

# Conditions générales de ventes

---

Nos conditions générales de vente comportent plusieurs parties :

- [Fiche d'identité de l'entreprise](#)
- [Objet](#)
- [Acceptation de l'offre](#)
- [Les produits et les prix](#)
- [L'option wishlist](#)
- [L'option e-réservation](#)
- [La commande](#)
- [Confirmation et archivage de commande](#)
- [Le paiement](#)
- [Enregistrement des coordonnées bancaires](#)
- [Lutte contre la fraude à la carte bancaire](#)
- [La livraison](#)
- [Les retours et remboursements](#)
- [Garanties légales](#)
- [Droit de rétractation légal](#)
- [Réserve de propriété](#)
- [Données personnelles](#)
- [Cookies](#)
- [Propriété intellectuelle](#)
- [Loi applicable et juridiction compétente](#)

## Fiche d'identité de l'entreprise

---

[Retour en haut de page](#)

Les dispositions qui suivent établissent les conditions générales de vente des produits proposés sur ce site par la société SAS Kiabi EUROPE représentée par son directeur de la publication Cyril Olivier.

### Fiche d'identité de l'entreprise :

Adresse : 100 rue du Calvaire, HEM France (59510)

Capital social : 58 922 010 €

N° de TVA : FR29344103270

Immatriculation en France au RCS de LILLE METROPOLE sous le numéro B 344 103 270

Téléphone : (00 33) 03 20 81 45 00

Fax : (00 33) 03 20 81 49 15

e-mail : [Cliquez ici](#)

Site hébergé par [Coreye](#), propriété de Pictime SAS. Siège social :

Parc de la haute Borne,

22 rue Hergé,

59650 Villeneuve d'Ascq – France

Téléphone : (+33)3 28 520 520

Fax : (+33)3 28 520 529

Email : [contact@coreye.fr](mailto:contact@coreye.fr)

## Objet

---

[Retour en haut de page](#)

Les présentes conditions visent à définir les modalités de vente à distance entre la société Kiabi et le client, de la commande au paiement et à la livraison. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes. La commande implique l'adhésion irrévocable aux conditions générales de vente. Les conditions générales pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur sur le site kiabi.com à la date de passation de la commande par le client.

Le client préalablement à sa commande, déclare que :

- avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente et de conclure le présent contrat de vente- ne pas procéder à des achats de produits dans le but de les revendre.

- que l'achat de produits sur le site Internet KIABI.COM est sans rapport direct avec son activité professionnelle et est limité à une utilisation strictement personnelle. La commande implique l'adhésion aux présentes conditions générales de vente. Les parties conviennent que le contrat est soumis au droit français. La langue des CGV est le français.

Les produits sont proposés à la vente en France métropolitaine, DOM-TOM et Monaco.

Seuls les produits disponibles peuvent être commandés à l'exception des offres promotionnelles faites pour une durée déterminée. Dans ce cas, il convient au consommateur de prêter attention sur la limite de validité de l'offre dans le temps. Les offres mises en ligne sont valables jusqu'à épuisement des stocks.

Kiabi se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente.

## Acceptation de l'offre

---

[Retour en haut de page](#)

**L'acceptation et la confirmation de la commande sont réalisées par une série de saisies de données sur pages-écrans successives:**

1. Ajout des produits choisis dans le panier
2. Validation du panier de commande
3. Saisie des coordonnées + confirmation du type de livraison
4. Informations pré-contractuelles
5. Adhésion aux présentes conditions générales de vente
6. Choix du mode de paiement et confirmation du choix du mode de paiement

Jusqu'à l'étape « Mon paiement », vous pouvez modifier votre commande en cliquant sur l'icône "Mon panier" en haut à droite de l'écran.

L'acceptation définitive s'effectue donc par la saisie de vos coordonnées bancaires (n° de carte bancaire ou carte cadeau et date d'expiration) pour paiement en ligne ou par le clic sur "je commande donc je paie" pour le paiement par chèque français

## Les produits et les prix

---

[Retour en haut de page](#)

### 1. Tarifs

Les prix de vente des produits en ligne sur le site Internet Kiabi, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement du bon de commande par le client.

Ils ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des produits achetés suivant le montant de la commande. Les frais de livraison seront indiqués au client avant la validation définitive et le paiement par le client de sa commande. Ils sont précisés au paragraphe « livraison » des présentes conditions générales de vente et rappelés dans les informations « pré contractuelles ».

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus par Kiabi au sein de son site Internet.

Les prix de vente des produits peuvent être modifiés par Kiabi à tout moment. Cette modification sera signalée au client avant toute commande.

## 2. Caractéristiques des produits

Conformément à l'article L. 111-1 du code de la consommation, le client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le site Internet de Kiabi, des caractéristiques essentielles du ou des produit(s) qu'il désire commander.

Le client sélectionne un ou plusieurs produits parmi les différentes catégories proposées sur le site Internet de Kiabi.

La société Kiabi fait connaître au client l'ensemble des caractéristiques essentielles des biens offerts (tailles, couleurs, compositions, descriptifs, prix).

Ces caractéristiques apparaissent à l'appui de la photographie illustrant l'offre. Les photos illustrant les produits n'entrent pas dans le champ contractuel. Le client reconnaît que la photographie représentant le produit qui figure sur le site web n'a qu'une valeur indicative. Des altérations peuvent en effet apparaître du fait du traitement de la photo.

Au cas où un fournisseur modifierait un produit, la représentation graphique de celui-ci ne saurait engager la responsabilité du vendeur ni même affecter la validité de la vente.

Kiabi se réserve le droit de modifier l'assortiment de produits en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs.

## 3. Conditions spécifiques des offres sur kiabi.com

Dans le cadre spécifique de certaines opérations commerciales "gratuits" "offre lot" ou "bon d'achat", la remise sera proportionnellement répartie sur la valeur de chacun des articles.

## L'option wishlist

---

[Retour en haut de page](#)

Le client a la possibilité de sauvegarder le ou les articles repérés sur le site internet et de les conserver pendant quinze jours avant de les ajouter au panier sauf en cas d'épuisement d'un ou de plusieurs articles. Cette faculté n'implique aucune obligation de paiement des produits « mis de côté ». Cette sauvegarde d'articles repérés ne vaut pas acceptation de l'offre laquelle se réalise par une série de saisies ci-avant décrites. Kiabi ne garantit pas la disponibilité du ou des articles ainsi « mis de côté », ce que le client reconnaît et accepte expressément.

Kiabi rappelle au client que l'option « wishlist » ne constitue ni une vente ni une réservation. En conséquence, le prix du ou des articles désiré(s) est celui au jour où le client ajoute à son panier et commande le ou les articles mis de côté au terme du processus de commande ci-avant décrit.

Kiabi rappelle au client que les prix de vente des produits peuvent être modifiés à tout moment, notamment si les produits désirés ont été placés sur la « wishlist » en période de soldes. Cette modification sera signalée au client avant toute commande.

## L'option e-réservation

---

[Retour en haut de page](#)

Kiabi offre la possibilité à ses clients de réserver les articles repérés sur le site internet pour un montant total de produits sélectionnés supérieur à 15€ toutes taxes comprises, de les essayer dans le magasin de leur choix et s'ils le désirent, les acheter en magasin.

La réservation s'effectue en respectant les étapes suivantes :

- Ajout des produits choisis dans le panier
- Validation de l' e-réservation
- Saisie des coordonnées + Choix du lieu de livraison dans l'un de nos magasins offrant cette possibilité
- Le paiement des produits a lieu obligatoirement au magasin choisi pour le retrait

Kiabi se réserve la possibilité de suspendre cette fonction dix jours avant et/ou pendant toute la période de soldes.

Ce service offert au client ne constitue pas une vente mais une simple réservation sans obligation d'achat. Il n'est possible que dans 24 magasins en France métropolitaine.

Ce service n'est proposé au client que pour une réservation de produits sélectionnés pour un montant total supérieur à 15 euros. La livraison des produits en magasin est gratuite.

Ce service est différent de la fonction « wishlist » qui ne déclenche aucune livraison en magasin ni de possibilité d'achat en magasin.

Le client est informé par message électronique de l'arrivée des produits dans le magasin qu'il a sélectionné sur notre site internet.

Le client dispose de dix jours calendaires à compter de la réception des produits dans l'un des 22 magasins Kiabi qu'il a sélectionné pour venir acheter les produits réservés. Le client ne paie que ce qu'il souhaite acheter en magasin. Passé ce délai, les produits réservés ne seront plus disponibles. Le client est informé de cette indisponibilité par courrier électronique. Le paiement des produits réservés et leur livraison s'effectuent dans le magasin Kiabi choisi par le client pour la réception des produits réservés.

Les prix de vente des produits en ligne sur le site Internet Kiabi, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la réservation par le client. Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la réservation et tout changement de taux applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus par Kiabi au sein de son site Internet et au moment du passage en caisse.

Les prix de vente des produits peuvent être modifiés par Kiabi à tout moment. Cette modification sera signalée au client avec la notification au client de l'arrivée en magasin de ses produits réservés.

Toutefois, en cas de promotion, le prix des articles sera confirmé par le magasin le jour du retrait et avant paiement des articles réservés.

## La commande

---

[Retour en haut de page](#)

Afin de permettre au client de revenir sur sa commande avant de la valider définitivement, kiabi a créé des écrans de validation et d'acceptation. La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran de paiement de la commande par le moyen de paiement qui lui aura été au préalable proposé et qu'il aura validé.

Avant de valider définitivement la commande le client recevra un récapitulatif des informations essentielles de son contrat (coordonnées de kiabi, caractéristiques essentielles du ou des produit(s) qu'il désire commander, prix, frais, délai et mode de livraison, droit de rétractation et coût de retour du ou des produit(s) et garanties légales).

A partir du moment où le client a enregistré sa commande en cliquant sur l'icône "Je valide mon paiement", ce dernier enregistre ses coordonnées bancaires et la commande est validée définitivement. Il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve les présentes conditions générales de vente, les prix, volumes et quantités des produits proposés à la vente et commandés et reconnaît son obligation de paiement.

Cependant, le client peut annuler sa commande le jour même du passage de la commande en appelant le service clients Kiabi au 09 69 32 00 23, du lundi au samedi, de 8h à 20h.

Toute commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes conditions générales de vente et implique l'obligation de paiement.

Toute commande avec paiement en ligne ne sera prise en considération qu'après acceptation du paiement par le Groupement des Cartes Bancaires interrogé via le serveur de paiement sécurisé Payline.

La commande du client devra être confirmée par Kiabi par courrier électronique. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au client de cette confirmation de commande par Kiabi, de la disponibilité du produit et encaissement par celle-ci de l'intégralité du prix.

Kiabi recommande au client de conserver les informations contenues dans la confirmation de commande envoyée par Kiabi sur un document papier ou informatique.

Kiabi vend les produits présents sur son site Internet uniquement au détail et à des consommateurs finaux. Toute commande ne correspondant pas manifestement à une vente au détail et, plus généralement, toute commande frauduleuse ou présumée comme telle, sera considérée par Kiabi comme nulle et non avenue.

## Confirmation et archivage de commande

---

[Retour en haut de page](#)

Le numéro de la commande est communiqué au client après acceptation par la banque de la transaction (si paiement par CB) ou après clic sur "paiement par chèque". La confirmation de la commande est aussitôt envoyée par mail. Celui-ci reprendra les informations essentielles du contrat, récapitulatif des articles commandés, prix de ces articles, frais de livraison éventuels ainsi que le numéro de commande.

La confirmation de commande rappellera les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation complété par le formulaire de rétractation : voir « droit de rétractation »

Au cas où, un article indisponible viendrait à être commandé, une notification d'indisponibilité sera adressée par mail et Kiabi remboursera au client le montant de l'article manquant sous 10 jours et les frais de livraison.

Les commandes sont archivées sur le serveur Kiabi pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière commande. A tout moment le client peut accéder au détail de ses commandes en envoyant un mail en [cliquant ici](#).

## Le paiement

---

[Retour en haut de page](#)

Le paiement doit être réalisé lors de la commande en ligne par le client. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. En conséquence, l'article L.131-1 du code de la consommation n'est pas applicable.

Toutes les commandes sont payables en euros. Pour régler sa commande, le client dispose des modes de paiement suivants : carte bancaire, chèque bancaire ou postal, chèque ou carte cadeau (voir détails ci-dessous).

## 1. Le paiement par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est un moyen simple, rapide et sécurisé pour acheter en ligne. Nous acceptons les cartes CB, VISA et MASTER CARD.

Nous garantissons au client une sécurité maximale grâce à la solution de cryptage la plus aboutie du marché. En effet, en cliquant sur la carte bancaire de son choix, il est dirigé sur le site de paiement sécurisé de Payline qui intègre la norme de sécurité SSL. Les données confidentielles sont transmises de façon cryptée à Payline. En tous les cas, le montant de la transaction sera automatiquement débité 5 jours au plus tard après la passation de commande par le client.

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, nous utilisons le paiement 3D Secure sur les commandes passés par CB, VISA et MASTER CARD.

3D Secure (également appelé Verified by VISA) est un système de paiement par authentification permettant de renforcer la sécurité lors de vos achats en ligne. Au moment du paiement, votre banque vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction.

Après avoir renseigné les coordonnées de votre CB, VISA ou MASTERCARD, vous serez transféré sur le site de votre banque où il vous sera demandé de vous identifier.

Cette procédure est propre à votre banque, il peut par exemple vous demander de saisir votre date de naissance, de renseigner un code reçu par SMS, de répondre à une question personnelle, ... Après la confirmation de cette étape, votre paiement est finalisé et vous recevrez l'email de confirmation de commande.

[En savoir plus sur le paiement 3D Secure](#)

Kiabi se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité et/ou de la carte bancaire du client pour tout paiement par carte bancaire (recto - uniquement les 4 premiers et 2 derniers chiffres- et verso).

## 2. Le paiement par Paypal

Le client a la possibilité de choisir le paiement PayPal pour payer sa commande Kiabi.com. Après avoir choisi ce mode de paiement, le client sera redirigé sur le site de PayPal. Le client devra insérer ses identifiants et procéder au paiement.

Avec PayPal, les informations financières du client ne sont jamais communiquées à Kiabi. En effet, PayPal crypte et protège le numéro de carte bancaire. Payez en ligne en indiquant simplement votre adresse email et votre mot de passe. PayPal permet au client de payer en ligne sans communiquer ses informations financières lors de la transaction.

## 3. Le paiement "en magasin"

Le Client qui a opté pour la livraison « en Magasin » a le choix soit de régler directement par tous les moyens de paiement proposés dans les présentes conditions générales de ventes (1 à 6) directement sur notre site, soit de payer en Magasin lors du retrait de sa commande. Dans le cas d'un règlement en Magasin, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après confirmation de commande par Kiabi et encaissement par le Magasin de l'intégralité du prix.

# Enregistrement des coordonnées bancaires

[Retour en haut de page](#)

Le site internet kiabi.com offre la possibilité au client d'enregistrer ses coordonnées bancaires pour régler ses futurs achats en ligne plus facilement et plus rapidement.

Pour ce faire, le client doit :

- régler son dernier achat en euros et par carte bancaire sur le site internet kiabi.com;
- en renseignant ses coordonnées (les données bancaires saisies sur la page de paiement sont cryptées et sécurisées);

- puis en cochant la case «Enregistrer mes informations pour mes prochains paiements » sur la page de paiement par carte bancaire;
- et en validant le paiement.

Une fois le paiement validé, les données relatives à la livraison (adresse et mode de livraison), à la facturation et à la carte bancaire utilisée sont enregistrées. Les coordonnées bancaires du client ne sont pas conservées par le site internet kiabi.com mais par notre prestataire de paiement Payline sur des serveurs sécurisés pendant une durée maximale de 13 mois suivant la date du débit opéré avec la carte enregistrée. Au-delà de ce délai, le Client devra à nouveau décider de l'enregistrement de ses coordonnées bancaires en cochant sur la case « Enregistrer mes informations pour mes prochains paiements ».

Ainsi, le client peut souscrire à l'enregistrement de ses coordonnées bancaires et ainsi choisir de régler ses futurs achats en un clic par carte bancaire et en euros uniquement sur le site internet kiabi.com sans avoir à renseigner de nouveau ses coordonnées bancaires.

Le client conserve la possibilité, à tout moment, de supprimer les données relatives à la carte bancaire enregistrée et/ou de rajouter une autre carte bancaire en cliquant sur le lien prévu à cet effet accessible sur le site internet kiabi.com, dans son compte client, dans la rubrique « Mes cartes de paiement ». Le client est ensuite redirigé sur une page sécurisée de Payline et peut ainsi visualiser la ou les carte(s) bancaire(s) enregistrée(s) sur les serveurs de notre prestataire de paiement Payline.

Kiabi se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le client et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires pour vérifier que le compte bancaire du client débité appartient bien à celui qui a commandé, ceci afin d'éviter tout paiement frauduleux (Voir chapitre « Lutte contre la fraude à la carte bancaire »).

## Lutte contre la fraude à la carte bancaire

---

[Retour en haut de page](#)

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, Kiabi met en place le paiement 3D Secure sur les transactions

[En savoir plus sur le paiement 3D Secure](#)

Afin de sécuriser les paiements, Kiabi aura toute liberté de vérifier les données personnelles fournies par le client et d'adopter les mesures jugées nécessaires (demande de justificatifs ou annulation de la commande) pour que la personne dont le compte bancaire est débité soit bien celle qui a passé la commande et à éviter toute utilisation frauduleuse de numéros de cartes bancaires.

Le client garantit à Kiabi qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de l'enregistrement de son bon de commande.

Kiabi se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site Internet de Kiabi.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de trois points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de facturation ou dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement. La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande et ce nonobstant les dispositions des présentes.

Kiabi se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité et/ou de la carte bancaire (recto - verso) du client pour tout paiement par carte bancaire ou chèque.

En outre, les données personnelles que le client est invité à fournir lors de la création de son compte client et que Kiabi collecte, sont susceptibles d'être utilisées par Kiabi dans le cadre de la lutte contre

la fraude sur internet et aux moyens de paiement, dans les conditions détaillées à l'article « Mes données personnelles ».

En cas d'incident de paiement ou de suspicion de fraude au moyen de paiement, les informations relatives à la commande (nom, prénom, n° de commande, adresse IP de l'ordinateur ..) pourront faire l'objet, après autorisation de la CNIL, d'un enregistrement au sein d'un fichier incidents de paiement. Le client sera informé préalablement par courrier électronique de cet enregistrement.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux données le concernant auprès de Kiabi en s'adressant par courrier au Service Clients Kiabi (coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous Contacter » du site Internet de Kiabi).

## La livraison

---

[Retour en haut de page](#)

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande, en France métropolitaine (Corse comprise), DOM-TOM et Monaco.

Par défaut, les factures sont transmises sur l'adresse de messagerie indiquée par le client lors de son enregistrement.

Faute de respect des procédures exposées ci-dessous, aucune réclamation du client ne sera acceptée.

Kiabi propose les types de livraison suivants :

- la livraison en point de retrait
- la livraison par la poste via So Colissimo
- la livraison directement dans le Magasin Kiabi de son choix
- la livraison à domicile vers les DOM-TOM

### 1. La livraison en point de retrait



**«Mon colis où et quand je veux GRATUITEMENT sans aucun frais supplémentaire dès 15 € d'achat !»**

La livraison en Point Relais est proposée uniquement pour une livraison en France métropolitaine. La livraison du colis en Point Relais est gratuite dès 15€ d'achat. Pour une commande inférieure à 15€, les frais de livraison en Point Relais sont de 3€.

#### **«Mon colis est livré où je veux»**

Avec plus de 3500 Points Relais, il y en a forcément un près de chez vous ou de votre travail !

#### **«Comment trouver le Point Relais le plus près de chez moi ?»**

C'est simple, en passant votre commande Internet, un ou plusieurs Points Relais vous seront proposés. Vous n'aurez alors qu'à choisir le plus pratique pour vous ! Vous pouvez consulter dès maintenant [la liste des Points Relais](#) et choisir tranquillement le plus proche de chez vous ou de votre travail



### «Je suis prévenu(e) de l'arrivée de mon colis»

Oui, c'est pratique, dès que votre colis est arrivé, vous êtes averti(e) par email.

### «Je vais le chercher quand ça me convient»

Vous pouvez aller chercher votre colis quand cela vous arrange (les horaires d'ouverture sont précisés à la commande). Votre commande restera à disposition dans votre point relais pendant 14 jours ! (Pour plus de sécurité, vous devrez présenter une pièce d'identité pour retirer votre colis). Passé ce délai, votre colis sera retourné à l'expéditeur



#### Mon commerçant

**Livraison chez votre commerçant.** Dans l'un des 5 500 commerces de notre réseau partenaire, à proximité de votre domicile, de votre lieu de travail ou de vacances. Vous disposez de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée de votre colis pour venir le retirer. Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par SMS et courriel, avec un bon de retrait vous permettant de venir le retirer dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis sera retourné à l'expéditeur.

Les frais de livraison dans un point de retrait So Colissimo sont gratuits à partir de 15€. Pour une commande inférieure à 15€, les frais de livraison dans un point de retrait So Colissimo sont de 3€.

## 2. Les modes de livraison So Colissimo



**Colissimo** « Le choix parmi 5 solutions de livraison ! »

### A domicile



#### Mon domicile

Livraison chez vous avec tentative de remise en mains propres. En cas d'absence remise en boîtes aux lettres ou en bureau de poste. Vous disposez ainsi de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée de votre colis en bureau de poste, pour venir le retirer. Passé ce délai, il sera retourné à l'expéditeur. Dans tous les cas, vous êtes informé, par courriel et SMS, 24h avant la livraison de votre colis.



#### Mon rendez-vous

Livraison sur Paris pour un supplément de 4 € entre 17h00 et 21h30 dans un créneau d'1h30 du lundi au vendredi. Le matin de l'arrivée du colis dans l'agence de distribution, vous recevrez un SMS pour vous demander le créneau horaire souhaité.

**Service proposé exclusivement sur Paris intra-muros.**

## Hors domicile



### Mon espace cityssimo

Livraison dans l'un des 30 espaces colis Cityssimo 7j/7 et 24h/24. Vous disposez de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée de votre colis pour venir le retirer. Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par courriel et SMS.



### Mon bureau de poste

Livraison dans l'un des 10 000 bureaux de poste de votre choix en France. Vous disposez de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée de votre colis pour venir le retirer. Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par SMS et par courriel, avec un bon de retrait vous permettant de venir le retirer en bureau dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis sera retourné à l'expéditeur.

Le client a la possibilité d'être livré à une autre adresse en le précisant au moment de sa commande.

A tout moment vous pouvez suivre votre colis via la rubrique "[Suivi de commande](#)".

Quel est mon délai de livraison ?

Votre produit est livré en France (hors magasins DOM-TOM) dans un délai de sept jours (hors jours fériés) à compter de la date d'envoi de votre confirmation de commande. Dans tous les cas, la livraison interviendra au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date de la commande conformément à l'article L.113-3-1 du code de la consommation.

Voici les délais et les frais d'envoi par destination :

<b>Pays</b>	<b>Délai</b>	<b>Frais de livraison</b>
France (Corse comprise)	7 jours	3,95€
Paris intra-muros sur rendez-vous	7 jours	7,95€
Monaco	7 jours	14,90€
DOM-TOM	12 à 15 jours	14,90€ HT

En cas de retard prolongé de votre livraison, vous devrez signaler ce retard dans un délai de 30 jours maximum à compter de la date de prise en charge par La Poste par mail, à l'adresse suivante : [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com)

Nous contacterons alors les services postaux afin d'ouvrir une enquête.

A défaut de livraison 7 jours après l'expiration du délai prévu pour la livraison, le client a la possibilité d'annuler sa commande. Les sommes versées par le client lui seront alors restituées dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de l'annulation, à l'exclusion de toute autre indemnisation. Le client devra faire sa demande par écrit (courrier ou email aux coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous contacter » du site Internet de Kiabi).

Tout problème de livraison (article manquant ou abîmé) doit être signalé dans un délai de 48H au 09 69 32 00 23 ou à l'adresse : [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com)

L'article retourné correspondant doit alors parvenir dans les 14 jours après réception, à l'adresse

suivante : Entrepôt Kiabi, Kiabi.com service retour, zone logistique de Lauwin Planque, 59553 LAUWIN-PLANQUE , afin d'obtenir son remboursement.

Lors d'une réception d'un article défectueux, Kiabi.com prend en charge le remboursement des frais de retour postaux à hauteur de la grille tarifaire (livraison sans signature) affichée par La Poste au 1er mars de l'année en cours.

Livraison cadeau :

Lors de la commande, le client a la possibilité de faire livrer son colis avec l'option « cadeau » c'est-à-dire sans aucune mention de prix, à tout destinataire de son choix. Ce service est gratuit. Le client doit cocher « Je souhaite envoyer cette commande en cadeau » lors de l'étape « Livraison » de la commande. Il peut également insérer un message personnel. Le destinataire recevra son cadeau, sans mention de prix.

S'il le souhaite, le destinataire pourra se présenter en magasin Kiabi muni du bordereau de livraison et bordereau de retour, dans un délai de 30 jours à réception de la commande pour échanger son cadeau soit pour se faire rembourser (hors articles « gratuits »).

### 3. La livraison en Magasin

La livraison en Magasin des produits commandés et payés sur le site internet est éligible pour tous les Magasins Kiabi en France métropolitaine et est gratuite pour le client. Toutefois, un Magasin peut se réserver le droit de suspendre ce service momentanément (notamment en période de soldes), auquel cas il ne sera pas possible de le sélectionner sur le site internet.

Vous vous présentez à l'espace cabine de votre Magasin Kiabi muni de l'e-mail de confirmation de commande. Vous disposez de 10 jours calendaires depuis l'arrivée de votre colis pour venir le retirer directement en Magasin. Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par e-mail. Passé ce délai, votre colis ne pourra plus être retiré et votre commande sera annulée. Le client est alors remboursé dans les 30 jours qui suivent l'annulation de la commande en ce compris les frais de livraison au moyen du même mode de paiement utilisé pour l'achat.

### 4. La livraison à domicile dans les DOM-TOM

Pour les DOM-TOM, les articles sont vendus hors-taxes et les éventuels frais complémentaires, comme l'Octroi de mer, les Droits de Douane ou droit additionnel, demandés par le Bureau de Dédouanement, sont à la charge du client.

## Les retours et remboursements

[Retour en haut de page](#)

Le client dispose d'un délai de 30 jours dès réception de sa commande (ce délai de 30 jours inclut le droit de rétractation légal de 14 jours prévu à l'article "Droit de rétractation légal") pour changer d'avis.

Cette rétractation est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi :

#### 1. Retour ou échange en magasin

Le client peut retourner gratuitement ses articles en magasin (hors magasins DOM-TOM) pour échange ou remboursement hors articles « gratuits ».

#### 2. Retour à distance

Le client peut effectuer un retour à distance pour remboursement. Voir les modalités de retour dans le tableau ci-dessous en fonction du type de livraison choisi lors de la commande :

Type de	Comment	Frais de retour	Quand suis-je remboursé ?
---------	---------	-----------------	---------------------------

livraison	effectuer le retour ?		
Point Relais (Mondial Relay)	1. Rendez-vous dans votre espace « Suivi de commande » et cliquez sur le bouton « Imprimer l'étiquette retour »	2,95€ seront déduits du montant du remboursement	Le remboursement s'effectue à réception de votre article par Kiabi.com, hors frais de retour, par virement si vous avez réglé par CB ou par chèque si vous avez payé par chèque. Dans le cas d'un paiement par PayPal, le remboursement se fait en recreditant votre compte PayPal, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des produits.
Point de retrait (So Colissimo)	2. Retourner les articles dans leur emballage d'origine, en parfait état de revente avec le bon de retour dûment complété.	2,95€ seront déduits du montant du remboursement	
A domicile via La Poste	Le colis doit être renvoyé par La Poste à l'adresse suivante :	En cas de retour par La Poste, les frais de port du colis de retour demeurent à la charge du client.	
Dans un bureau de poste ou un espace cytissimo	Entrepôt Kiabi Kiabi.com service retour zone logistique de Lauwin Planque 59553 LAUWIN-PLANQUE		

En cas de retour partiel de commande qu'il s'agisse d'un retour en magasin ou à distance, les frais de livraison initiaux ne sont pas remboursés. En cas de retour complet, les frais de livraison initiaux sont remboursés au client.

Tout risque lié au retour du produit est à la charge du client.

Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et des délais indiqués, le client ne pourra formuler aucune réclamation pour produit manquant ou non-conforme ou vice apparent des produits livrés, les produits étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

## Garanties légales

[Retour en haut de page](#)

Les produits proposés sur notre site internet bénéficient de la garantie légale de conformité édictée par les articles L.211-4 et suivants du code de la consommation et de la garantie contre les vices cachés énoncée aux articles 1641 et suivants du code civil, permettant au client de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

### 1. Garantie légale de conformité du produit

L'article L.211-4 du code de la consommation impose au vendeur « de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité »

Pour être conforme, le bien doit :

- Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté (article L.211-5 du code de la consommation).

Conformément à l'article L.211-10 du code de la consommation, la résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien (article L211-12 du Code de la Consommation).

## **2. Garantie contre les vices cachés du produit**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus (article 1641 du code civil).

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même (article 1642 du code civil).

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648, alinéa 1er du code civil).

## **Droit de rétractation légal**

---

[Retour en haut de page](#)

Conformément à l'article L. 121-21 du code de la consommation, Kiabi rappelle que le client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours à réception de sa commande pour échanger ou rendre gratuitement en magasin (hors DOM-TOM) ou retourner à ses frais les produits commandés et se faire rembourser.

### **Comment exercer son droit de rétractation ?**

Le client peut dans un délai de 14 jours à réception de son colis et sans avoir à se justifier, informer Kiabi qu'il souhaite se rétracter et renvoyer les produits qui ne lui conviennent pas.

### **Comment se rétracter ?**

Au moyen du formulaire de rétractation disponible sur la page « Retour et rétractation » ou à télécharger sur le lien suivant. Ou par simple mail.

[Télécharger le formulaire de rétractation](#)

Le mail ou courrier de rétractation devra faire clairement mention de votre souhait de vous rétracter.

Le formulaire de rétractation pourra soit être joint dans votre mail de rétractation soit être directement renvoyé par la poste

Conformément à l'article L.121-21-3 du code de la consommation, le client dispose ensuite d'un délai légal de 14 jours à compter de la date de rétractation pour retourner le colis par la poste ou pour le déposer dans votre point retrait ou en magasin. Le remboursement, en ce compris les frais de livraison, sera effectué au plus tard dans les quatorze jours à compter de la preuve écrite de renvoi du colis, ou de sa réception. Le remboursement sera effectué au moyen du même mode de paiement utilisé pour l'achat.

Les frais de retour par la poste sont à la charge du client.

Les frais de retour en point de retrait (2 ,95 €) sont à la charge du client et seront directement déduits au moment du remboursement de sa commande.

Les frais de retour en magasin sont gratuits. Le jour de la rétractation ou dès que Kiabi aura connaissance de la volonté du client de se rétracter, un e-mail lui sera envoyé pour lui confirmer que Kiabi a bien pris acte de sa rétractation. Kiabi rappelle toutefois que ses clients bénéficient d'un délai de 30 jours à compter de la réception de leur colis pour changer d'avis (le délai légal de rétractation de 14 jours est compris dans ce délai de 30 jours) conformément à l'article « Les retours et remboursements ».

## Réserve de propriété

---

[Retour en haut de page](#)

Kiabi conserve la propriété pleine et entière des produits jusqu' à la livraison et au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais et taxes compris.

## Données personnelles

---

[Retour en haut de page](#)

Pour vous garantir le meilleur service possible, et pour assurer la gestion de la relation client nous devons collecter les données personnelles (telles que votre nom, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, etc.) que vous nous communiquez ou que nous obtenons au fil de vos achats.

Certaines de ces informations sont indispensables au traitement et à la livraison de vos commandes ou bien à la gestion de votre carte de fidélité. Ces données indispensables sont identifiées par une astérisque.

Toutes ces informations sont réservées à une utilisation strictement interne.

Nous ne conservons vos données que tant que cela s'avère nécessaire pour exécuter nos services ou tant que la loi nous oblige à le faire.

Les traitements de vos données effectués sur notre site Web Kiabi.com sont déclarés à la CNIL.

La société KIABI EUROPE, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Lille Métropole, sous le numéro 344 103 270, dont le siège social est sis 100 rue du Calvaire, 59510 Hem, est responsable du traitement de vos données personnelles en vertu de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et de la Directive de l'Union européenne 95/46/CE.

Conformément à ces textes, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données vous concernant. Si vous souhaitez exercer ces droits, [contactez notre service client](#).

Nous vous rappelons que vous pouvez à tout moment rectifier les données vous concernant en vous rendant sur votre compte client.

Sous réserve de votre accord préalable, l'utilisation de vos données personnelles peut permettre de vous envoyer des informations et des offres à des fins de marketing. Vous pouvez à tout moment donner ou retirer votre consentement pour recevoir ces offres en vous rendant sur votre compte client, espace « Mes abonnements ».

Par l'intermédiaire de Kiabi, et sous réserve que vous ayez donné votre consentement, vous pouvez être amené à recevoir des offres commerciales de partenaires de Kiabi. Si vous ne souhaitez plus recevoir ces offres, vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en vous rendant sur votre compte client, espace « Mes abonnements »

Si vous souhaitez éviter d'avoir à procéder à une nouvelle saisie de vos données bancaires lors d'une prochaine commande, vous pouvez donner votre consentement pour l'enregistrement de vos données bancaires. Dans ce cas, le cryptogramme de votre carte bancaire ne sera pas conservé.

A tout moment, vous pouvez retirer votre consentement en vous rendant sur votre compte client, rubrique « Mes cartes de paiements », dans ce cas, vos données bancaires seront supprimées.

Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne sommes pas responsables du stockage ou du traitement des informations liées à votre carte bancaire et de vos informations bancaires. Ces données sont exclusivement traitées et stockées par notre partenaire Payline. Payline est en conformité avec les normes PCI DSS et est tenu de respecter les obligations internationales relatives à l'utilisation, au traitement et au stockage de données personnelles. Pour toute demande ou question, veuillez contacter directement le service client de Payline.

## Mise en place des "cookies"

---

[Retour en haut de page](#)

### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier de texte qui est placé sur votre ordinateur, votre appareil mobile ou tout autre dispositif afin de recueillir des données anonymes concernant votre navigation sur notre site et de l'optimiser.

Les cookies sont nécessaires pour faciliter la navigation lors de vos achats en ligne et pour la rendre plus agréable. Grâce aux cookies, vous avez accès à des fonctionnalités personnalisées et nous avons la possibilité, par exemple, de vous identifier ou de rappeler vos préférences pendant la navigation et lors de futures visites.

De plus, la lecture des cookies nous permet également d'améliorer notre site, de connaître l'affluence et la fréquence de visiteurs afin notamment de s'assurer que notre site fonctionne correctement et rapidement.

### Les cookies sont-ils dangereux ?

Les cookies ne causent aucun dommage à votre ordinateur et ne peuvent pas être porteurs de virus. Ils ne peuvent pas s'exécuter automatiquement. De plus, les cookies ne collectent aucune information sur votre ordinateur ou dans vos fichiers personnels.

Nos cookies ne servent pas à stocker des informations d'identification personnelle sensibles, comme votre adresse, votre mot de passe, ou les données de votre carte de crédit.

### Comment désactiver les cookies ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez supprimer et/ ou bloquer les cookies de votre ordinateur.

Bien que chaque navigateur dispose d'un paramétrage différent, la configuration des cookies s'effectue généralement dans le menu « Préférences » ou « Outils » de votre navigateur, dans la partie supérieure de votre

écran. Pour de plus amples informations sur la configuration des cookies, vous pouvez consulter le menu « Aide » de votre navigateur.

Si vous supprimez et/ou bloquez les cookies, il est probable que certains de nos services ne fonctionnent pas correctement voire pas du tout si vous configurez votre navigateur de manière à refuser tous les cookies.

### **Quels sont les cookies que nous utilisons ?**

- Les cookies de navigation : Nous implantons sur votre ordinateur des cookies « strictement nécessaires » au bon fonctionnement de notre site et aux fonctionnalités d'utilisation (comme la mémorisation de votre panier jusqu'à la confirmation de votre commande).

- Les cookies de performance : Nous utilisons ce type de cookies afin de collecter des statistiques anonymes sur la navigation des utilisateurs sur le site. Ces données nous permettent d'améliorer notre site, de corriger les problèmes de navigation rencontrés par les visiteurs et également d'apprécier le succès des opérations commerciales que nous mettons en place.

- Les Cookies fonctionnels : Ces cookies sont utilisés pour mémoriser les choix que vous effectuez sur le site, (comme la mémorisation des produits que vous avez consultés récemment ou de votre pays de livraison). Ces cookies ont pour fonctionnalité la personnalisation de votre navigation sur kiabi.com et ce en fonction des choix que vous avez pu formuler lors de vos précédentes visites.

- Les Cookies publicitaires : Les cookies publicitaires sont fournis par des tiers. Ils permettent de connaître vos recherches lorsque vous venez sur notre site et vos habitudes de navigation afin de personnaliser en fonction de vos goûts la publicité qui vous est adressée. Les cookies sont anonymes et ne permettent en aucun cas de vous identifier personnellement.

Les cookies publicitaires nous permettent également de savoir si vous avez effectué un achat sur Kiabi.com après avoir cliqué sur le lien ou la bannière publicitaire d'un partenaire afin de pouvoir rémunérer ce dernier.

## **Propriété intellectuelle**

---

[Retour en haut de page](#)

Tous les éléments du site KIABI ayant fait l'objet ou non d'un dépôt de marque (photos, fiches produits, descriptifs, mise en page...) sont la propriété exclusive de KIABI et ne peuvent être utilisés. Toutes les marques, textes visuels ou sonores, commentaires, ouvrages, illustrations et images, reproduits sur le site KIABI sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques et droit à l'image.

Ils sont la propriété pleine et entière de KIABI ou de ses partenaires.

Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

L'utilisateur qui dispose d'un site Internet, blog et qui désire y placer, pour tout usage un lien simple renvoyant directement à la home page du site KIABI, doit obligatoirement en demander l'autorisation à la société KIABI. Tout lien hypertexte renvoyant au site de KIABI et utilisant les techniques du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien même tacitement autorisé devra être retiré sur simple demande de la société.

## **Loi applicable et juridiction compétente**

---

[Retour en haut de page](#)

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent avant toute action judiciaire à rechercher une solution amiable.



Conformément à l'article L.133-4 du code de la consommation, le client est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur.