

Merci beaucoup pour l'achat d'un produit Kave Home !

Nous sommes la marque de meubles et décoration design à l'esprit méditerranéen pour tous ceux qui veulent se démarquer.

Nous imaginons, concevons et distribuons une grande variété de pièces de qualité que nous soignons dans les moindres détails. Le résultat est une vaste collection de produits design et tendance, polyvalents, durables et à un prix accessible, pensés pour apporter style et confort dans les maisons de nos clients.

Conditions générales de vente

Frais de livraison

Tous les prix indiqués sur le site web sont indiqués en euros et incluent les taxes et droits applicables sur le territoire français, sans préjuger du fait que l'achat d'articles en provenance d'un autre territoire peut engendrer la perception de taxes et/ou droits applicables.

Les frais d'expédition seront précisés à la fin du processus d'achat, et il vous faudra choisir le mode d'expédition souhaité. Ces frais d'expédition seront entièrement à la charge de l'utilisateur.

Modalités d'expédition

Les commandes sont livrées à l'adresse indiquée dans le bon de commande, au pied de l'immeuble, en France métropolitaine et Corse. Nous effectuons également la livraison dans d'autres pays d'Europe, à un prix différent que pour la France, pour des raisons de partenariats différenciés avec nos transporteurs.

Le Client a pour obligation de vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison. Toute anomalie concernant le produit (avarie, produit manquant par rapport au bon de commande, colis endommagé, cassé, défectueux,) devra être impérativement indiquée, dès la livraison, et signalée, dans un délai de trois jours, au Service Client (client@kavehome.com ou +33 01 83 75 34 69). Dans cette hypothèse, les frais de retour du produit seront remboursés au Client.

Avant de procéder au déballage d'un produit, l'utilisateur doit vérifier que l'emballage correspond au modèle commandé (modèle, couleur, taille, finition, etc.), en formulant une réclamation immédiate en cas d'anomalie. Si l'utilisateur détecte une anomalie avant d'ouvrir le produit, Kave Home requiert que le sceau ou l'emballage du produit ne soit pas ouvert.

Aucune réclamation ne pourra être faite auprès du partenaire logistique concernant des colis livrés depuis plus de 2 mois.

Pour toute question ou incident, vous pouvez contacter le service clients de Kave Home par téléphone ou par email au numéro de téléphone indiqué ci-dessous et pendant les heures d'ouverture prévues à cet effet.

· Téléphone : 01 83 75 34 69

· Heures d'ouverture : 8h à 19h (Lun – Ven)

· Email : client@kavehome.com



Retours et remboursements

Pour commencer le processus de retour d'un article Kave Home acheté chez VeePee, nous vous demandons de nous contacter dès que possible via un message sur la plateforme VeePee.

Sélectionnez l'article que vous souhaitez retourner ainsi que le motif du retour. Merci d'indiquer le plus de détails possibles pour aider à accélérer le processus. Vous pouvez joindre des images, indiquer l'heure de la collecte qui vous convient le mieux (le cas échéant).

Nous vous enverrons un email répondant à votre demande d'autorisation de retour dans un délai de trois jours ouvrables. Vous recevrez un e-mail contenant les instructions pour organiser la récupération de la commande. Normalement, les récupérations sont effectuées sous un délai de 5 jours ouvrés à compter de la confirmation de la demande de retour.

IMPORTANT : pour que le transporteur puisse récupérer votre commande, celle-ci doit être démontée, dans son emballage d'origine et avec ses protections internes.

En cas de retour pour rétractation, vous serez remboursé du montant des produits retournés et des frais de retour. Les frais d'expédition initiaux, ne seront pas remboursés.

Le remboursement sera toujours effectué en utilisant le même moyen de paiement que vous avez utilisé lors de l'achat. Le remboursement sera effectué une fois que l'agence de livraison nous aura confirmé la récupération du colis et dans un délai de 4 à 6 jours. Ce délai peut varier selon le moyen de paiement utilisé ou selon les conditions particulières de votre banque. Si après 15 jours vous n'avez pas reçu le remboursement, contactez-nous.

Nous sommes ici pour vous aider ! Si vous avez des questions concernant votre retour, n'hésitez pas à nous contacter à service@kavehome.com

Modalités de reprise 1 pour 1

Vous devez informer Kave Home par message, une fois la commande passée et dans un délai maximum de 12 heures, avec en référence votre numéro de commande dans le cas où vous souhaitez que l'on récupère votre meuble d'occasion.

Le retrait sera effectué au même endroit où le nouveau produit sera livré (c'est-à-dire que si l'Utilisateur a demandé la livraison au niveau de la rue, le retour sera également effectué à cet endroit).

Le produit pourra être récupéré le jour même de la livraison du nouveau produit ou un autre jour, convenu entre Kave Home et l'Utilisateur.

Le produit à retirer doit être équivalent au produit que l'Utilisateur a acheté (par exemple, un lit simple pour l'achat d'un lit simple, un canapé 3 places pour l'achat d'un canapé 3 places).

Le produit à récupérer devra être dans le même état de montage que le produit livré (c'est-à-dire que si nous livrons un meuble démonté, le meuble à récupérer devra l'être aussi).



Politique de Confidentialité

1. Champ d'application des mesures de protection des données personnelles

Conformément à la présente politique de protection des données personnelles, leur champ d'application concerne tout traitement de données pouvant survenir lors de la navigation ou de la consultation de l'un de nos sites Web ou autres réseaux sociaux sur lesquels nous pouvons apparaître (Facebook, Twitter, Instagram, Instagram, etc.). Des renseignements particuliers sur l'utilisation des réseaux sociaux sont précisés à la fin du présent document. Elles s'appliquent également à toute procédure interne de KAVE HOME S.L.U qui requiert la collecte de données soit par le biais de formulaires papier ou de tout autre moyen.

Par ces moyens, vous pourrez être amené(e) à consulter du contenu et, dans certains cas, remplir des formulaires, répondre à des enquêtes, participer à des concours, effectuer des recherches, envoyer des photos, faire des commentaires, etc. et, par conséquent, nous communiquer des informations à caractère personnel. Tous ces renseignements sont régis par et font l'objet de notre politique de confidentialité.

2. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, nous vous informons que les données personnelles vous concernant seront traitées par KAVE HOME, S.L.U, dont l'adresse fiscale est C/ Tallers, 14 en Girona (17410), sous le code d'identification fiscale CIF B-55.159.271, adresse email client@kavehome.com.

3. Qui est le délégué de la protection des données ?

Le Délégué de la protection des données personnelles a pour mission de garantir les droits fondamentaux relatifs à la protection des données personnelles au sein de Kave Home S.L.U et assure le respect de la réglementation en vigueur en matière de protection des données. Vous pourrez contacter le Délégué de la protection des données par email à l'adresse suivante : security@kavehome.com.

FAQ

Comment puis-je vous contacter ?

Vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8h à 19h via le gestionnaire de communication de VeePee ou par téléphone au numéro 01 83 75 34 69

Comment puis-je modifier ma commande ?

Pour les modifications ou changements sur votre commande, vous devez annuler celle en cours et en faire une nouvelle avec les modifications ou changements souhaités. La commande peut être modifiée uniquement si elle est toujours dans nos entrepôts. Si votre commande n'est pas encore envoyée, veuillez nous contacter via le gestionnaire de communication de VeePee. Si celle-ci est déjà en cours de livraison et que vous souhaitez la modifier, vous devez attendre de la recevoir et faire la demande de retour.

Je souhaite changer mon adresse de livraison ou le numéro de téléphone avant la livraison de ma commande

Contactez-nous via le gestionnaire de communication de VeePee pour modifier ou ajouter des informations supplémentaires à votre commande.



Quelles sont les garanties produit ?

À la livraison, tous les produits bénéficient d'une garantie de 2 ans contre les défauts de fabrication. Notre garantie couvre la réparation et/ou le remplacement des pièces concernées en cas de défaut de fabrication. Pour la validité de la garantie, il est essentiel de fournir les données d'achat, la référence du produit, le défaut et la pièce affectée, ainsi que des images montrant les dommages ou les défauts.

Sans ces éléments, nous nous réservons le droit de ne pas appliquer la garantie ou ajouter des frais pour le service de transport et la réparation du produit, lorsque le problème ne provient pas d'un défaut de fabrication couvert par cette garantie.

Sont exclus de la garantie :

- Produits présentant des dommages causés par un assemblage non-conforme aux instructions de montage données par Kave Home, ainsi que l'utilisation et l'entretien du produit.
- Transport externe du produit sans son emballage d'origine.
- Brûlures, coupures, frottements, rides, signes, rayures ou autres dommages causés par des animaux ou une utilisation incorrecte du produit tel que recommandé et annoncé.
- Utilisation et contact avec des produits chimiques (acides, solvants, colorants, peinture, ammoniacale, laques ou autres produits de coiffure ...), traitement avec des produits de nettoyage non indiqués pour le tapissage spécifique du produit garanti.
- Variations naturelles de couleur ou de texture typiques d'une utilisation et/ou d'un entretien normal non-conformes aux spécifications du fabricant.
- Usure non-prématurée ou vieillissement du produit.
- Pertes indirectes et autres pertes de toute nature.

Je n'ai pas reçu tous les colis de ma commande ?

Si vous n'avez pas reçu l'intégralité de votre commande, ne vous inquiétez pas, vous la recevrez dans les jours suivants. À certaines occasions, et pour des raisons logistiques, la société de transport divise la commande en différentes livraisons. Si après 3 jours ouvrés à compter de la livraison de la première partie de votre commande vous ne recevez toujours pas ce qui manque, veuillez signaler l'incidence.