

IKEA Indonesia – Syarat & Ketentuan Layanan Menjahit

Terakhir diperbarui: 23 Mei 2025

1. Tentang Layanan Menjahit

Layanan Menjahit dan Bordir (“Layanan”) mencakup pemesanan dan pengerjaan produk tekstil IKEA yang disesuaikan, seperti tirai, handuk, sarung pelapis, dan aksesoris lainnya. Layanan ini disediakan oleh **PT. Rumah Mebel Nusantara (IKEA Indonesia)**. Layanan ini dapat dilakukan oleh pihak ketiga (subkontraktor) resmi namun tetap menjadi tanggung jawab IKEA Indonesia. Dengan memesan layanan ini, pelanggan (“Anda”) setuju untuk mematuhi ketentuan berikut.

2. Ruang Lingkup & Ketentuan Umum

- Semua kain harus diukur **dalam sentimeter (cm)** dan diverifikasi oleh pelanggan sebelum dipesan.
 - Warna kain dapat **bervariasi antar batch** produksi. Variasi kecil tidak dianggap sebagai cacat.
 - IKEA menyarankan pelanggan untuk meminta **sampel kain gratis** untuk memastikan warna dan tekstur.
 - **Tirai dilapisi longgar** di bagian bawah untuk menyesuaikan perubahan kelembaban/suhu.
 - IKEA **tidak memotong batang tirai**; pelanggan dapat menyesuaikan di rumah.
 - Bordir nama/identitas untuk tekstil
 - Kain yang sudah dipotong & border nama/identitas yang sudah **dibuat tidak dapat dikembalikan**.
-

3. Produk & Batasan

- Panjang rata-rata gorden IKEA adalah 2,5 cm
- Warna akhir produk dapat berbeda dari contoh/sampel awal.
- Tirai harus diperiksa **sebelum dipotong atau dipasang**.
- IKEA **tidak bertanggung jawab atas ukuran yang salah** diberikan oleh pelanggan.

- **Barang custom (buatan sesuai ukuran)** tidak dapat dikembalikan setelah proses dimulai.
-

4. Tanggung Jawab Pelanggan

- Pelanggan bertanggung jawab atas akurasi **pengukuran tirai yang akan dipotong** menyesuaikan dengan jendela/pintu pelanggan.
 - **Identitas nama dan pengejaan huruf serta ukuran dan tinggi** untuk layanan bordir harus dipastikan oleh pelanggan.
 - Semua pemesanan membutuhkan **konfirmasi tertulis dan tanda tangan** pelanggan.
 - Setelah proses dimulai, **tidak dapat dilakukan pembatalan atau perubahan**.
-

5. Pengiriman & Pemasangan

- Produk jadi dapat diambil di toko sesuai kebijakan pengiriman IKEA. Masing-masing toko dapat berbeda untuk waktu pengerjaan dan pengambilan produk yang sudah dijahit atau dibordir. Untuk lebih detail silahkan hubungi customer service toko di tempat pengerjaan.
 - Pemasangan tirai atau pelapis dilakukan hanya jika dipesan secara terpisah.
 - IKEA tidak melakukan pemotongan batang tirai sesuai ukuran — pelanggan dapat memotong sendiri atau meminta saran.
-

5. Pembatalan & Perubahan Pesanan

- Pelanggan memiliki waktu 24 jam setelah konfirmasi untuk mengubah pesanan.
- Setelah 24 jam, pesanan akan diproses dan tidak dapat dibatalkan.
- Permintaan pembatalan harus dilakukan via toko dengan melampirkan form resmi pengerjaan yang telah disetujui sebelumnya **dengan permintaan tanda terima**.
- Pengembalian hanya diterima jika:
 - Disetujui sebelumnya oleh IKEA.
 - Produk ditemukan **cacat atau rusak saat diterima**.

- Semua klaim harus diajukan **maksimal 3 hari** sejak pengiriman.
 - Produk yang telah dipotong, dimodifikasi, atau diproses lebih lanjut **tidak dapat dikembalikan**.
-

7. Klaim & Prosedur Keluhan

- Klaim atas barang yang tidak diterima harus diajukan paling lambat **3 hari** sejak tanggal penerimaan.
 - IKEA tidak menerima klaim atas:
 - Perbedaan warna minor.
 - Produk yang telah dimodifikasi oleh pelanggan.
 - Kesalahan pengukuran oleh pelanggan.
 - IKEA akan berupaya memperbaiki kerusakan di workshop terlebih dahulu sebelum mengganti produk.
-

8. Hak IKEA Indonesia

- IKEA dapat menarik produk dari katalog kapan saja tanpa pemberitahuan.
 - IKEA berhak menolak pesanan jika tidak sesuai dengan kebijakan atau spesifikasi layanan.
 - IKEA berhak mengubah Syarat & Ketentuan tanpa pemberitahuan; versi terbaru tersedia di situs resmi.
-

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