Dengan mengonfirmasi layanan, Anda (“Pelanggan”) menyetujui ketentuan yang tercantum di bawah ini.

IKEA Indonesia berhak mengubah ketentuan ini tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Versi terbaru selalu tersedia di situs www.ikea.co.id.

1. Ruang Lingkup Layanan

1.1. Layanan Perakitan

- Layanan perakitan tersedia untuk produk tertentu dan harus dipesan sebelumnya.
- Layanan mencakup pembongkaran kemasan dan perakitan sesuai petunjuk IKEA di area yang telah ditentukan dalam hunian.
- Tim perakitan tidak akan memodifikasi, memotong, mengebor, atau mengubah produk atau struktur bangunan (misalnya dinding, lantai).
- Pemasangan ke dinding tidak termasuk dalam layanan standar dan mungkin dikenakan biaya tambahan.
- Layanan tidak mencakup pemasangan ke dinding, pekerjaan listrik/pipa, atau pembuangan limbah kemasan (dan pembersihan dasar, kecuali disebutkan secara khusus).

1.2. Layanan Pemasangan

Berlaku untuk kategori produk tertentu seperti:

- Sistem dapur (METOD, KNOXHULT, SUNNERSTA)
- Lemari pakaian (PAX)
- Furnitur kamar mandi

- Peralatan rumah tangga (kompor, oven, cooker hood, dll.)

Untuk pekerjaan kompleks (misalnya pengkabelan ulang, pertukangan khusus), inspeksi lokasi mungkin diperlukan.

1.3. Pengecualian:

- Pekerjaan kelistrikan, perpipaan, atau pemasangan di dinding (misalnya lampu, bracket TV)
 - Modifikasi atau perubahan ukuran produk
 - Pembongkaran atau perakitan ulang produk non-IKEA
 - Pembuangan furnitur lama (dilayani melalui layanan terpisah)
-

2. Pemesanan & Konfirmasi

- Layanan harus dipesan melalui toko IKEA, situs web, atau pusat layanan pelanggan.
 - Janji layanan akan dikonfirmasi melalui SMS, WhatsApp, email, atau telepon.
 - Pelanggan harus hadir pada waktu layanan atau menunjuk perwakilan.
-

3. Jam & Cakupan Layanan

- Layanan diberikan **setelah produk dikirim** dan tersedia antara pukul 09.00 – 18.00 (Senin hingga Sabtu, kecuali hari libur nasional).
 - Layanan tersedia di wilayah yang dicakup oleh IKEA Indonesia dan mitra resmi.
 - Biaya tambahan mungkin dikenakan untuk lokasi di luar zona layanan atau gedung tinggi tanpa akses yang memadai.
 - Waktu layanan tergantung pada ketersediaan dan lokasi.
-

4. Harga & Pembayaran

- Biaya layanan dihitung berdasarkan kategori produk dan tingkat kerumitan.
- Pembayaran penuh harus dilakukan di muka. IKEA berhak menolak layanan untuk pesanan yang belum dibayar.

- Harga ditampilkan saat checkout dan sudah termasuk PPN (Pajak Pertambahan Nilai).
 - Biaya tidak dapat dikembalikan setelah layanan diberikan.
 - IKEA berhak mengubah harga karena perubahan pajak pemerintah atau ruang lingkup layanan.
-

5. Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa:

- Jalur akses aman, bersih, dan dapat dilalui.
- Ruangan siap digunakan (bersih dan kosong) untuk pemasangan.
- IKEA tidak dapat memindahkan furnitur atau perangkat elektronik yang sudah ada.
- Sambungan listrik dan pipa tersedia dan dalam kondisi baik.

Keterlambatan karena kondisi lokasi dapat menyebabkan penjadwalan ulang dan/atau biaya tambahan.

6. Batasan & Pengecualian

Layanan tidak mencakup:

- Pemindahan atau pembongkaran furnitur lama.
- Pemotongan meja dapur atau modifikasi ukuran produk.
- Pemasangan produk non-IKEA.

IKEA tidak bertanggung jawab atas kerusakan akibat:

- Kecacatan struktural yang sudah ada sebelumnya (misalnya kondisi dinding).
- Penggunaan yang tidak tepat atau modifikasi produk IKEA oleh pelanggan setelah pemasangan.
- Keterlambatan akibat force majeure (misalnya bencana alam, kemacetan lalu lintas).
- Kerusakan akibat penanganan oleh pelanggan setelah pengiriman atau perakitan.
- Akses atau ruang yang tidak memadai sehingga layanan tidak dapat dilakukan dengan benar.

Kondisi Produk

Perakitan hanya akan dilakukan untuk produk IKEA yang **lengkap dan tidak rusak**.

Jika ada bagian yang hilang atau cacat, layanan dapat dijadwalkan ulang hingga pengantiannya tersedia.

Setelah Perakitan

Pelanggan disarankan untuk **memeriksa dan menguji produk sebelum tim perakitan meninggalkan lokasi**.

IKEA tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan atau pemindahan produk setelah perakitan selesai.

7. Garansi & Klaim

- Pekerjaan perakitan dan pemasangan bergaransi selama **30 hari** sejak tanggal layanan.
- Jika ditemukan cacat, IKEA akan mengunjungi lokasi pelanggan, dengan syarat:
 - Masalah berasal dari kualitas pengerjaan.
 - Masalah dilaporkan dalam masa garansi.
- Klaim harus disertai **foto dan bukti pembelian asli**.

8. Pembatalan & Penjadwalan Ulang

- Penjadwalan ulang harus dilakukan minimal **24 jam sebelumnya**.
- Penjadwalan ulang karena kondisi force majeure (misalnya banjir, sakit) dapat dilakukan tanpa denda.
- Biaya layanan **tidak dapat dikembalikan** untuk pembatalan atau ketidakhadiran tanpa pemberitahuan.

9. Privasi & Perlindungan Data


- Data pribadi pelanggan yang dikumpulkan untuk keperluan layanan dikelola sesuai dengan **Kebijakan Privasi IKEA Indonesia**.
- IKEA hanya membagikan data kepada penyedia layanan pihak ketiga untuk menjalankan layanan ini.


10. Hukum yang Berlaku

Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada hukum yang berlaku di Republik Indonesia. Apabila terjadi sengketa, kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah atau melalui mediasi sesuai hukum Indonesia.

11. Hubungi Kami

Untuk informasi layanan lebih lanjut:

 **Telepon:** +6221-2985-3900

 **WhatsApp:** +62811-1300-2242

 **Email:** CS@IKEA.co.id

 **Website:** www.IKEA.co.id