

¡Muchas gracias por tu compra de un producto Kave Home!

Somos la marca mediterránea de diseño de muebles y decoración para aquellos inconformistas que buscan algo más.

Diseñamos, fabricamos y distribuimos una gran variedad de piezas de calidad, centrándonos en perfeccionar cada detalle de todo el proceso. El resultado es una amplia colección de diseños en tendencia, funcionales, duraderos y con un precio asequible que añaden estilo y confort a los hogares de nuestros clientes.

Condiciones de venta detalladas

Gastos de envío

Todos los precios indicados en la página web van referidos en euros e incluyen aquellos impuestos y tasas aplicables al territorio español, sin perjuicio que la compra de los productos desde otro territorio pudiese devengar los correspondientes tributos y/o aranceles correspondientes.

Los gastos de envío aparecerán detallados al final del proceso de compra y dichos gastos de envío irán a cargo del usuario en su totalidad.

Modalidades de envío

Los pedidos son entregados a la dirección especificada en el pedido en España (Península y Baleares). Aquellos envíos realizados fuera del territorio de la Península Ibérica podrán conllevar cargos adicionales en cuanto al transporte y entrega de los productos que, en cualquier caso, serán informados al usuario durante el proceso de compra.

El cliente está obligado a verificar la conformidad de la mercancía entregada en el momento de la entrega. El producto se entregará en la puerta del edificio.

Cualquier anomalía relativa al producto (daños, falta de producto en comparación con la orden de compra, paquete dañado, roto, defectuoso, ...) se debe indicar en la entrega y debe ser informado, dentro de tres días, al Servicio de Atención al Cliente (cliente@kavehome.com o +34 900 897 980). En este caso, los gastos de devolución del producto serán reembolsados al cliente.

Antes de abrir ningún producto, el usuario deberá verificar que el embalaje coincide con el solicitado (modelo, color, medida, acabado, etc.), haciendo una reclamación inmediata, en caso de que haya alguna anomalía. Si el usuario detecta alguna anomalía antes de abrir el producto, Kave Home ruega que no se abra el precinto ni el embalaje de este.

Ninguna reclamación se hará al socio logístico por paquetes entregados hace más de 2 meses.

Para cualquier consulta o incidencia puede contactar con el servicio de atención al cliente de Kave en el teléfono o correo electrónico indicado a continuación y dentro de los horarios comerciales establecidos al efecto.

- Teléfono: (+34) 900 89 79 80
- Horario de atención: de 8h a 19h (lunes a viernes)
- Dirección de correo electrónico: cliente@kavehome.com



Devoluciones y reembolsos

Para devolver un producto de Kave Home comprado a través de VeePee/Privalia, te rogamos que te pongas en contacto con nosotros en la mayor brevedad posible mediante un mensaje en la plataforma de VeePee/Privalia.

Selecciona el producto que quieres devolver y el motivo de la devolución. Por favor, proporciona el máximo de información detallada posible para que podamos gestionar de forma rápida y eficaz tu solicitud. Cuantos más detalles indiques mucho mejor ya que nos ayudarán mucho a agilizar el proceso. Te agradecemos si también nos facilitas imágenes del producto.

Nos esforzamos para responder a tu solicitud en un plazo de tres días laborables. Una vez recibamos tu petición, te mandaremos un correo electrónico con las instrucciones específicas para procesar la devolución y organizaremos la recogida del producto directamente desde el lugar que nos indiques. Normalmente las recogidas se realizan en un plazo máximo 5 días hábiles a partir de la confirmación de la orden de recogida.

IMPORTANTE: Para que recojamos tu pedido, debe estar desmontado, dentro de su embalaje original y con sus protecciones internas.

En caso de devolución por desistimiento se te devolverá el importe íntegro de los productos que devuelvas, pero si hubo costes de envío en el pedido inicial, éstos no se te reembolsarán.

El reembolso siempre se realizará con el mismo método de pago con el que realizó la compra. El reembolso se gestiona a partir del momento en que la agencia de transporte confirma la recogida del paquete y se realizará en un plazo de entre 4 y 6 días. Este plazo puede variar según el método de pago utilizado o bajo las condiciones particulares de tu banco. Si pasados 15 días aún no has recibido el reembolso, por favor, ponte en contacto con nosotros.

¡Estamos aquí para ayudarte! Si tienes cualquier duda sobre tu devolución, no dudes a contactarnos en servicio@kavehome.com

Política de privacidad

1. Alcance de la política de protección de datos personales

Esta política de protección de datos de carácter personal abarca cualquier tratamiento de datos que pueda producirse al navegar o interaccionar por cualquiera de nuestras páginas web o las redes sociales en las que podamos tener presencia (Facebook, Twitter, Instagram, etc.). Al final de este documento se especifica información especial en el caso del uso de las redes sociales.

También se aplicará a cualquier procedimiento interno de la KAVE HOME, S.L.U. que requiera la recogida de datos, ya sea en formularios en formato papel o cualquier otro sistema.

En cualquiera de estos medios, usted puede consultar información, y en algunos casos rellenar formularios, contestar encuestas, participar en concursos, realizar consultas, enviar fotografías, realizar comentarios, etc. y, por lo tanto, proporcionarnos información de datos de carácter personal. Todos los tratamientos están sujetos a nuestra política de privacidad.



2. ¿Quién es el responsable del tratamiento de los datos personales y cuáles son sus datos de contacto?

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril del 2016 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, informamos que los datos de carácter personal que nos proporcione serán tratados por:

KAVE HOME, S.L.U.
NIF: B-55159271
C/Tallers, 14 en Girona (17410)
Teléfono: 900.897.980
Correo electrónico cliente@kavehome.com

3. ¿Quién es el Delegado de Protección de Datos?

El Delegado de Protección de Datos personales es la persona encargada de proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales en KAVE Home, S.L.U. y se encarga del cumplimiento de la normativa de protección de datos. Puede ponerse en contacto con el Delegado de la Protección de Datos a través de la siguiente dirección: security@kavehome.com.

FAQ

¿Cómo puedo contactar con vosotros?

Puedes contactar con nosotros de lunes a viernes de 8h a 19h a través del servicio de mensajería de VeePee/Privalia o mediante el teléfono gratuito 900 897 980.

¿Cómo puedo modificar mi pedido?

Para modificaciones o cambios en tu pedido, debes cancelar el que has hecho y realizar uno nuevo con los productos que quieres.

Solo podemos cancelar tu pedido si aún no está enviado. En ese caso, contacta con nosotros vía el servicio de mensajería de VeePee/Privalia. Si ya se ha enviado y quieres cancelarlo, deberás esperar a recibirlo y tramitar la devolución.

Quiero cambiar la dirección de entrega o número de teléfono a la agencia de transporte antes de la entrega de mi pedido.

Ponte en contacto con nosotros vía el servicio de mensajería de VeePee/Privalia para modificar o añadir información adicional a tu pedido.

¿Qué garantía tienen los productos?

A partir de su entrega, todos los productos tienen una garantía de 2 años por defectos de fabricación. Nuestra garantía cubre la reparación y/o sustitución de las partes afectadas en caso de defectos de fabricación. Para la validez de la garantía es indispensable facilitar los datos de compra, referencia del producto, el defecto y la parte afectada, así como imágenes donde se muestren los daños o defectos. De no ser así, nos reservamos el derecho de no hacer efectiva la garantía o generar un cargo por gastos de transporte y reparación del producto, cuando el problema no sea derivado por un defecto de fabricación cubierto por esta garantía.



Quedan excluidos de la garantía:

- Los productos que presenten daños causados por un montaje no conforme a las instrucciones de montaje dadas por Kave Home, así como el uso y el mantenimiento del producto.
- Transportar el producto sin el embalaje original.
- Quemaduras, cortes, roces, arrugas, señales, arañazos u otros daños causados por animales o un uso inadecuado o incorrecto del producto al recomendado y publicitado.
- Uso y contacto con productos químicos (ácidos, disolventes, tintes, pintura, amoníaco, lacas u otros productos de peluquería...), tratamiento con productos de limpieza no indicados para la tapicería específica del producto garantizado.
- Variaciones naturales de color o textura propias de un uso normal y/o mantenimiento no conforme a las especificaciones del fabricante.
- Desgaste no prematuro o envejecimiento del producto.
- Los perjuicios y pérdidas indirectas de cualquier clase.

¿Por qué no he recibido todos los bultos de mi pedido?

Si no has recibido todo tu pedido no te preocupes porque vas a recibirlo durante los siguientes días. En algunas ocasiones, y por motivos logísticos, la empresa de transporte divide el pedido en diferentes entregas. Si pasados 3 días laborales desde la entrega de la primera parte de tu pedido sigues sin recibir lo que falta, debes tramitar la incidencia