

## Grazie per il tuo acquisto di un prodotto Kave Home!

Siamo un Brand mediterraneo di interior design e decorazione per tutti gli anticonformisti che cercano qualcosa di nuovo.

Disegniamo, fabbrichiamo e distribuiamo una grande varietà di articoli di qualità, concentrandoci sul perfezionamento di ogni dettaglio. Il risultato è una vasta collezione dal design di tendenza, con prodotti funzionali e durevoli e dal prezzo accessibile, che apportano stile e comfort alle case dei nostri clienti.

## Condizioni Generali di vendita

### Spese di spedizione

Tutti i prezzi indicati nella pagina web sono in euro e includono quelle tasse e imposta applicabile al territorio spagnolo, senza danni per l'acquisto dei prodotti da altro territorio in quanto si possono pagare le tasse corrispondenti.

Le spese di spedizione saranno specificate alla fine del processo d'acquisto, e dovrà selezionare la modalità d'invio desiderata. Suddette spese di invio saranno a carico dell'utente totalmente.

### Criteri di spedizione

L'invio degli ordini si effettuerà nei seguenti territori: Italia. Gli invii realizzati fuori dal territorio della Italia potranno essere soggetti a costi aggiuntivi per il trasporto e la consegna dei prodotti che, in ogni caso, saranno comunicati all'user durante il processo di acquisto.

Prima di aprire il prodotto, l'user dovrà verificare che l'imballaggio coincida con quando richiesto (modello, colore, misure, finish, etc), e fare una reclamazione immediata nel caso in cui ci fosse qualche anomalia. Se l'user scorge un'anomalia prima di aprire il prodotto, Kave prega di non aprire il sigillo né l'imballaggio dello stesso.

Nel caso in cui l'user non sia conforme con lo stato dei prodotti consegnati dovrà contattare in modo immediato con Kave via mail a [clienti@kavehome.com](mailto:clienti@kavehome.com) come sempre prima delle 24 ore dalla ricezione dell'ordine.

Per qualsiasi richiesta o problema può contattare con il servizio di attenzione al cliente di Kave via telefonica o via mail indicati di seguito e negli orari commerciali stabiliti.

- Telefono: (+34) 900 89 79 80
- Orario di attenzione: dalle 8:00 alle 19:00 (da lunedì a venerdì)
- Indirizzo email: [clienti@kavehome.com](mailto:clienti@kavehome.com)

### Resi, Assistenza e Rimborsi

Per iniziare la procedura di restituzione di un articolo Kave Home acquistato in VeePee/Privalia Marketplace, non esitare a contattarci.

Seleziona l'articolo che desideri restituire e il motivo del reso. Riempi il formulario e fornisci tutte le informazioni richieste. Dovrai aggiungere immagini, indicare l'orario di ritiro desiderato (se possibile) e aggiungere delle osservazioni. Così ci aiuterai a rendere il procedimento molto più veloce.



In seguito, ti invieremo un'email con la risoluzione della tua richiesta entro due giorni lavorativi. Una volta ricevuta la tua richiesta, ti invieremo una mail con le istruzioni specifiche per elaborare il reso e organizzeremo il ritiro del prodotto direttamente dal luogo da te indicato. Normalmente il ritiro della merce avviene entro un periodo massimo di 5 giorni dalla conferma dell'ordine di ritiro.

**IMPORTANTE:** per poter ritirare il tuo ordine, l'articolo deve essere smontato e inserito nella sua confezione originale e con le sue protezioni interne.

In caso di reso ti verrà rimborsato l'importo dei prodotti restituiti. Qualora tu abbia sostenuto dei costi di spedizione per la consegna dell'ordine, questi resteranno a tuo carico.

Il rimborso sarà sempre effettuato con lo stesso metodo di pagamento con cui hai effettuato l'acquisto. Una volta ricevuto il prodotto nel nostro magazzino e verificato che tutto sia corretto, effettueremo il rimborso entro un massimo di 15gg. Questo termine può variare a seconda del metodo di pagamento utilizzato o in presenza di condizioni particolari della tua banca. Se dopo questi 15 giorni non hai ancora ricevuto il rimborso, contattaci.

Siamo qui per aiutarti! Se hai domande sul tuo reso, non esitare a contattarci all'indirizzo [servizio@kavehome.com](mailto:servizio@kavehome.com)

## Privacy Policy

### **Copertura della politica di protezione dei dati personali**

Questa politica di protezione dei dati personali copre tutto il trattamento dei dati che può verificarsi durante la navigazione o l'interazione con una qualsiasi delle nostre pagine Web o dei social network in cui siamo presenti (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, ecc.). Alla fine di questo documento, verranno specificate informazioni speciali sull'uso dei social network. Sarà inoltre applicato a qualsiasi processo interno di KAVE HOME S.L.U che richiede la raccolta di dati, sia in forma cartacea che in qualsiasi altro sistema.

In tutti i casi in cui puoi consultare informazioni e, in alcuni casi, compilare moduli, rispondere a sondaggi, partecipare a concorsi, fare domande, inviare foto, fare commenti, ecc. pertanto forniamo informazioni sui dati personali. Tutto il trattamento dei dati è soggetto alla nostra politica sulla privacy.

### **Chi è responsabile del trattamento dei dati personali?**

In conformità con le disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, informiamo che i dati personali forniti saranno trattati da KAVE HOME, S.L.U, con indirizzo fiscale C / Tallers, 14 a Girona (17410), con CIF B-55.159.271, indirizzo email [clienti@kavehome.com](mailto:clienti@kavehome.com).

### **Chi è il responsabile della protezione dei dati?**

Il delegato per la protezione dei dati personali è la persona responsabile della protezione del diritto fondamentale alla protezione dei dati personali presso Kave Home S.L.U ed è responsabile del rispetto delle normative sulla protezione dei dati. È possibile contattare il responsabile della protezione dei dati tramite il seguente indirizzo: [security@kavehome.com](mailto:security@kavehome.com)



## FAQ

### **Come posso contattare il servizio clienti?**

Puoi contattare il Servizio Clienti dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19 tramite il servizio Comunicazioni VeePee/Privalia o chiamando al numero gratuito +34 900 897 980.

### **Cómo posso modificare il mio ordine?**

Se vuoi modificare il tuo ordine, dovrai cancellare quello che hai effettuato e farne uno nuovo con i nuovi prodotti che vuoi acquistare.

Possiamo cancellare il tuo ordine solo se non è già stato inviato. In questo caso contatta il servizio clienti tramite il servizio Comunicazioni VeePee/Privalia. Se l'ordine risulta già inviato e vuoi cancellarlo, dovrai aspettare che ti venga consegnato e effettuare un reso.

### **Voglio cambiare l'indirizzo di consegna o il numero di telefono prima della consegna del mio ordine**

Mettiti in contatto con noi tramite il servizio Comunicazioni VeePee/Privalia per modificare o aggiungere informazioni al tuo ordine.

### **Che garanzia hanno i prodotti?**

A partire dalla consegna, tutti i prodotti hanno una garanzia di 2 anni per difetti di fabbricazione. La nostra garanzia copre la riparazione e/o la sostituzione delle parti interessate in caso di difetti di fabbricazione. Per la validità della garanzia è essenziale fornire i dati d'acquisto, il riferimento del prodotto, il difetto e la parte interessata, nonché le immagini che mostrano i danni o i difetti. In caso contrario, ci riserviamo il diritto di non applicare la garanzia o generare un addebito per il trasporto e la riparazione del prodotto, quando il problema non deriva da un difetto di fabbricazione coperto da questa garanzia.

Sono esclusi dalla garanzia:

- Prodotti che presentano danni causati dall'assemblaggio non conforme alle istruzioni di montaggio fornite da Kave Home, nonché dall'uso e dalla manutenzione del prodotto.
- Trasporto del prodotto senza l'imballaggio originale.
- Bruciature, tagli, sfregamenti, rughe, segni, graffi o altri danni causati da animali o uso improprio o errato del prodotto come raccomandato e pubblicizzato.
- Uso e contatto con prodotti chimici (acidi, solventi, coloranti, vernici, ammoniaca, lacche o altri prodotti per parrucchieri ...), trattamento con prodotti per la pulizia non indicati per il rivestimento specifico del prodotto garantito.
- Variazioni naturali di colore o trama tipiche del normale utilizzo e/o manutenzione non conforme alle specifiche del produttore.
- Usura prematura o invecchiamento del prodotto.
- Danni e perdite indirette di qualsiasi tipo.



**Perchè non ho ricevuto tutte le parti dell'ordine?**

Se non hai ricevuto l'intero ordine, non ti preoccupare, perché riceverai le parti mancanti nei prossimi giorni. In alcune occasioni e per motivi logistici, il corriere divide l'ordine in diverse consegne. Se dopo 3 giorni lavorativi dalla consegna della prima parte del tuo ordine non hai ricevuto la parte che manca, per favore, contattaci.