

## **Conditions Générales d'Utilisation « carte IKEA Family »**

Version mises à jour le 23/09/2022

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet l'encadrement juridique des modalités d'adhésion et d'utilisation de la carte de fidélité IKEA Family (ci-après « la carte IKEA Family ») et du programme de fidélité IKEA Family (ci-après dénommé « le programme fidélité »). La carte IKEA Family est proposée par Meubles IKEA France ci-après dénommé « IKEA », « nous » ou « nos ».

Les conditions générales d'utilisation doivent être acceptées par toute personne souhaitant souscrire à la carte IKEA Family ci-après dénommé l' « adhérent », « vous », « vos » ou plus généralement le(s) « membre(s) IKEA Family ». Elles constituent le contrat entre IKEA et l'adhérent. Votre adhésion à la carte IKEA Family vaut acceptation des présentes conditions générales d'utilisation.

[1. Objet de la carte IKEA Family](#)

[2. Souscription à la carte IKEA Family](#)

[3. Création d'un compte IKEA Family](#)

[4. Utilisation de la carte IKEA Family](#)

[5. Avantages de la carte IKEA Family](#)

[6. Modalité du programme fidélité](#)

[7. Remise et utilisation des bons d'achat](#)

[8. Modification / arrêt de la carte IKEA Family](#)

[9. Utilisation frauduleuse de la carte IKEA FAMILY](#)

[10. Oubli, perte, vol ou détérioration de la carte IKEA Family](#)

[11. Données à caractère personnel](#)

[12. Intégralité](#)

[13. Réclamation éventuelle](#)

[14. Evolution du programme fidélité](#)

[15. En cas de litiges](#)

### **1. Objet de la carte IKEA Family**

La carte IKEA Family permet à l'adhérent, sur simple présentation de celle-ci lors de son passage en caisse notamment, de bénéficier d'avantages de fidélité définis aux articles 5 et 6 ci-dessous.

### **2. Souscription à la carte IKEA Family**

La carte IKEA Family existe au format digitale et physique, pour toute nouvelle souscription, l'adhérent recevra uniquement une carte digitale.

La carte IKEA Family ne s'adresse pas uniquement aux familles. Elle est ouverte à toute personne physique âgée de plus de 18 ans, à l'exception des professionnels. Chaque carte IKEA Family est nominative et incessible. Seul l'adhérent dont le nom figure sur le compte IKEA Family est habilité à en faire usage.

L'adhésion à la carte IKEA Family peut se faire sur des bornes IKEA Family disposées dans tous les magasins, sur [www.ikea.com/fr](http://www.ikea.com/fr) ainsi que sur l'application IKEA. . A l'issue de son inscription, l'adhérent reçoit sa carte digitale IKEA Family par voie électronique. La carte est également disponible sur la page profile de votre compte client sur [www.ikea.com/fr](http://www.ikea.com/fr) et l'application IKEA.

L'adhésion à la carte IKEA Family peut se faire également à l'occasion de la souscription d'une carte IKEA Family Finance proposée par IKEA.

La carte IKEA Family digitale peut être utilisée en magasin en présentant l'image de la carte sur son smartphone et/ou en imprimant la carte digitale, afin de scanner le code barre ou le QR Code en caisse. Vous pouvez également vous identifier en caisse en saisissant manuellement le numéro de votre carte IKEA Family ou votre numéro de téléphone lorsque vous avez renseigné cette information sur votre compte IKEA Family.

Chaque newsletter envoyée par IKEA contient en bas de page le numéro IKEA Family du destinataire, sous format QR Code. Ce QR Code pourra être présenté en caisse pour être scanné.

La carte IKEA Family est mise à disposition des adhérents gratuitement et peut être immédiatement utilisable le jour de l'inscription. Le compte IKEA Family sera automatiquement supprimé en cas d'inactivité de plus de 5 ans. En dehors du cas précité, la carte IKEA Family n'a pas de date limite.

### **3. Création d'un compte IKEA Family**

Pour créer un compte IKEA Family, l'adhérent devra renseigner, entre autres, les informations personnelles suivantes :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Adresse email
- Le magasin préféré

En créant son compte, l'adhérent devra également définir un mot de passe respectant les exigences de sécurité mis à sa connaissance par IKEA.

Les données personnelles signalées d'un astérisque rouge demandées sont obligatoires. A défaut de fourniture des informations ci-dessus et/ou en cas d'informations erronées, incomplètes ou illisibles, la carte ne pourra pas être créée.

Votre adresse email sera utilisée pour l'envoi des bons d'achat par voie électronique dans le cadre du programme fidélité. Elle ne sera pas utilisée pour l'envoi de communications personnalisées, sauf si vous l'avez expressément autorisé, en cochant la case prévue à cet effet lors de la création de votre compte IKEA Family.

L'adhérent pourra également, de manière facultative, renseigner dans son compte IKEA Family des informations concernant son ménage afin de bénéficier d'offres personnalisées.

Une fois le compte créé, l'adhérent reçoit un email contenant sa carte IKEA Family au format digital.

## 4. Utilisation de la carte IKEA Family

La carte IKEA Family est valable dans l'ensemble des points de vente IKEA en France et dans le monde entier ainsi que sur le site internet [www.ikea.fr](http://www.ikea.fr).

Tout achat réalisé en dehors de la France sur présentation de la carte IKEA Family permettra de bénéficier des offres spécifiques au pays où se trouve l'adhérent, pour les membres IKEA Family mais ne pourra être comptabilisé dans le cadre du programme fidélité et ne pourra donner lieu à application des avantages ci-dessous définis.

Elle doit être présentée lors de chaque passage en caisse pour que les offres et avantages réservés aux membres IKEA Family soient appliqués.

L'adhérent s'engage à ne réaliser avec sa carte IKEA Family aucun achat en relation directe avec son activité professionnelle.

## 5. Avantages de la carte IKEA Family

La carte IKEA Family n'est en aucun cas une carte de paiement. Elle permet uniquement à l'adhérent de bénéficier des avantages suivants :

- Offres spécifiques en magasin, restaurant, épicerie suédoise et bistrot sur un certain nombre de produits et/ou services IKEA ;
- Programme fidélité IKEA Family;
- Garanties commerciales gratuites (à condition d'avoir présenté votre carte IKEA Family lors de votre achat);
- Garantie casse transport et montage ;
- 365 jours pour changer d'avis sans qu'il soit nécessaire de présenter le ticket de caisse (**à condition d'avoir présenté votre carte IKEA Family lors de votre achat**) ;
- Remboursement total ou partiel sous forme de bon d'achat sur le prix du rendez-vous en magasin ou en ligne (pour la conception cuisine (1h) ou pour le coaching maison (1h30)) ;
- Des prix préférentiels chez nos partenaires listés sur le site [ikea.fr/ikea\\_family](http://ikea.fr/ikea_family) ;
- Invitation à des ateliers, évènements, avant-premières et au savoir-faire IKEA ;
- Remises supplémentaires, dans les magasins participants, sur les prix soldés au cours des premiers jours des soldes ;
- Remplacement du sac bleu FRAKTA dès que le vôtre est abimé ;
- Une boisson chaude (café ou thé) est offert à chaque visite dans les magasins disposant d'un Restaurant (hors Bistrot).

Ces avantages seront susceptibles d'évoluer dans le temps. Ces évolutions donneront lieu à une communication par voie d'affichage et/ou sur le site internet [www.ikea.fr/ikea\\_family](http://www.ikea.fr/ikea_family). Certains avantages pourront être proposés par les magasins locaux.

## 6. Modalités du programme fidélité

Le programme fidélité permet de bénéficier d'un bon d'achat de dix euros (10 €) lorsque vous cumulez – sur une période de douze (12) mois – un total d'achat minimum de cent cinquante euros (150€) après quatre (4) achats successifs en magasin et/ou sur le site IKEA.fr avec votre carte IKEA Family.

De même, les achats réglés intégralement en carte cadeau ne sont pas considérés comme un passage en caisse. Pour les achats réglés en partie en carte cadeau et complétés avec un autre moyen de paiement, seul le montant réglé avec un autre moyen de paiement sera pris en compte dans le cumul des cents cinquante euros (150 €) à atteindre.

Dans le cas où plusieurs achats seraient réalisés la même journée, l'ensemble de ces achats sera comptabilisé comme un unique achat. Les montants des différents achats sur une même journée seront pris en compte dans le cumul.

Lorsque vous achetez sur IKEA.fr, n'oubliez pas de vous connecter avec votre compte Family avant de finaliser votre achat. Pour vos achats en magasin, en cas d'oubli de la carte IKEA Family lors de votre passage en caisse, vous pouvez récupérer votre carte digitale (ou votre numéro de carte IKEA Family) depuis les kiosks IKEA Family ou sur l'application IKEA, vous avez également la possibilité de vous identifier en caisse avec votre numéro de téléphone lorsque vous l'avez renseigné sur votre compte IKEA Family. **Il n'est pas possible d'affecter à postériori votre achat sur votre carte IKEA Family.**

Il est entendu qu'en cas de retour d'article et de remboursement avant la validation de la totalité des conditions d'acquisition du bon d'achat, les montants remboursés seront déduits du total cumulé des achats effectués par l'adhérent. Après votre 4<sup>ème</sup> achat consécutif sur une période de douze (12) mois, le cumul des achats revient à zéro, vous permettant ainsi de bénéficier à nouveau d'un bon d'achat de dix euros (10 €) dans les mêmes conditions prévues ci-avant.

## 7. Remise et utilisation des bons d'achat

Tout adhérent IKEA Family ayant rempli les conditions de l'article 6 ci-avant et disposant d'une adresse email valide recevra automatiquement son bon d'achat de 10 € par email. Ce dernier contiendra le numéro de la carte IKEA Family de l'adhérent ainsi qu'un code unique (QR code / Code-barres).

Pour profiter du bon d'achat, vous devrez présenter votre carte IKEA Family (physique ou digitale) ainsi que le code unique envoyé par email lors de votre passage en caisse. Les bons d'achat partiellement imprimés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés.

Le bon d'achat de dix euros (10 €) est valable 2 mois à partir de la date d'envoi de l'email. Ce bon d'achat ne peut en aucun cas être vendu, cédé, remboursé ou échangé contre sa valeur en argent et ce même en cas de vol ou perte. Aucun rendu de monnaie ne sera effectué en magasin dans le cas où le bon d'achat ne serait pas utilisé dans sa globalité.

Le bon d'achat est utilisable dans tous les magasins IKEA en France, sur l'ensemble des produits, à l'exclusion des services, des achats au restaurant, au bistro, à l'épicerie suédoise et sur [www.ikea.com/fr](http://www.ikea.com/fr).

En cas de demande de remboursement ou d'exercice du droit de rétraction concernant des produits ayant fait bénéficier aux membres IKEA Family d'avantages au titre du programme fidélité, IKEA se réserve le droit de procéder à l'annulation de ces avantages et à la reprise des bons de réduction en possession de l'adhérent, le cas échéant.

## **8. Modification / arrêt de la carte IKEA Family**

Sur [www.ikea.com/fr](http://www.ikea.com/fr), chaque adhérent peut, après s'être connecté sur son compte, modifier à tout moment ses données personnelles par le biais de la fonction « modifier les données personnelles » disponible dans la rubrique « Gérer votre compte ». L'adhérent pourra également modifier sa décision de recevoir des communications en se rendant dans la rubrique « Préférences de communication ». Il peut également supprimer son compte à tout moment dans la rubrique « Supprimer votre compte ». L'adhérent peut également modifier certaines informations sur les bornes IKEA Family en magasin.

La suppression du compte de l'adhérent aura pour effet de désactiver la carte IKEA Family reliée au compte.

De son côté, IKEA se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions d'éligibilité au programme fidélité et d'obtention des bons fidélité, de changer le bon d'achat de 10€ contre tout autre avantage, ou d'arrêter le programme fidélité à tout moment et sans communication préalable auprès des membres IKEA Family. Aucune compensation ne pourra être demandée à ce titre.

## **9. Utilisation frauduleuse de la carte IKEA FAMILY**

La carte IKEA Family est la propriété de Meubles IKEA France et ne peut être reproduite.

Tout manquement aux présentes conditions d'utilisation de la carte IKEA Family par un adhérent, toute utilisation abusive ou frauduleuse de la carte et/ou des bons d'achat (notamment le prêt de la carte à une tierce personne, la commercialisation des produits achetés à l'aide du programme fidélité, revente de bons d'achat etc..) pourra entraîner, à la seule convenance de IKEA, la suspension temporaire de l'adhésion du membre IKEA Family au programme fidélité voire la résiliation sans préavis de l'adhésion. Cette suspension ou cette résiliation s'opérera sans préjudice de toute possibilité d'action de IKEA.

La suppression de l'adhésion entraînera la désactivation de la carte IKEA Family et lui fera perdre tout avantage attaché au compte IKEA Family. Les avantages acquis en violation des présentes conditions générales seront annulés sans compensation d'aucune sorte.

IKEA se réserve également le droit de refuser la souscription de la carte IKEA Family par un demandeur ayant déjà fait l'objet d'un comportement frauduleux dans l'utilisation du programme fidélité.

## **10. Oubli, perte, vol ou détérioration de la carte IKEA Family**

En cas d'oubli de la carte physique IKEA Family, l'adhérent a différents moyens pour récupérer son numéro IKEA Family et/ou sa carte digitale :

- en se connectant à son compte sur le site ikea.fr ou sur l'application IKEA, à l'aide de son adresse email et son mot de passe ;
- en se connectant sur un kiosk IKEA Family en magasin ;
- en envoyant « Family » par SMS au numéro de téléphone affiché en magasin (07 55 54 14 43), sous réserve d'avoir renseigné son numéro de téléphone dans son compte IKEA Family ;
- en communiquant son numéro de téléphone ou son adresse mail en caisse ;
- en présentant la carte affichée en bas de chaque newsletter, sous réserve d'avoir accepté de la recevoir.

En passant en caisse, elle pourra être scannée comme une carte IKEA Family afin de comptabiliser ses achats.

En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte physique IKEA Family, l'adhérent devra se présenter dans les meilleurs délais à l'accueil ou en caisse centrale d'un des magasins IKEA. Une nouvelle carte digitale reliée au compte IKEA Family de l'adhérent lui sera attribuée. L'ensemble de ses avantages cumulés dans le cadre du programme fidélité restera intact.

Entre le moment où la carte a été perdue ou volée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée à IKEA, Meubles IKEA France est dégagee de toute responsabilité.

## **11. Données à caractère personnel**

En adhérant à la carte IKEA Family, vous consentez à ce que Meubles IKEA France, en qualité de responsable de traitement, conserve et traite vos données pour la fourniture de la carte IKEA Family ainsi que l'organisation et le traitement du programme fidélité. Ces données pourront également permettre de réaliser des statistiques et, en cas d'acceptation, de la prospection commerciale et de la publicité ciblée en fonction des achats et centres d'intérêts de l'adhérent.

Ces données sont destinées uniquement à nos services internes et à nos prestataires intervenant pour la finalité précédemment décrite. Compte tenu de l'importance que IKEA accorde à ses membres IKEA Family, IKEA s'engage à ne transmettre leurs données personnelles à aucune autre personne que celles-ci-dessus citées. Ces données seront conservées pendant toute la durée de la relation de fidélité.

Conformément aux dispositions de la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et au Règlement Général de Protection des données du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, d'opposition, d'un droit à l'oubli et de suppression. Vous disposez également d'un droit à la limitation des traitements de données vous concernant.

Les personnes qui exerceront le droit de suppression de leurs données en cours d'adhésion seront réputées renoncer à leur participation.

Les adhérents pourront à tout moment corriger leurs données personnelles en se connectant sur leur compte sur [ikea.fr](http://ikea.fr) en se reportant à la rubrique « Gérer votre compte » « Modifier mes données personnelles ». Si l'adhérent a exprimé son accord, il pourra recevoir des sollicitations commerciales par voie de courrier postal, SMS et/ou Email, de la part de IKEA uniquement.

Pour exercer les droits dont vous disposez, veuillez adresser un courrier, auquel vous aurez joint votre pièce d'identité, précisant votre demande à l'adresse suivante : **Meubles IKEA France SAS – département protection des données – 425 rue Henri Barbusse – 78370 Plaisir** ou par mail à l'adresse: [cil.ikeafrance@ikea.com](mailto:cil.ikeafrance@ikea.com).

Pour connaître le détail de notre politique en matière de données personnelles et les conditions dans lesquelles IKEA collecte et utilise vos données personnelles lorsque vous utilisez le site Internet de IKEA ([www.ikea.com/fr](http://www.ikea.com/fr)) ou l'application mobile IKEA (ensemble, notre « site »), veuillez consulter la Charte de protection des Données Personnelles sur notre site.

## 12. Intégralité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leur force et leur portée. IKEA fera ses meilleurs efforts pour procéder dès que possible à son remplacement par une stipulation valide et d'une portée la plus proche à l'esprit des présentes.

Le fait pour vous ou IKEA de ne pas exiger l'application d'une clause quelconque des présentes conditions, d'une façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

## 13. Réclamation éventuelle

En cas de réclamation sur l'octroi des avantages, l'adhérent pourra adresser une demande au Centre Relation Client par téléphone au 0969 36 20 06 ou par courrier à l'adresse suivante : **Meubles IKEA France S.A.S.- Centre Relation Clients - Service Consommateurs - TSA 11081 - 91008 Evry Cedex** L'adhérent pourra également se rendre en magasin à l'accueil ou en caisse centrale.

Toute demande par écrit devra être accompagnée de l'original du justificatif d'achat accompagné d'une pièce d'identité et/ou d'une copie de sa carte IKEA Family.

Si la demande est faite par oral, l'adhérent devra se munir de documents permettant de l'identifier (par exemple, son adresse email, son numéro IKEA Family...) ainsi qu'un justificatif de paiement, permettant à IKEA de faire droit à sa demande.

## 14. Evolution du programme fidélité

Tout ou une partie des présentes conditions générales ainsi que tout document s'y rapportant pourront être modifiés ou supprimés temporairement ou définitivement à tout moment.

Dans ce cas, elles seront applicables dès leur mise en ligne et les droits et avantages acquis par les membres IKEA Family à la date de suppression ou de modification lui resteront dus.

En revanche, les droits et avantages modifiés ou supprimés pour l'avenir n'ouvriront droit à aucune indemnisation en faveur des membres IKEA Family. Dans ce cas, les titulaires de la carte IKEA Family seront prévenus par affichage ou diffusion dans les magasins IKEA ou sur [www.ikea.com/fr](http://www.ikea.com/fr).

## 15. En cas de litiges

Les présentes conditions générales d'utilisation sont régies par le droit français.

Conformément aux articles L611 à L616 et R612 à R616 du Code de la Consommation, vous pouvez recourir gratuitement au(x) services de médiation ci-dessous pour toutes les réclamations liées à un achat dans votre magasin IKEA au cours des 12 derniers mois :

- **pour tout achat sur [ikea.com/fr](http://ikea.com/fr)** : Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes: 60 rue La Boétie – 75008 Paris – <https://www.mediateurfevad.fr>.

Afin de faciliter le traitement de votre réclamation, il est recommandé de ne saisir qu'un seul service de médiation. L'issue de la médiation interviendra, au plus tard, dans les 90 jours à compter de la notification de sa saisine par le Médiateur. En l'absence d'accord entre les parties, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent du domicile du demandeur.

Nous vous rappelons que le recours à la médiation n'est possible qu'à la condition que votre réclamation n'ait pas été préalablement examinée par un juge ou un autre médiateur, et qu'elle ait déjà fait l'objet d'un recours auprès de notre Centre Relation Clients.

La médiation des litiges ne s'applique pas aux litiges entre professionnels. A défaut de règlement amiable, tout litige avec un utilisateur professionnel sera porté devant le tribunal de commerce de Versailles.

Informations sur le règlement en ligne des litiges: conformément à l'article 14 du règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne vous permet de résoudre vos litiges en ligne sur sa plateforme en cliquant sur [celien](#).

Sous réserve des dispositions d'ordre public applicables en matière de compétence juridictionnelle (et notamment pour les utilisateurs particuliers agissant en qualité de consommateur), les juridictions du ressort des tribunaux de Versailles seront seules compétentes pour connaître de tout litige relatif aux présentes conditions, notamment tout litige relatif à sa validité, son interprétation, son exécution et/ou sa résiliation et ses conséquences.

Version mise à jour le : 10/05/2021