

## **IKEA Indonesia – Syarat dan Ketentuan Pengiriman**

**Terakhir diperbarui: 23 Mei 2025**

### **1. Informasi Umum**

Syarat dan Ketentuan Pengiriman ini (“Ketentuan”) mengatur semua layanan pengiriman produk yang disediakan oleh IKEA Indonesia (“IKEA”) kepada pelanggan yang melakukan pembelian melalui toko, situs web, atau platform seluler kami. Dengan melakukan pemesanan, pelanggan dianggap telah menyetujui ketentuan yang tercantum di bawah ini.

---

### **2. Area Cakupan Pengiriman**

- IKEA melakukan pengiriman ke alamat dalam area layanan tertentu di seluruh Indonesia.
  - Ketersediaan layanan pengiriman tergantung pada lokasi Anda dan akan dikonfirmasi saat proses checkout.
  - Pengiriman ke daerah terpencil mungkin dikenakan biaya tambahan atau memiliki ketersediaan layanan terbatas.
- 

### **3. Layanan Pengiriman yang Tersedia**

IKEA Indonesia menyediakan pilihan layanan pengiriman berikut:

- **Pengiriman ke Rumah (Barang Besar):** Untuk furnitur dan barang rumah tangga berukuran besar.
  - **Pengiriman Paket:** Untuk barang kecil yang dapat dikirimkan melalui kurir standar.
  - **Pengiriman Terjadwal:** Memilih tanggal dan waktu tertentu (tergantung ketersediaan).
  - **Pengiriman Hari yang Sama / Hari Berikutnya:** Tersedia untuk pesanan yang memenuhi syarat di area tertentu.
- 

### **4. Biaya Pengiriman**

- Biaya pengiriman bervariasi tergantung ukuran, berat, dan lokasi pengiriman pesanan Anda.
- Biaya akan ditampilkan secara jelas selama proses checkout.

- Promosi gratis ongkir dapat berlaku untuk kampanye tertentu atau pembelian minimal.
- Biaya tidak dapat dikembalikan setelah layanan diberikan.
- Biaya tambahan berlaku untuk produk yang tidak dapat dibawa melalui lift / bangunan, akses tangga (lantai 4 ke atas), atau pengiriman ke daerah terpencil.

**Biaya Pemindahan Barang (Shifting Fee):**

Shifting fee	
Lantai 1 -3	Gratis
Lantai 4 -5	IDR 100.000 per lantai (maksimal hingga lantai 5, IDR 200.000 per invoice) Barang yang melebihi batas maksimum lantai menjadi tanggung jawab pelanggan untuk dipindahkan. IKEA berhak menolak layanan pemindahan jika melebihi batas yang ditentukan

## 5. Jadwal Pengiriman

- Jadwal pengiriman ditentukan berdasarkan ketersediaan dan kapasitas logistik.
- IKEA akan mengirimkan email atau SMS konfirmasi berisi estimasi waktu pengiriman.
- Jika terjadi keterlambatan akibat force majeure atau faktor eksternal lainnya, IKEA akan memberikan informasi secepatnya.

## 6. Penerimaan Barang

Pelanggan wajib:

- Memberikan informasi pengiriman yang akurat termasuk nomor telepon, alamat lengkap, dan instruksi akses.
- Memastikan ada orang dewasa (18+) yang menerima barang saat pengiriman.
- Memastikan akses tersedia untuk lift, pintu masuk, dan jalur yang cukup untuk barang besar.

- Periksa kondisi barang saat diterima. Kerusakan atau kekurangan barang harus segera dilaporkan ke tim pengiriman atau layanan pelanggan IKEA.
  - Jika pengiriman gagal karena pelanggan tidak tersedia atau alamat salah, biaya pengiriman ulang dapat dikenakan.
  - Tanda tangan pada formulir pengiriman menandakan penerimaan barang dalam kondisi baik.
- 

## **7. Kegagalan atau Keterlambatan Pengiriman**

- Jika pengiriman gagal karena hal di luar kendali IKEA (misalnya pelanggan tidak hadir), pengiriman ulang dapat dilakukan dengan biaya tambahan.
  - IKEA berhak membatalkan layanan pengiriman dan mengembalikan biaya produk dikurangi biaya layanan jika pelanggan beberapa kali melewatkan jadwal pengiriman.
- 

## **9. Keamanan dan Tanggung Jawab**

IKEA memastikan bahwa tim layanan mengikuti standar keselamatan dan kualitas.

IKEA tidak bertanggung jawab atas:

- Keterlambatan akibat force majeure (misalnya bencana alam, gangguan lalu lintas).
  - Kerusakan akibat penanganan oleh pelanggan setelah pengiriman/perakitan.
  - Ruang atau akses yang tidak memadai yang menghambat layanan.
- 


## **10. Perubahan dan Pembatalan**

- Jika pelanggan tidak hadir atau ingin mengubah tanggal/alamat pengiriman selama waktu yang telah dikonfirmasi, maka biaya pengiriman ulang dapat berlaku.
  - Pembatalan atau penjadwalan ulang harus dilakukan minimal 24 jam sebelum tanggal pengiriman.
- 

## **11. Hubungi Kami**

Untuk informasi lebih lanjut atau pertanyaan mengenai pengiriman, silakan hubungi:

## Layanan Pelanggan IKEA Indonesia

 Telepon: +6221-2985-3900 / WhatsApp: +62811-1300-2242

 Email: CS@IKEA.co.id

 Website: [www.IKEA.co.id](http://www.IKEA.co.id)

---

## 12. Perubahan Ketentuan

IKEA berhak mengubah Syarat dan Ketentuan Pengiriman ini kapan saja. Versi terbaru akan dipublikasikan di situs web kami.