

Bedankt dat je voor Kave Home hebt gekozen!

Kave Home is hét Mediterraanse meubel- en decoratiemerk voor designliefhebbers met een eigen, unieke visie. Wij ontwerpen, produceren en distribueren een grote verscheidenheid aan kwaliteitsproducten. Tijdens dit proces hebben we een zorgvuldig oog voor detail. Daarbij zorgen we graag voor de wereld om ons heen. We werken daarom samen met lokale en internationale partners die zich toewijden aan duurzaam produceren.

Het resultaat? Een breed assortiment aan praktische, trendsettende en duurzame designs die aan een betaalbare stijl toevoegen.

Algemene Voorwaarden

Verzendkosten

Alle aangegeven prijzen op de website zijn in euro en zijn inclusief belasting en toepasbare kosten van de Spaanse regio. Desalniettemin kan de aankoop van producten vanuit een andere regio lokale belastingen en/of invoerrechten bevatten.

Verzendbeleid

Bestellingen worden afgeleverd op het adres in Nederland dat in de bestelling is opgegeven. De klant is verplicht om de conformiteit van de geleverde goederen op het moment van levering te controleren. Het product wordt aan de deur van het gebouw geleverd.

In geval van schade tijdens het vervoer van het product, moet dit direct gemeld worden aan Kave Home op de dag van ontvangst en het signaleren op het afleveringsbewijs van de vervoerder. Kave Home zal de verzend en retourkosten vergoeden.

Voor het openen van elk pakket, moet de klant checken dat de verpakking overeenkomt met wat besteld is (model, kleur, grootte, afwerking, enz.), en meteen een klacht in dienen in het geval van een afwijking. Mocht de klant een afwijking tegenkomen, verzoekt Kave Home de verzegeling intact te houden en mocht het mogelijk zijn op het afleveringsbewijs aan te geven wat het probleem is en het pakket te accepteren als "geaccepteerd onder voorbehoud".

Gelieve contact op te nemen met het Kave Home klantenservice helpdesk via telefoon of mail. Zie hieronder de aangegeven werktijden en contactgegevens:

- Telefoon: (+34) 900 89 79 80
- Adres: C/Tallers, 14. Sils 17410 (Girona, Spanje).
- Werktijden: Maandag tot Vrijdag van 8:00 a.m tot 19:00 p.m.
- Emailadres: klant@kavehome.com



Retourneren

Om een Kave Home artikel te retourneren dat gekocht is via fonQ Marketplace, moet je naar het "Retourencentrum" gaan en "Items retourneren" selecteren.

Volg de instructies en zorg dat je alle noodzakelijke gegevens doorgeeft. Je kunt zowel afbeeldingen en opmerkingen toevoegen. Geef je gewenste datum en tijd aan voor het ophalen van je pakket (indien van toepassing). Met deze informatie kunnen wij zo snel mogelijk je aanvraag in behandeling nemen.

Je ontvangt binnen maximaal 2 dagen een bericht van ons met meer informatie over je aanvraag. Zodra we je verzoek hebben ontvangen, sturen we je een e-mail met de specifieke instructies om de retourzending te verwerken. We zullen het ophalen van het product rechtstreeks organiseren bij het aangegeven adres. Meestal worden de pakketten binnen een maximumtermijn van 5 werkdagen, vanaf het moment dat deze opdracht wordt doorgegeven, opgehaald.

BELANGRIJK: Het is belangrijk dat de meubels demonteerd en in hun originele verpakking zijn, ingepakt met de bijbehorende bescherming om deze te laten ophalen.

Mocht het product niet overeenkomen met je verwachtingen krijg je het bedrag van de geretourneerde producten en retourverzendskosten terug. De aanvankelijke verzendskosten worden niet terugbetaald.

De terugbetaling vindt altijd plaats via dezelfde betaalmethode waarmee je de aankoop hebt gedaan. De terugbetaling wordt beheerd vanaf het moment dat het transportbedrijf de ophaling van het pakket bevestigt en zal plaatsvinden binnen een periode van 4 tot 6 dagen. Deze periode kan variëren afhankelijk van de gebruikte betalingsmethode of aangezien de specifieke bank termen. Als je na 15 dagen de terugbetaling nog niet ontvangen hebt, neem gelieve contact met ons op.

We zijn er om je te helpen! Mocht je vragen hebben over je retourzending, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via service@kavehome.com

Privacy-Beleid

1. Bereik van het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens

Dit beschermingsbeleid heeft betrekking op gegevens van persoonlijke aard en betreft alle gegevensverwerking die kan plaatsvinden tijdens een interactie met een van onze webpagina's of sociale netwerken waarop wij aanwezig zijn (Facebook, Twitter, Instagram, enz.). Speciale informatie over het gebruik van sociale netwerken vindt men aan het einde van dit document. Het zal ook worden toegepast op elk intern proces van KAVE HOME S.L.U dat het verzamelen van gegevens vereist, hetzij in papieren vorm of in een ander systeem.

Men kan op allerlei manieren toegang krijgen tot informatie bijvoorbeeld door formulieren in te vullen, enquêtes te beantwoorden, door deelnemen aan wedstrijden, vragen stellen, foto's sturen, opmerkingen maken, enz. Daarom verstrekken wij persoonsgegevens. Alle dataverwerking is in overeenstemming met ons privacybeleid.



2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens?

In overeenstemming met de EU-verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 delen wij mee dat de aan ons verstrekte persoonsgegevens zullen worden verwerkt door KAVE HOME, S.L.U, met fiscale woonplaats te C/Tallers, 14 en Girona (17410), met fiscaal ID (CIF) B-55.159.271, E-mailadres klant@kavehome.com.

3. Wie is de Data Processor Officer?

De Data Processor Officer is de persoon die verantwoordelijk is voor de bescherming van het fundamentele recht op bescherming van persoonsgegevens bij Kave Home S.L.U en is verantwoordelijk voor de naleving van de regelgeving inzake gegevensbescherming. Men kan contact opnemen met de Data Processor Officer via het volgende adres: security@kavehome.com.

FAQ

Hoe kan ik contact opnemen? Onze klantenservice werktijden zijn verlengd.

Je kunt ons altijd bereiken van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 via de fonQ-service Koper/Verkoper-berichten.

Hoe kan ik mijn bestelling wijzigen?

Om je bestelling te kunnen wijzigen moet je het eerst annuleren en dan een nieuwe bestelling plaatsen met de producten die je wilt hebben.

We kunnen je bestelling alleen annuleren als het nog niet verzonden is. Neem gelieve dan contact met ons op via de fonQ-service Koper/Verkoper-berichten. Als het al verzonden is en je wilt het annuleren dan moet je het eerst ontvangen en daarna retourneren.

Ik wil mijn leveringsadres of telefoonnummer wijzigen bij de koerier voor dat mijn bestelling wordt bezorgd

Om informatie van je bestelling te wijzigen of toe te voegen, neem gelieve contact met ons op via de fonQ-service Koper/Verkoper-berichten.

Wat is de garantie van de producten?

Alle producten hebben vanaf het moment van levering 2 jaar garantie op fabrieksdefecten. Onze garantie dekt reparatie en/of vervanging van fabrieksdefecten. Je moet voor de garantie alle aankoopgegevens aan ons doorgeven, het referentienummer van het product, het defecte en/of het gebrekkige onderdeel, ook gelieve foto's van de schade of defecten toe te sturen.

Anders houden wij het recht om de garantie niet toe te passen of de verzendings- en reparatiekosten van het product in rekening te brengen wanneer het om een probleem gaat dat niet een fabrieksdefect is dat door de garantie wordt bedekt.



De garantie is niet van toepassing bij:

- Beschadigde producten door een montage die niet volgens de instructies van Kave Home zijn uitgevoerd, evenals het gebruik en onderhoud van het product.
- Het product zonder de oorspronkelijke verpakking verzenden.
- Branden, scheuren, krassen of andere schade die door huisdieren zijn veroorzaakt of door misbruik of slecht gebruik integenstelling tot wat door ons is aanbevolen en geadverteerd.
- Gebruik en contact met chemische producten (zuren, oplosmiddelen, tinten, verf, ammoniak, lakken of andere kapsalonproducten...), schoonmaakmiddelen die niet worden aanbevolen voor de specifieke stoffering van het product wat onder de garantie valt.
- Natuurlijke variaties van kleur en textuur wegens het normale gebruik van het product en/of onderhoud dat niet overeenkomt met de specificaties van de fabrikant.
- Niet vroegtijdige slijtage of veroudering van het product.
- Het verlies en indirecte nadelen, ongeacht de soort.

Waarom heb ik niet alle pakketten van mijn bestelling tegelijk ontvangen?

Maak je geen zorgen als je niet de volledige bestelling hebt ontvangen, die ontvang je binnen enkele dagen. Soms verdeelt de koerier de bestelling om logistieke redenen in meerdere leveringen. Mocht je na 3 dagen na de levering van het eerste deel de rest nog niet ontvangen hebben, neem dan contact met ons op.